

OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS
SUGERENCIAS Y DENUNCIAS
SEGUNDO SEMESTRE DE 2022

NOHORA ROCIO GARNICA LOZADA
Asesora de Control Interno

Villavicencio, 24 de abril de 2023

INTRODUCCIÓN

El presente documento corresponde al informe unificado de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), recibidas y atendidas por las dependencias de la Contraloría Departamental del Meta y la percepción de los trámites y servicios evaluados por la Oficina Asesora de Control Interno, durante el periodo comprendido entre el 01 de julio al 30 de diciembre de 2022.

El propósito del informe es poder establecer el cumplimiento que se viene dando al procedimiento de PQRS, con respecto a la oportunidad de las respuestas y el nivel de percepción de los servicios y trámites ofrecidos por la Contraloría Departamental, y en el evento de ser necesario, formular recomendaciones a la alta dirección y a los responsables de los procesos, para el mejoramiento continuo de la prestación del servicio a los usuarios por parte de la entidad.

OBJETIVO

Presentar el informe de seguimiento realizado en la Contraloría Departamental del Meta entidad sobre el cumplimiento del procedimiento para Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias o Denuncias, recibidas en la entidad, durante el periodo comprendido del 01 de julio al 30 de diciembre de 2022, con el fin de establecer el cumplimiento de respuestas, de acuerdo a la norma y al procedimiento establecido en la Contraloría, verificar los criterios o tratamientos como son visibilidad, accesibilidad, respuesta diligente, Objetividad, Confidencialidad y Enfoque al Usuario.

MARCO NORMATIVO

- Constitución Política artículo 23
- La Ley 1474 de 2011 artículo. 76.
- La ley 1755 del 30 de junio de 2016 artículo 14.
- Decreto 103 de 2015 artículo 52.
- Procedimiento interno 600.01.72 de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias de la entidad (versión 11) fecha 20 de julio de 2020.
- Instructivo de Ventanilla (Versión 5) fecha 04 de febrero de 2022

DESARROLLO DEL INFORME

Para el análisis del presente informe, se parte de la verificación del cumplimiento de los planes de mejoramiento suscritos con ocasión de los hallazgos evidenciados en el informe presentado del primer semestre sobre las PQRSD.

Al respecto se ha de indicar que cuatro (4) dependencias suscribieron planes de mejoramiento, así:

Dependencia	Fecha	Responsable
Contraloría Auxiliar de Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva	14-11-2022	Contralora Auxiliar
Planeación	17-11-2022	Asesor de Planeación
Secretaría General	17-11-2022	Secretaria General
Contraloría Auxiliar de Auditoria y Control Fiscal Participativo	18-11-2022	Contralor Auxiliar

El 20 de febrero de 2023 se requirió a los dueños de proceso remitir el avance de los planes de mejoramiento suscritos con la OCI con corte a 30 de enero de 2023, Dicha solicitud fue reiterada el 2 y 13 de marzo de 2023 por correo electrónico. El 14 de marzo de 2023 en Comité Institucional de Coordinación de Control Interno los dueños de proceso se comprometieron a remitir en las mismas fechas de entrega del informe de gestión trimestral y a la fecha no dieron cumplimiento, excluyendo a la Contralora Auxiliar de Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva que el día 15 de marzo de 2023 por correo electrónico remite evidencias de las actividades realizadas con ocasión del plan suscrito de PQRS de su área.

El plan de mejoramiento suscrito por la CARFyJC establece un hallazgo identificado:

1. Extemporaneidad en la respuesta de los derechos de petición

Frente a este hallazgo determinó como causa "Falta de control a las peticiones que se designan a los funcionarios encargados de responder" y como acción "Aperturar un libro radicador de correspondencia PQRS donde se lleve el control de las mismas", iniciando el 8 de noviembre de 2022.

Al revisar las evidencias aportadas mediante oficio R.F. 229-23 del 14 de marzo de 2023, se observa lo siguiente:

- Copia libro físico de correspondencia SYSMAN año 2022 (a partir del mes de ...
- Copia libro físico de correspondencia SYSMAN año 2023
- Copia de correos electrónicos dirigidos a las abogadas remitiendo tabla de radicados (noviembre, diciembre, enero y febrero) para su respuesta.

Carrera 34 № 35-38 Barzal Bajo, Villavicencio – Meta – Teléfono 6704119 - 6704123 - Fax: 670 40 78.

Línea de Quejas y Reclamos 018000118190

E-mail: despacho@contraloriamea.gov.co

- Copia de correos electrónicos de entrega del F15 mes de diciembre, enero y febrero dirigidos al Director de Participación Ciudadana
- Copia de correos electrónicos de seguimiento PQRS por parte del área Participación Ciudadana del mes de enero.
- Copia de correos electrónicos de novedad de inconvenientes con la plataforma SYSMAN, reporte entregado al área de participación ciudadana
- Copia de oficios de entrega en medio físico de la evidencia de repuesta a los radicados relacionados en el F15 del mes de enero y febrero.

Como se evidencio, la Contraloría Auxiliar de Responsabilidad ha venido realizando acciones para eliminar el hallazgo de extemporaneidad, estableciendo que los radicados asignados fueron respondidos dentro de términos.

Los demás procesos que suscribieron planes de mejoramiento, a pesar de las múltiples reiteraciones no allegaron el seguimiento, por lo que se asume continua las mismas deficiencias, así:

- Se evidencia desde el Plan Estratégico, Plan de Acción institucional, procedimiento, protocolo de atención e instructivo incongruencias frente al proceso de Atención al Ciudadano, por lo que se debe reevaluar de acuerdo a la dinámica del proceso. Es importante que exista coherencia entre el procedimiento, instructivo y funciones del Director de Participación Ciudadana, de tal forma que se tenga claro quién es el dueño del proceso, su alcance, procedimiento paso a paso, controles e indicadores.
- La funcionaria de ventanilla se encuentra radicando entre 1 a 2 días los correos que se allegan a la entidad, de igual, los codifica como derechos de petición de interés general o particular sin importar si realmente clasifican en dicha tipología, por lo que se pierde la alarma del software de cumplimiento de términos, convirtiéndose en un control inefectivo, por lo tanto, se debe nuevamente capacitar a la funcionaria y hacer seguimiento periódico de la veracidad de su codificación y tiempos de radicado, con el fin de mejorar en los términos de respuesta según la norma y llevar información correcta al formato F15, el cual se rinde la cuenta a la AGR, que podría generar sanciones e incluso procesos disciplinarios por información incorrecta.
- Se evidencio la no funcionalidad de algunos canales de comunicación, por lo que se recomienda que el dueño del proceso de comunicaciones debe revisar estos aspectos y de manera periódica evaluar su efectividad.
- La página web como la intranet se evidenciaron desactualizadas en cuanto a procedimientos, formatos, e informaciones que se deben publicar, por lo que se recomienda que el Asesor de Planeación, gestión de calidad y comunicaciones realice una jornada dinámica con los dueños de proceso y sistemas para verificar la correcta información publicada.

- Proceso que no se mide no tiene control, por lo tanto, se recomienda verificar la existencia de indicadores del proceso de Atención al Ciudadano, donde se pueda vislumbrar el cumplimiento de los términos de las PQRSD.
- Continua presentándose extemporaneidad en la respuesta de los derechos de petición, traslados por no competencia, derechos de petición de información, tema neurálgico y del cual la AGR ya se ha pronunciado e incluso, llevando el hallazgo de tipo disciplinario, por lo tanto, se debe hacer un control semanal efectivo dejando trazabilidad, donde se haga los llamados de atención a quien le corresponde dar respuesta en términos o informar cuando le dará información de fondo.
- No se evidencia control y seguimiento a los derechos de petición donde se solicita ampliación de información, y en consecuencia por su no respuesta la emisión de desistimientos tácitos, por lo tanto, se debe indicar el responsable, crear formato y publicar de manera trimestral dicha información.
- Se no se está diligenciando el formato F15 con información correcta, tanto de derechos de petición como de denuncias, recordar que la fecha de contabilizar términos es la fecha de cuando son radicados al correo y no la radicada por la funcionaria de ventanilla, así mismo, identificar los derechos de petición que son denuncias y demás tipologías, a fin de que este formato nos genere valor agregado y apoyo al buen desarrollo de nuestra actividad.
- Persiste el desconocimiento de la función constitucional y legal de la CDM ante la comunidad, aun es un alto porcentaje 16% de estos derechos de petición que se deben trasladar a otras entidades, por lo que se recomienda capacitaciones a las veedurías y comunidad en general sobre este aspecto.

COMPORTAMIENTO DE LOS PQRSD

En el formato F15 se reportó 721 registros, del 01 de julio al 31 de diciembre de la vigencia 2022, clasificados así:

Peticiones de interés general o particular	686
Peticiones entre entidades	17
Denuncias	18

Estas peticiones fueron radicadas por correo electrónico siendo el 97.7% (705) y personal el 2.3% (16), cuyo comportamiento mensual se señala en el siguiente cuadro:

MES	TOTAL
JULIO	105
AGOSTO	132
SEPTIEMBRE	135
OCTUBRE	104
NOVIEMBRE	141
DICIEMBRE	104
TOTAL	721

Comparado con el primer semestre de la vigencia 2022, el total de peticiones recepcionadas fue de 324, denotando un aumento del doble de las PQRSD interpuestas por parte de la comunidad para el año presente.

Por otra parte, en la plataforma Sysman se reportó 2.741 registros, del 01 de julio al 12 de diciembre de la vigencia 2022, clasificados así:

Peticiones de interés general o particular	660
Peticiones entre entidades	7
Denuncias	17
Derechos de Consulta	2
Derechos de Información	4
Sugerencias	3
Otros	2.048

El comportamiento mensual de estos registros es el siguiente:

MES	TOTAL
JULIO	471
AGOSTO	519
SEPTIEMBRE	517
OCTUBRE	491
NOVIEMBRE	582
DICIEMBRE	161
TOTAL	2.741

NOTA: Se radica diariamente en la plataforma Sysman un promedio de 23 a 29 registros.

Al comparar las dos bases de datos se evidencia diferencias, las cuales se representan así:

- 215 registros que corresponden a datos registrados en la plataforma Sysman del 13 al 31 de diciembre de 2022. Estos datos se obtienen de la correspondencia digitalizada cuyos radicados son del 6438 al 6653.
- 28 registros que corresponden a datos registrados en el F15 del 13 al 31 de diciembre de 2022 que no están registrados en la base de datos de Sysman obtenida por la OCI. Esto debido a que no se logró tener la base de datos completa, a pesar de las múltiples reiteraciones al área de Sistemas.
- 84 registros que no aparecen asentados en el F15 pero si en Sysman registrados en su gran mayoría como Peticiones de interés general o particular.
- 49 registros que aparecen en el F15 como PQRSD pero en Sysman están clasificados como Otros.
- 1998 registros que aparecen en la plataforma Sysman como OTROS no registrados en el F15, por corresponder a incapacidades, memoriales, invitaciones o propuestas (Del 01 de julio al 12 de diciembre de la vigencia 2022)

Por lo anterior, el presente informe no será con el total de la información reportado en la plataforma Sysman, base real de la correspondencia, siendo este el instrumento que utiliza la entidad para registrar la totalidad de la información allegada por los diferentes medios de comunicación, teniendo en cuenta que a pesar de haber realizado múltiples peticiones al área de sistemas, no fue posible obtener la información en una base de datos completa.

Partiendo de esta premisa y no obteniéndose el total de la información por las razones expuestas en párrafos anteriores, se puede deducir lo siguiente:

Carrera 34 № 35-38 Barzal Bajo, Villavicencio – Meta – Teléfono 6704119 - 6704123 - Fax: 670 40 78.

Línea de Quejas y Reclamos 018000118190

E-mail: despacho@contraloriamea.gov.co

1. De los 84 registros que no aparecen asentados en el F15 pero si en Sysman registrados en su gran mayoría como Peticiones de interés general o particular, se revisaron de manera física, evidenciando lo siguiente así:

No	Registro	Fecha	Petionario	Clasificación Sysman	Clasificación correcta	Debe ir en el F15		Dependencia asignada
						SI	NO	
1	3713	01-07-2022	AGR	PET	DI	X		DESPACHO
2	3961	18-07-2022	Jorge Manuel Delgado	DPIG	OTRO		X	CARFYJC
3	4032	25-07-2022	FIDUPREVISORA	DPIG	DPIG	X		DESPACHO
4	4115	07-07-2022	BANCOLOMBIA	DPIG	PET	X		SRIA GRAL
5	4130	28-07-2022	Movilidad Vcio	DPIG	PET	X		CARFYJC
6	4131	28-07-2022	Movilidad Vcio	DPIG	PET	X		CARFYJC
7	4134	28-07-2022	BANCOLOMBIA	DPIG	PET	X		SRIA GRAL
8	4137	28-07-2022	Hospital Dptal de V/cio	DPIG	PET	X		CAACFP
9	4264	05-08-2022	Asamblea del Meta	DPIG	DPIG	X		DESPACHO
10	4374	12-08-2022	Fiscalía Gral Nación	DPIG	DI	X		CARFYJC
11	4382	12-08-2022	AGR	DPIG	DPIG	X		SRIA GRAL
12	4400	16-08-2022	Procuraduría Gral Nació	DPIG	DI	X		DESPACHO
13	4486	22-08-2022	Fiscalía Gral Nación	DPIG	DI	X		CARFYJC
14	4497	22-08-2022	CGR	DPIG	DEN	X		DESPACHO
15	4570	26-08-2022	CGR	DPIG	DPIG	X		DESPACHO
16	4576	26-08-2022	Juzgado 5to Civil Mpal	DPIG	TUTEL	X		DESPACHO
17	4592	26-08-2022	CGR	DPIG	DEN PRO	X		DESPACHO
18	4593	29-08-2022	Angela Carranza	DPIG	DPIG	X		CARFYJC
19	4611	29-08-2022	Ana Cecilia Serna	DPIG	DPIG	X		DESPACHO
20	4623	29-08-2022	Procuraduría Gral Nació	DPIG	DPIG	X		CARFYJC
21	4778	05-09-2022	Procuraduría Gral Nació	DPIG	DPIG	X		DESPACHO
22	4802	07-09-2022	Nubia Esperanza Torres	DPIG	Copia Rpta		X	DESPACHO
23	4836	08-09-2022	Mpio de Pto Lopez	DPIG	DPIG	X		CAACFP
24	4842	08-09-2022	Mpio de Pto Lopez	DPIG	DPIG	X		CAACFP
25	4887	13-09-2022	Mpio de Granada	DPIG	OTRO		X	CARFYJC
26	5026	21-09-2022	CGR	DPIG	DEN PRO	X		DESPACHO
27	5042	22-09-2022	Sebastian Ricardo	DPIG	OTRO		X	CARFYJC
28	5139	28-09-2022	Robinson Isaza	DPIG	DEN PRO	X		DESPACHO
29	5143	29-09-2022	Registraduría	DPIG	OTRO		X	CAACFP
30	5148	29-09-2022	Daniela Arevalo	DPIG	OTRO		X	CARFYJC
31	5168	30-09-2022	Juan Diego Vargas	DPIG	DPIG	X		CARFYJC
32	5181	30-09-2022	Gobernación del Meta	DPIG	OTRO		X	CARFYJC
33	5187	30-09-2022	Carlos Meta	DPIG	DEN	X		DESPACHO
34	5213	03-10-2022	EAAV	DPIG	DPIG	X		CARFYJC
35	5238	03-10-2022	Arproteca	DPIG	DPIG	X		SRIAGRAL
36	5298	06-10-2022	AIM	DPIG	DPIG	X		CARFYJC
37	5326	10-10-2022	Ana Loaiza	DPIG	OTRO		X	SRIAGRAL

38	5354	10-10-2022	Fiscalía Gral Nación	DPIG	DPIG	X		DESPACHO
39	5366	10-10-2022	Sonia Neira	DPIG	OTRO		X	CARFYJC
40	5401	12-10-2022	Gobernación del Meta	DPIG	OTRO		X	DESPACHO
41	5434	13-10-2022	Tribunal Activo	DPIG	DPIG	X		CARFYJC
42	5438	13-10-2022	Unidad Nal Protección	DPIG	DPIG	X		CAACFP
43	5439	13-10-2022	Fiscalía Gral Nación	D.C	DPIG	X		CAACFP
44	5444	13-10-2022	CGR	DPIG	OTRO		X	DESPACHO
45	5506	19-10-2022	Mpio Pto Gaitán	DPIG	OTRO		X	CAACFP
46	5508	19-10-2022	UNIPLES	DPIG	OTRO		X	CAACFP
47	5517	19-10-2022	Vereda Nuestra meta	DPIG	DEN	X		DESPACHO
48	5526	20-10-2022	Veeduría Ciudadana	DPIG	DEN	X		DESPACHO
49	5540	20-10-2022	Idermeta	DPIG	OTRO		X	DESPACHO
50	5592	24-10-2022	Mpio Pto Lopez	DPIG	DPIG	X		CAACFP
51	5619	27-10-2022	Gobernación del Meta	DPIG	DPIG	X		CARFYJC
52	5625	27-10-2022	CGR	DPIG	DPIG	X		DESPACHO
53	5643	28-10-2022	Mpio Lejanias	DPIG	DPIG	X		CAACFP
54	5696	01-11-2022	Sayco	DPIG	DPIG	X		DESPACHO
55	5697	01-11-2022	Acinpro Meta	DPIG	DPIG	X		DESPACHO
56	5700	01-11-2022	Acinpro Meta	DPIG	DPIG	X		DESPACHO
57	5702	01-11-2022	Sayco	DPIG	DPIG	X		DESPACHO
58	5703	01-11-2022	Sayco	DPIG	DPIG	X		DESPACHO
59	5704	01-11-2022	Acinpro Meta	DPIG	DPIG	X		DESPACHO
60	5741	02-11-2022	Fiscalía Gral Nación	DPIG	DPIG	X		CAACFP
61	5754	02-11-2022	ESE Dorado	DPIG	DPIG	X		CAACFP
62	5771	04-11-2022	Univ. Cooperativa	SUG	OTRO		X	CARFYJC
63	5775	04-11-2022	Univ. Cooperativa	SUG	OTRO		X	CARFYJC
64	5783	04-11-2022	Univ. Cooperativa	SUG	OTRO		X	CARFYJC
65	5834	10-11-2022	William Nicolas Martinez	DPIG	DPIG	X		CARFYJC
66	5837	10-11-2022	Hospital Acacias	DPIG	OTRO		X	CAACFP
67	5900	12-11-2022	Astid N. Idalgo	DPIG	DPIG	X		CARFYJC
68	6114	23-11-2022	Ana Julia Rojas	DPIG	DPIG	X		CAACFP
69	6144	24-11-2022	Juzgado 1 Civil Mpal	PET	TUTELA	X		DESPACHO
70	6165	25-11-2022	Jefferson David Murcia	DEN	DEN PRO	X		DESPACHO
71	6166	25-11-2022	Oscar Ivan González	DPIG	OTRO	X		CARFYJC
72	6210	28-11-2022	Luz Dary Davila	DEN	DEN PRO	X		DESPACHO
73	6239	29-11-2022	Banco de Bogota	DPIG	OTRO		X	CARFYJC
74	6321	05-12-2022	Juzgado 1 Civil	DPIG	TUTELA	X		DESPACHO
75	6338	05-12-2022	AGR	DPIG	OTRO		X	DESPACHO
76	6342	05-12-2022	Mpio La Macarena	DPIG	OTRO		X	CAACFP
77	6363	06-12-2022	Gobernación del Meta	DPIG	OTRO		X	SRIAGRAL
78	6368	06-12-2022	Mpio El Castillo	DPIG	DPIG	X		CAACFP
79	6381	06-12-2022	Control Social	DPIG	TUTELA		X	DESPACHO
80	6387	07-12-2022	Juan Franco Cortes	DPIG	OTRO		X	CARFYJC
81	6388	07-12-2022	Juan Franco Cortes	DPIG	OTRO		X	CARFYJC
82	6409	09-12-2022	German Edo Pulido	DPIG	DPIG	X		CARFYJC

83	6429	12-12-2022	Sandra Vargas	DPIG	DPIG	X		SRIAGRAL
84	6437	12-12-2022	Procuraduría 49	DPIG	OTRO		X	DESPACHO

De lo anterior se concluye que 58 radicados dejaron de relacionarse en el F15, existiendo el deber de registrar.

2. De los 49 registros que aparecen asentados en el F15 como PQRSD pero en el Sysman están registrados como OTROS, se revisaron de manera física, evidenciando lo siguiente así:

No	Registro	Fecha	Petionario	Clasificación Sysman	Clasificación correcta	Debe ir en el F15		Dependencia asignada
						SI	NO	
1	3729	05-07-2022	Giovanny Sánchez	OTRO	DPIG	X		
2	3739	06-7-2022	German Pulido	OTRO	DPIG	X		
3	3781	07-07-2022	Bernal Rincón	OTRO	DPIG	X		
4	3789	07-07-2022	CGR	OTRO	OTRO		X	
5	3803	08-07-2022	Jaime Rojas	OTRO	OTRO		X	
6	3877	13-07-2022	Diego A. Saavedra	OTRO	OTRO		X	
7	3954	18-07-2022	Jorge Manuel Delgado	OTRO	OTRO		X	
8	4021	25-07-2022	Jorge Delgado Rocha	OTRO	DPIG	X		
9	4023	25-07-2022	Corporación Misión	OTRO	PET	X		
10	4035	25-07-2022	Corporación Misión	OTRO	PET	X		
11	4067	25-07-2022	Fondo Nacional Ahorro	OTRO	OTRO		X	
12	4107	27-07-2022	Laura D. Cipagauta	OTRO	OTRO		X	
13	4173	01-08-2022	Comercializadora Sumi	OTRO	OTRO		X	
14	4259	05-08-2022	Electrificadora del Meta	OTRO	PET	X		
15	4262	05-08-2022	Electrificadora del Meta	OTRO	PET	X		
16	4300	08-08-2022	Jesica Cubides	OTRO	PET	X		
17	4308	09-08-2022	EMSA	OTRO	PET	X		
18	4392	16-08-2022	Construc	OTRO	PET	X		
19	4408	17-08-2022	German Pulido	OTRO	OTRO		X	
20	4425	18-08-2022	Movilidad Vcio	OTRO	PET	X		
21	4445	19-08-2022	Angela Carranza	OTRO	DPIG	X		
22	4454	19-08-2022	Movilidad Vcio	OTRO	PET	X		
23	4456	19-08-2022	Sria Educación	OTRO	PET	X		
24	4465	22-08-2022	Tejedor Liliana	OTRO	DPIG	X		
25	4485	22-08-2022	Arprotec	OTRO	DPIG	X		
26	4504	23-08-2022	Yannet Tarazona	OTRO	OTRO		X	
27	4543	24-08-2022	AGR	OTRO	DI	X		
28	4617	29-08-2022	Yannet Tarazona	OTRO	OTRO		X	
29	4678	31-08-2022	Gobernación Meta	OTRO	OTRO		X	

30	4754	02-09-2022	German Pulido	OTRO	OTRO		X	
31	4784	06-09-2022	Instrumentalia	OTRO	OTRO		X	
32	4810	07-09-2022	Fiscalía Gral Nación	OTRO	DPIG	X		
33	4851	09-09-2022	Porvenir	OTRO	OTRO		X	
34	4891	13-09-2022	Sayco	OTRO	DPIG	X		
35	4948	15-09-2022	Angela Carranza	OTRO	DPIG	X		
36	4962	16-09-2022	German Pulido	OTRO	OTRO		X	
37	4972	19-09-2022	German Pulido	OTRO	OTRO		X	
38	5142	28-09-2022	Ángela Carranza	OTRO	OTRO		X	
39	5174	30-09-2022	Mario Alvarino	OTRO	OTRO		X	
40	5194	30-09-2022	Gobernación Meta	OTRO	OTRO		X	
41	5203	03-10-2022	German Pulido	OTRO	OTRO		X	
42	5210	03-10-2022	Sebastián Martínez	OTRO	DPIG	X		
43	5211	03-10-2022	German Pulido	OTRO	OTRO		X	
44	5282	06-10-2022	Alexander González	OTRO	OTRO		X	
45	5353	10-10-2022	Shirley Cardenas	OTRO	OTRO		X	
46	5398	12-10-2022	AIM	OTRO	DPIG	X		
47	5677	28-10-2022	Cenacap	OTRO	OTRO		X	
48	6247	29-11-2022	German Pulido	OTRO	OTRO		X	
49	6366	06-12-2022	Municipio de Restrepo	OTRO	DPIG	X		

De lo anterior se concluye que 25 radicados relacionados en el F15 no debieron reseñarse allí, así mismo 24 registros fueron relacionados incorrectamente en el SYSMAN como OTROS, siendo lo correcto PET, DI o DPIG.

Ahora bien, al comparar el F15 para verificar la clasificación de las peticiones allegadas a la entidad, del total de radicados 721, se observó que se clasificaron así:

CLASIFICACION	PORCENTAJE
Derechos de petición de interés general o particular (686)	95.1%
Peticiones entre entidades (17)	2.4%
Denuncia (18)	2.5%
TOTAL	100%

NOTA: De las 18 denuncias que se relacionan en el formato F15 en la casilla del número de identificación de la petición, solo 2 fueron clasificadas dentro del tipo de petición denuncia, las demás como petición de interés general o particular.

Se realizó comparación con las denuncias aperturadas en el segundo semestre de la vigencia 2022 por la Dirección de Participación Ciudadana, encontrando que se aperturaron 18, siendo en número igual con el F15, pero se relacionó un radicado con

dos números de denuncias diferentes y no se relacionó el radicado 5517 con asignación de denuncia 37.

En cuanto a las Peticiones entre entidades se señala solo 17 en el formato F15, una vez revisadas en físico ninguna tiene la connotación de Petición entre entidades, estas corresponden a derechos de petición de interés general o particular y derechos de información.

De lo anterior, se concluye que continúa el error en la clasificación de la correspondencia en el F15.

Al comparar en SYSMAN para verificar la clasificación de las peticiones allegadas a la entidad, del total de radicados 2.741, se observó que:

CLASIFICACION	PORCENTAJE
Derechos de petición de interés general o particular (660)	24.07%
Peticiones entre entidades (7)	0.25%
Denuncia (17)	0.62%
Derechos de Petición de Consulta (2)	0.07%
Derechos de Información (4)	0.14%
Sugerencias (3)	0.10%
Otros (2048)	74.75%
TOTAL	100%

Como se logró evidenciar, existe diferencias en la clasificación entre la base de datos SYSMAN la cual radica la funcionaria de ventanilla con el formato F15, el cual rinden los auxiliares administrativos de cada área. Tanto en el uno como en el otro se evidencia errores de clasificación, como se vislumbra en los cuadros anteriores.

En cuanto a las Peticiones entre entidades se señala solo 7 en la plataforma Sysman y revisados en físico catalogados como PET, solo una corresponde a tal categoría siendo el radicado 6167, los demás registros ninguno corresponde a una PET sino a Derechos de Información y Tutela.

De acuerdo a la información de los cuadros anteriores, los siguientes registros debieron catalogarse como Peticiones entre Entidades:

No	RAD.	FECHA	REMITENTE	ASUNTO	FECHA RPTA	REGISTRADO SYSMAN	OBSERVACION
1	4023	25-jul-22	CORPORACIÓN MISIÓN SOCIAL DEL UPIA	REPLICA A LA RESPUESTA A LA OBSERVACIÓN AL INFORME DE EVALUACIÓN MÍNIMA CUANTÍA N°BCA-MC-040-2022		OTR	NO SE DIO RESPUESTA NI TRASLADO
2	4035	25-jul-22	CORPORACIÓN MISIÓN SOCIAL DEL UPIA	OBSERVACIÓN INFORME DE EVALUACIÓN MÍNIMA CUANTÍA N°BCA-MC-040-2022		OTR	NO SE DIO RESPUESTA NI TRASLADO
3	4115	27-jul-22	BANCOLOMBIA	Respuesta Medida Cautelar Cod No 90770438 ID 289042	08-ago-22	DPIG	SE TRASLADO RPTA EN 12 DIAS
4	4130	28-jul-22	MOVILIDAD VILLAVICENCIO	Respuesta a su oficio 2022EE0117720 el 11/07/2022, Proceso de Responsabilidad Fiscal N. 2019-00410	01-ago-22	DPIG	SE TRASLADO RPTA EN 4 DIAS
5	4131	28-jul-22	MOVILIDAD VILLAVICENCIO	Respuesta a su oficio 2022EE0118323 el 12/07/2022, Proceso de Responsabilidad Fiscal No. 816112- 2021-002	01-ago-22	DPIG	SE TRASLADO RPTA EN 4 DIAS
6	4134	28-jul-22	BANCOLOMBIA	Respuesta Medida Cautelar Cod No 90770438 ID 290609	02-ago-22	DPIG	SE TRASLADO RPTA EN 5 DIAS
7	4137	28-jul-22	HOSPITAL DEPARAMENTAL DE VILLAVICENCIO	Respuesta Solicitud de Información Auditoria de Cumplimiento Hospital DEPARTAMENTAL DE Villavicencio E.S.E. - Vigencia 2021	29-jul-22	DPIG	SE TRASLADO RPTA EN 1 DIAS
8	4259	05-ago-22	ELECTRIFICADORA DEL META	GESTION DE COBRO CARTERA CPDIGO 101329170		OTR	NO SE DIO RESPUESTA NI TRASLADO
9	4262	05-ago-22	ELECTRIFICADO DEL META	Reporte estado de cartera INSTITUCION EDUCATIVA VALENTIN GARCIA código 449041308		OTR	NO SE DIO RESPUESTA NI TRASLADO
10	4300	08-ago-22	JESSICA CUBIDES	Derecho de petición		OTR	NO SE DIO RESPUESTA NI TRASLADO
11	4308	09-ago-22	EMSA	RV: Gestion Cartera código 101329170		OTR	NO SE DIO RESPUESTA NI TRASLADO
12	4392	16-ago-22	construcciones y suministros del llano sas	Observación a proceso MSJAM_SMC_051_2022		OTR	NO SE DIO RESPUESTA NI TRASLADO
13	4425	18-ago-22	MOVILIDAD VILLAVICENCIO	Respuesta a su oficio PRF 2018-01080 Investigación de Bienes		OTR	NO SE DIO RESPUESTA NI TRASLADO

14	4454	19-ago-22	MOVILIDAD VILLAVICENCIO	Respuesta a su oficio 2022EE0122036 el 18/07/2022, PRF 2017-01091. AN-80503-2015-24612		OTR	NO SE DIO RESPUESTA NI TRASLADO
15	4456	19-ago-22	SECRETARIA DE EDUCACION	INFORME PLAN DE ACCION PAE		OTR	NO SE DIO RESPUESTA NI TRASLADO

De lo anterior se concluye, que de los 15 registros solo 5 registros fueron trasladados conforme lo indica la norma por no ser de competencia de la entidad, 4 dentro de términos y uno extemporáneo. Los 10 registros restantes fueron catalogados como OTROS, evidenciándose un grave error de clasificación, en consecuencia no fueron trasladados a la entidad competente y/o dado respuesta dentro de términos.

Al ser mal clasificada por la funcionaria de ventanilla, la plataforma SYSMAN no genero alarmas dentro de dicho periodo y tampoco los auxiliares administrativos que le fueron asignados dichos radicados no hicieron anotación alguna, continuando en el error de clasificación.

Visto el formato F15, se vislumbra los siguientes registros, los cuales una vez revisados en dicho formato, fueron trasladados por no competencia, pero radicados como Derechos de Petición de Interés General o Particular, así:

No.	No. de identificación de la petición	Fecha en que se recibió la petición en la entidad	Fecha de traslado por competencia	Nombre de la(s) otra(s) entidad(es) intervinientes	Dependencia responsable de su tramite	TERMINOS
1	6526	20/12/2022	29/12/2022	CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA	Despacho del Contralor	9
2	6507	19/12/2022	30/12/2022	SECRETARIA DE EDUCACION DEPARTAMENTAL	Despacho del Contralor	11
3	6487	15/12/2022	29/12/2022	CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA	Despacho del Contralor	14
4	6486	15/12/2022	29/12/2022	CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA	Despacho del Contralor	14
5	6463	15/12/2022	29/12/2022	CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA	Despacho del Contralor	14
6	6450	13/12/2022	22/12/2022	CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA	Despacho del Contralor	9

7	6448	13/12/2022	22/12/2022	CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA	Despacho del Contralor	9
8	6442	13/12/2022	26/12/2022	Administración municipal Acacias Meta	Despacho del Contralor	13
9	6410	19/12/2022	26/12/2022	CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA	Despacho del Contralor	7
10	6377	06/12/2022	22/12/2022	CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA	Despacho del Contralor	16
11	6367	06/12/2022	16/12/2022	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE VILLAVICENCIO	Despacho del Contralor	10
12	6348	05/12/2022	22/12/2022	CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA	Despacho del Contralor	17
13	6339	05/12/2022	20/12/2022	CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA	Despacho del Contralor	15
14	6252	29/11/2022	26/12/2022	PROCURADURÍA PROVINCIAL DE VILLAVICENCIO	Despacho del Contralor	27
15	6228	28/11/2022	07/12/2022	CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA	Despacho del Contralor	9
16	6212	28/11/2022	12/12/2022	LOS COBOS MEDICAL CENTER SAS	Despacho del Contralor	14
17	6203	28/11/2022	07/12/2022	CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA	Despacho del Contralor	9
18	6199	26/11/2022	01/12/2022	Gobernacion del Meta	Despacho del Contralor	5
19	6198	26/11/2022	07/12/2022	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE VILLAVICENCIO	Despacho del Contralor	11
20	6167	25/11/2022	01/12/2022	CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA	Despacho del Contralor	6
21	6128	23/11/2022	12/12/2022	LOS COBOS MEDICAL CENTER SAS	Despacho del Contralor	19
22	6106	22/11/2022	01/12/2022	PROCURADURÍA REGIONAL	Despacho del Contralor	9
23	6098	22/11/2022	26/11/2022	CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA	Despacho del Contralor	4
24	6081	21/11/2022	30/11/2022	CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA	Despacho del Contralor	9
25	6049	18/11/2022	23/11/2022	CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA	Despacho del Contralor	5

26	5927	12/11/2022	22/11/2022	CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA	Despacho del Contralor	10
27	5920	12/11/2022	22/11/2022	CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA	Despacho del Contralor	10
28	5917	12/11/2022	23/11/2022	CORPORACIÓN PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE DEL ÁREA DE MANEJO ESPECIAL LA MACARENA. "CORMACARENA"	Despacho del Contralor	11
29	5910	12/11/2022	26/11/2022	CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA	Despacho del Contralor	14
30	5877	11/11/2022	26/11/2022	CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA	Despacho del Contralor	15
31	5870	11/11/2022	19/11/2022	CORPORACIÓN PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE "CORMACARENA"	Despacho del Contralor	8
32	5746	02/11/2022	10/11/2022	CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA	Despacho del Contralor	8
33	5745	02/11/2022	10/11/2022	CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA	Despacho del Contralor	8
34	5733	01/11/2022	10/11/2022	CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA	Despacho del Contralor	9
35	5683	31/10/2022	21/11/2022	PROCURADURÍA REGIONAL META, VILLAVICENCIO	Despacho del Contralor	21
36	5656	28/10/2022	24/11/2022	OTRO. Se especifica en OBSERVACIONES.	Contraloria Auxiliar de Auditoria y Control Fiscal Participativo	27
37	5638	28/10/2022	08/11/2022	OFICINA DE CONTROL INTERNO ALCALDIA DE VILLAVICENCIO	Despacho del Contralor	11
38	5630	27/10/2022	10/11/2022	PROCURADURÍA PROVINCIAL DE VILLAVICENCIO	Despacho del Contralor	14
39	5626	27/10/2022	24/11/2022	OTRO. Se especifica en OBSERVACIONES.	Contraloria Auxiliar de Auditoria y Control Fiscal Participativo	28

40	5618	27/10/2022	27/10/2022	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE VILLAVICENCIO	Despacho del Contralor	0
41	5617	27/10/2022	24/11/2022	OTRO. Se especifica en OBSERVACIONES.	Contraloria Auxiliar de Auditoria y Control Fiscal Participativo	28
42	5605	27/10/2022	03/11/2022	CÁMARA Y COMERCIO Villavicencio - Meta	Despacho del Contralor	7
43	5568	21/10/2022	24/11/2022	OTRO. Se especifica en OBSERVACIONES.	Contraloria Auxiliar de Auditoria y Control Fiscal Participativo	34
44	5560	21/10/2022	29/10/2022	CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA	Despacho del Contralor	8
45	5543	20/10/2022	21/10/2022	Oficina de Control Interno Disciplinario Gobernación del Meta	Despacho del Contralor	1
46	5483	18/10/2022	28/10/2022	PROCURADURÍA PROVINCIAL DE VILLAVICENCIO	Despacho del Contralor	10
47	5435	13/10/2022	18/10/2022	CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA	Despacho del Contralor	5
48	5353	10/10/2022	28/10/2022	CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA	Despacho del Contralor	18
49	5323	10/10/2022	13/10/2022	CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA	Despacho del Contralor	3
50	5164	30/09/2022	04/10/2022	CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA	Despacho del Contralor	4
51	5154	29/09/2022	06/10/2022	SECRETARIA DE EDUCACION MUNICIPAL	Despacho del Contralor	7
52	5133	27/09/2022	29/09/2022	CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA	Despacho del Contralor	2
53	5120	27/09/2022	06/10/2022	Alcaldia Municipal Puerto López - Meta	Despacho del Contralor	9
54	5063	23/09/2022	08/11/2022	PROCURADURÍA PROVINCIAL DE VILLAVICENCIO	Despacho del Contralor	46
55	5030	21/09/2022	29/09/2022	AGENCIA DE INFRAESTRUCTURA DEL META	Despacho del Contralor	8

56	4955	16/09/2022	04/10/2022	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE VILLAVICENCIO	Despacho del Contralor	18
57	4927	14/09/2022	26/09/2022	CONTRALORIA GENERAL DE LA REPUBLICA - GERENCIA DEPARTAMENTAL META	Contraloria Auxiliar de Auditoria y Control Fiscal Participativo	12
58	4774	05/09/2022	15/09/2022	CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA	Despacho del Contralor	10
59	4748	02/09/2022	30/09/2022	Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Villavicencio EAAV	Despacho del Contralor	28
60	4716	01/09/2022	02/09/2022	CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA	Despacho del Contralor	1
61	4601	29/08/2022	02/09/2022	CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA	Despacho del Contralor	4
62	4525	23/08/2022	26/08/2022	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE VILLAVICENCIO	Despacho del Contralor	3
63	4524	23/08/2022	26/08/2022	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE VILLAVICENCIO	Despacho del Contralor	3
64	4523	23/08/2022	26/08/2022	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE VILLAVICENCIO	Despacho del Contralor	3
65	4521	23/08/2022	26/08/2022	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE VILLAVICENCIO	Despacho del Contralor	3
66	4520	23/08/2022	26/08/2022	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE VILLAVICENCIO	Despacho del Contralor	3
67	4519	23/08/2022	26/08/2022	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE VILLAVICENCIO	Despacho del Contralor	3
68	4518	23/08/2022	26/08/2022	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE VILLAVICENCIO	Despacho del Contralor	3
69	4517	23/08/2022	26/08/2022	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE VILLAVICENCIO	Despacho del Contralor	3
70	4516	23/08/2022	27/09/2022	EPS CAPITAL SALUD.	Despacho del Contralor	35
71	4515	23/08/2022	26/08/2022	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE VILLAVICENCIO	Despacho del Contralor	3
72	4514	23/08/2022	26/08/2022	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE VILLAVICENCIO	Despacho del Contralor	3

73	4494	22/08/2022	07/09/2022	CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA	Despacho del Contralor	16
74	4492	22/08/2022	26/08/2022	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE VILLAVICENCIO	Despacho del Contralor	4
75	4491	22/08/2022	26/08/2022	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE VILLAVICENCIO	Despacho del Contralor	4
76	4488	22/08/2022	26/08/2022	CONTRALORÍA MUNICIPAL DE VILLAVICENCIO	Despacho del Contralor	4
77	4454	19/08/2022	19/09/2022	CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA	Despacho del Contralor	31
78	4425	18/08/2022	02/09/2022	CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA	Despacho del Contralor	15
79	4387	12/08/2022	31/08/2022	Comisión Nacional del Servicio Civil	Despacho del Contralor	19
80	4353	11/08/2022	12/08/2022	CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA	Despacho del Contralor	1
81	4350	11/08/2022	25/08/2022	CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA	Despacho del Contralor	14
82	4324	09/08/2022	12/08/2022	Alcaldía de Restrepo Meta Secretaria de Planeación	Despacho del Contralor	3
83	4300	08/08/2022	19/09/2022	Secretaria de Tránsito y Transporte - Granada - Meta	Despacho del Contralor	42
84	4262	05/08/2022	12/08/2022	INSTITUCION EDUCATIVA VALENTÍN GARCÍA Granada Meta	Despacho del Contralor	7
85	4260	05/08/2022	01/09/2022	Oficina de control interno Gobernación del Meta	Despacho del Contralor	27
86	4259	05/08/2022	12/08/2022	Alcalde Municipio de Cubarral - Meta	Despacho del Contralor	7
87	4174	01/08/2022	11/08/2022	PROCURADURÍA PROVINCIAL DE VILLAVICENCIO	Despacho del Contralor	10
88	4171	01/08/2022	08/08/2022	PROCURADURÍA PROVINCIAL DE VILLAVICENCIO	Despacho del Contralor	7
89	4166	29/07/2022	10/08/2022	CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA	Despacho del Contralor	12
90	4111	27/07/2022	28/07/2022	CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA	Despacho del Contralor	1
91	4102	27/07/2022	16/09/2022	Secretario de Educación	Despacho del Contralor	51

92	4088	26/07/2022	28/07/2022	CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA	Despacho del Contralor	2
93	4067	25/07/2022	02/08/2022	LOS COBOS MEDICAL CENTER SAS	Despacho del Contralor	8
94	4065	25/07/2022	28/07/2022	CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA	Despacho del Contralor	3
95	4019	25/07/2022	26/07/2022	Secretario de Educación	Despacho del Contralor	1
96	4008	21/07/2022	27/07/2022	CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA	Despacho del Contralor	6
97	4006	21/07/2022	25/07/2022	CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA	Despacho del Contralor	4
98	4001	21/07/2022	25/07/2022	CORCUMVI	Despacho del Contralor	4
99	4000	21/07/2022	26/07/2022	CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA	Despacho del Contralor	5
100	3901	14/07/2022	21/07/2022	PROCURADURÍA PROVINCIAL DE VILLAVICENCIO	Despacho del Contralor	7
101	3899	14/07/2022	19/07/2022	CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA	Despacho del Contralor	5
102	3883	14/07/2022	21/07/2022	PROCURADURÍA REGIONAL	Despacho del Contralor	7
103	3881	14/07/2022	14/07/2022	LOS CABOS MEDICAL CENTER SAS	Despacho del Contralor	0
104	3877	13/07/2022	26/07/2022	CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA	Despacho del Contralor	13
105	3789	07/07/2022	14/07/2022	CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA	Despacho del Contralor	7
106	3784	07/07/2022	07/07/2022	CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA	Despacho del Contralor	0
107	3759	06/07/2022	12/07/2022	Alcaldía Municipal de Mapiripan	Despacho del Contralor	6

De lo anterior se concluye, que fueron catalogados de manera errónea, toda vez que son PET cuyo término de respuesta son cinco (5) días, vislumbrando que de 107 registros, a 49 se les dio traslado dentro de términos, es decir que solo al 46% se dio respuesta de acuerdo a la norma.

Así mismo, se observó que los requerimientos de certificaciones laborales (Bonos pensionales – CETIL) también se clasificaron erróneamente, por lo que incumple los diez (10) días para dar respuesta de acuerdo al procedimiento, ya que continúan tomándose como derechos de petición de interés general o particular y no derechos de petición de información.

Se evidencio que los siguientes radicados excedieron más de la fecha límite de respuesta y no se solicitó ampliación de términos:

RADICADO	FECHA RECIBIDO	FECHA RESPUESTA
3714	01-07-2022	09-11-2022
4331	10-08-2022	13-09-2022
3714	01-07-2022	08-08-2022

En consecuencia a lo anterior, por errónea clasificación de la correspondencia, no se generó en la plataforma SYSMAN alarmas, siendo inefectivo dicho control.

Por otra parte, se evidencio que se clasifico en la plataforma Sysman como Sugerencias los siguientes radicados:

RADICADO	FECHA RECIBIDO	REMITENTE	FECHA RESPUESTA
5771	04-11-2022	Universidad Cooperativa de Colombia	No se dio respuesta
5775	04-11-2022	Universidad Cooperativa de Colombia	No se dio respuesta
5783	04-11-2022	Universidad Cooperativa de Colombia	No se dio respuesta

Una vez revisados en físico, estos no corresponden a sugerencias sino a derechos de petición de información, trasladados a la CARFyJC, quien no dio respuesta ni se evidencia actuación alguna a dicha solicitud.

TERMINOS DE RESPUESTA

Se verifico un muestreo de radicados, donde se establece la fecha de respuesta, obteniendo los siguientes resultados:

- Denuncias – Contraloría Auxiliar de Auditoria y Control Fiscal Participativo

No.	No. de identificación de la petición	Fecha en que se recibió la petición en la entidad	Tipo de petición	Fecha límite de respuesta con base en la fecha de llegada	fecha 1 Rpta	Términos de Rpta
1	6097 AEF 43_2022	22/11/2022	Petición en interés general o particular	14/12/2022	03/01/2023	42
2	6031 AEF 41_2022	16/11/2022	Petición en interés general o particular	07/12/2022	13/01/2023	58
3	5858 AEF 40_2022	10/11/2022	Petición en interés general o particular	02/12/2022	05/12/2022	25
4	5541 AEF 38_2022	20/10/2022	Denuncia	11/11/2022	04/11/2022	15
5	5526 AEF 39_2022	20/10/2022	Petición en interés general o particular	11/11/2022	25/11/2022	36
6	5266 AEF 37_2022	04/10/2022	Denuncia	26/10/2022	15/11/2022	42
7	5266 AEF 36_2022	04/10/2022	Denuncia	26/10/2022	20/10/2022	16
8	5173 AEF 42_2022	30/09/2022	Petición en interés general o particular	24/10/2022	14/10/2022	14
9	5028 AEF 34_2022	21/09/2022	Petición en interés general o particular	12/10/2022	14/11/2022	54
10	4997 AEF 27_2022	20/09/2022	Petición en interés general o particular	11/10/2022	10/11/2022	51
11	4960 AEF32_2022	16/09/2022	Petición en interés general o particular	07/10/2022	24/10/2022	38
12	4852 AEF 31_2022	09/09/2022	Petición en interés general o particular	30/09/2022	24/10/2022	45
13	4817 AEF 30_2022	07/09/2022	Petición en interés general o particular	28/09/2022	10/11/2022	64
14	4797 AEF29_2022	06/09/2022	Petición en interés general o particular	27/09/2022	28/11/2022	83
15	4790 AEF 28_2022	06/09/2022	Petición en interés general o particular	27/09/2022	10/10/2022	34
16	4701 AEF 33_2022	01/09/2022	Petición en interés general o particular	22/09/2022	21/10/2022	50
17	4146 AEF 21_2022	28/07/2022	Petición en interés general o particular	19/08/2022	10/08/2022	13
18	3900 AEF 35_2022	14/07/2022	Petición en interés general o particular	05/08/2022	07/09/2022	55

De 18 denuncias aperturadas, solo a 4 se le dio respuesta al derecho de petición de apertura en términos, es decir el 78% de las respuestas de apertura se encuentran extemporáneas.

- Contraloría Auxiliar de Auditoría y Control Fiscal Participativo:

De 135 radicados de tipo Derecho de Petición interés general o particular asignados a la CAACFP se evidenció 21 radicados con respuesta extemporánea, es decir el 16% se encuentra con respuesta fuera de términos, así:

No.	No. de identificación de la petición	Fecha en que se recibió la petición en la entidad	Fecha límite de respuesta con base en la fecha de llegada	Fecha de traslado por competencia	Fecha de respuesta de fondo	Fecha límite para traslado por competencia	Términos de Rpta
1	5995	15/11/2022	06/12/2022		06/12/2022		21
2	5964	13/11/2022	05/12/2022		26/12/2022		43
3	5939	12/11/2022	05/12/2022		04/01/2023		53
4	5930	12/11/2022	05/12/2022		30/12/2022		48
5	5902	12/11/2022	05/12/2022		29/11/2022		17
6	5656	28/10/2022	22/11/2022	24/11/2022	24/11/2022	04/11/2022	27
7	5629	27/10/2022	21/11/2022		19/11/2022		23
8	5626	27/10/2022	21/11/2022	24/11/2022	24/11/2022	03/11/2022	28
9	5621	27/10/2022	21/11/2022		21/11/2022		25
10	5617	27/10/2022	21/11/2022	24/11/2022	24/11/2022	03/11/2022	28
11	5568	21/10/2022	15/11/2022	24/11/2022	24/11/2022	28/10/2022	34
12	5407	12/10/2022	03/11/2022		08/11/2022		27
13	5311	07/10/2022	31/10/2022		29/11/2022		53
14	5269	05/10/2022	27/10/2022		08/11/2022		34
15	5004	21/09/2022	12/10/2022		18/10/2022		27
16	4904	13/09/2022	04/10/2022		07/10/2022		24
17	4818	07/09/2022	28/09/2022		11/10/2022		34
18	4169	01/08/2022	23/08/2022		31/08/2022		30
19	4083	26/07/2022	17/08/2022		23/08/2022		28
20	3892	14/07/2022	05/08/2022		11/08/2022		28
21	3833	11/07/2022	02/08/2022		11/08/2022		31

- Contraloría Auxiliar de Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva:

De 148 radicados de tipo Derecho de Petición interés general o particular asignados a la CARFyJC se evidencio 26 radicados con respuesta extemporánea, es decir el 18% se encuentra con respuesta fuera de términos, así:

No.	No. de identificación de la petición	Fecha en que se recibió la petición en la entidad	Fecha límite de respuesta con base en la fecha de llegada	Fecha de respuesta de fondo	Términos de Rpta
1	6186	26/11/2022	19/12/2022	21/12/2022	25
2	6156	24/11/2022	16/12/2022	21/12/2022	27
3	6153	24/11/2022	16/12/2022	21/12/2022	27
4	6132	23/11/2022	15/12/2022	21/12/2022	28
5	5514	19/10/2022	10/11/2022	05/12/2022	47
6	5358	10/10/2022	01/11/2022	10/11/2022	31
7	5282	06/10/2022	28/10/2022	31/10/2022	25
8	5275	05/10/2022	27/10/2022	21/11/2022	47
9	5256	04/10/2022	26/10/2022	03/11/2022	30
10	5203	03/10/2022	25/10/2022	31/10/2022	28
11	5174	30/09/2022	24/10/2022	01/12/2022	62
12	5127	27/09/2022	19/10/2022	31/10/2022	34
13	5051	23/09/2022	14/10/2022	21/10/2022	28
14	5007	21/09/2022	12/10/2022	19/10/2022	28
15	4950	15/09/2022	06/10/2022	12/10/2022	27
16	4926	14/09/2022	05/10/2022	18/10/2022	34
17	4709	01/09/2022	22/09/2022	04/10/2022	33
18	4708	01/09/2022	22/09/2022	18/10/2022	47
19	4544	24/08/2022	14/09/2022	04/10/2022	41
20	4510	23/08/2022	13/09/2022	13/10/2022	51
21	4445	19/08/2022	09/09/2022	21/09/2022	33
22	4041	27/07/2022	18/08/2022	12/10/2022	77
23	3919	15/07/2022	08/08/2022	16/08/2022	32
24	3783	07/07/2022	29/07/2022	08/08/2022	32
25	3781	07/07/2022	29/07/2022	08/08/2022	32
26	3729	05/07/2022	27/07/2022	10/08/2022	36

- Despacho:

De 292 radicados de tipo Derecho de Petición interés general o particular asignados a Despacho se evidencio 34 radicados con respuesta extemporánea, es decir el 12% se encuentra con respuesta fuera de términos, así:

No.	No. de identificación de la petición	Fecha en que se recibió la petición en la entidad	Fecha límite de respuesta con base en la fecha de llegada	Fecha de respuesta de fondo	Términos de Rpta
1	6208	28/11/2022	20/12/2022	27/12/2022	29
2	6085	21/11/2022	13/12/2022	16/12/2022	25
3	6084	21/11/2022	13/12/2022	16/12/2022	25
4	6080	21/11/2022	13/12/2022	16/12/2022	25
5	5854	10/11/2022	02/12/2022	06/12/2022	26
6	5596	24/10/2022	16/11/2022	18/11/2022	25
7	5088	26/09/2022	18/10/2022	27/10/2022	31
8	4963	16/09/2022	07/10/2022	02/11/2022	47
9	4931	14/09/2022	05/10/2022	27/10/2022	43
10	4855	09/09/2022	30/09/2022	10/10/2022	31
11	4808	07/09/2022	28/09/2022	04/10/2022	27
12	4795	06/09/2022	27/09/2022	04/10/2022	28
13	4787	06/09/2022	27/09/2022	11/10/2022	35
14	4786	06/09/2022	27/09/2022	30/09/2022	24
15	4745	02/09/2022	23/09/2022	05/10/2022	33
16	4721	02/09/2022	23/09/2022	30/09/2022	28
17	4683	31/08/2022	21/09/2022	30/09/2022	30
18	4675	31/08/2022	21/09/2022	30/09/2022	30
19	4616	29/08/2022	19/09/2022	26/09/2022	28
20	4569	26/08/2022	16/09/2022	28/09/2022	33
21	4533	23/08/2022	13/09/2022	27/09/2022	35
22	4508	23/08/2022	13/09/2022	27/09/2022	35
23	4456	19/08/2022	09/09/2022	19/09/2022	31
24	4392	16/08/2022	06/09/2022	19/09/2022	34
25	4313	09/08/2022	31/08/2022	09/09/2022	31
26	4308	09/08/2022	31/08/2022	30/09/2022	52
27	4293	08/08/2022	30/08/2022	31/08/2022	23
28	4256	05/08/2022	29/08/2022	06/09/2022	32
29	4194	02/08/2022	24/08/2022	02/09/2022	31

30	4112	27/07/2022	18/08/2022	22/08/2022	26
31	3894	14/07/2022	05/08/2022	23/08/2022	40
32	3873	13/07/2022	04/08/2022	31/08/2022	49
33	3790	07/07/2022	29/07/2022	08/08/2022	32
34	3728	05/07/2022	27/07/2022	28/07/2022	23

CORRESPONDENCIA POR CONTESTAR

De acuerdo al reporte de la plataforma Sysman, se identificó a fecha 28 de febrero de 2023 un total de 831 registros de correspondencia por contestar de la vigencia 2022, así:

Cantidad de Radicados	Dependencia
340	Contraloría Auxiliar de Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva
318	Despacho
132	Contraloría Auxiliar de Auditoría y Control Fiscal Participativo
39	Secretaría General

Se procedió a oficiar al Director de Participación Ciudadana a fin de que verificará si contaban todos con respuesta y se realizará el cierre correspondiente en Sysman, quien informo que requirió a los auxiliares administrativos para que se diera cierre dentro del sistema.

Nuevamente a la fecha de presentación de este informe, se hace revisión del reporte que arroja la plataforma SYSMAN sobre dicha correspondencia por contestar, verificando que aún continúan 289 registros sin respuesta dentro del sistema y no teniendo certeza de falta de la misma. Se realizó comparación con el formato F15 plataforma SYSMAN, evidenciando que algunos son informativos, otros PQRSD, unos con respuesta y otros en trámite.

Las PQRSD con radicado dentro del sistema sin respuesta están asignados a los diferentes auxiliares administrativos de las diferentes dependencias y se verifico que los siguientes, no cuentan con el soporte de respuesta por ende cierre en dicha plataforma, por lo que genera duda sobre la efectividad de dar respuesta dentro de los términos establecidos, siendo estos así:

No.	Nombre	Dependencia	Cantidad de radicados sin contestar
1	Yessica Dayana Matiz	Despacho	4
2	Lina Marcela Guevara	Despacho	218
3	Lina Fernanda Pinzón	CARFYJC	31

Carrera 34 № 35-38 Barzal Bajo, Villavicencio – Meta – Teléfono 6704119 - 6704123 - Fax: 670 40 78.

Línea de Quejas y Reclamos 018000118190

E-mail: despacho@contraloriameta.gov.co

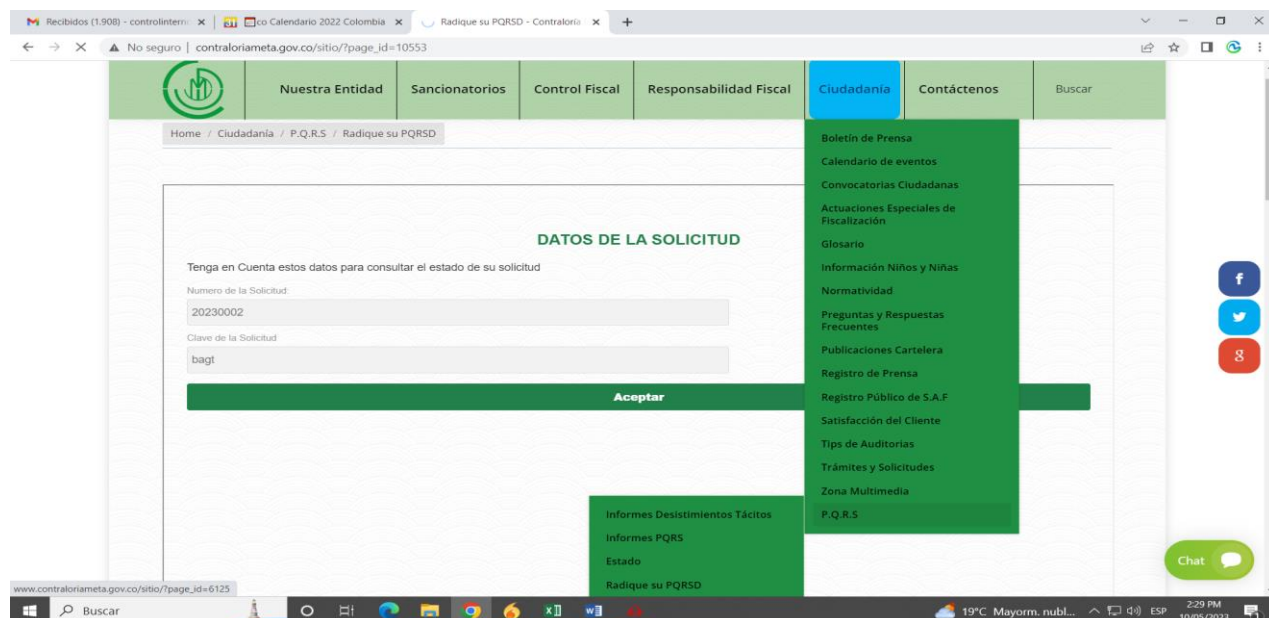
4	Leidy Stefania Beltrán	Secretaria General	1
5	Nelsy Yameli Salina	Secretaria General	15
6	Luis Alfonso Rico	Secretaria General	2
7	Claudia Milena Sánchez	Secretaria General	1
8	José David Ballesteros	CAACFP	17
TOTAL			289

Como se puede observar, existe un alto riesgo de no haberse dado respuesta a algún radicado existiendo el deber legal, toda vez que se denoto atraso por parte de la labor de los auxiliares en reportar en el software de Sysman el cierre y digitalización de la misma como soporte, en consecuencia, no se tiene un control sobre dicha labor ni se evidencia seguimiento alguno.

SEGUIMIENTO DE PÚBLICACIÓN EN LA PAGINA WEB DE LA CONTRALORIA.

En la página web se evidencia en el link de ciudadanía, al desplegarse muestra un listado dentro del cual está el link PQRS, que despliega lo siguiente:

- Informe de Desistimientos Tácitos
- Informes PQRS
- Estado
- Radique su PQRSD



The screenshot shows the website interface with the following elements:

- Navigation Bar:** Nuestra Entidad, Sancionatorios, Control Fiscal, Responsabilidad Fiscal, Ciudadanía (highlighted), Contáctenos, Buscar.
- Breadcrumbs:** Home / Ciudadanía / P.Q.R.S. / Radique su PQRSD
- Main Content Area:**
 - DATOS DE LA SOLICITUD:**

Tenga en Cuenta estos datos para consultar el estado de su solicitud

Numero de la Solicitud: 20230002

Clave de la Solicitud: bagt

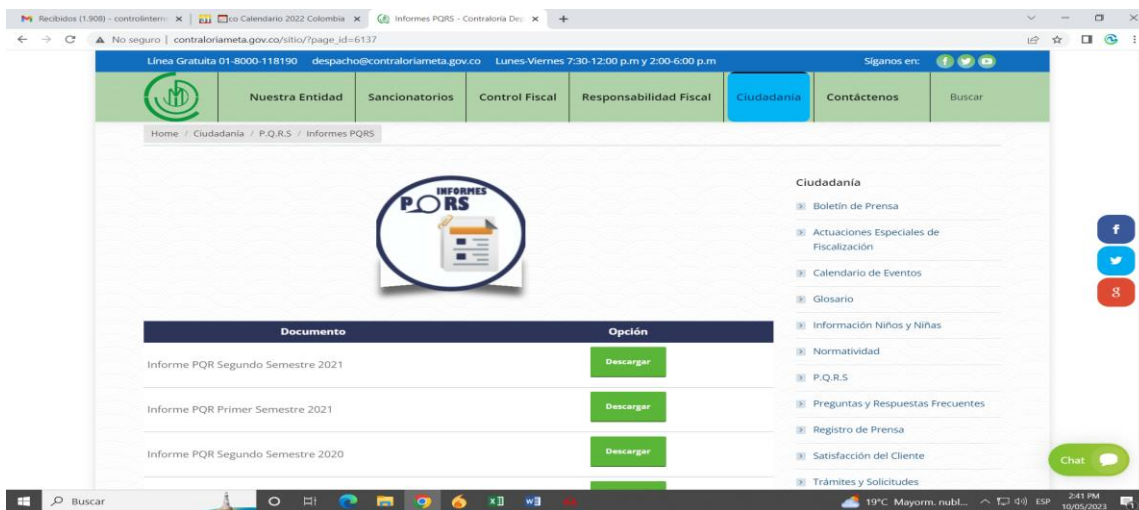
Aceptar
 - Informes Desistimientos Tácitos**
 - Informes PQRS**
 - Estado**
 - Radique su PQRSD**
- Right Side Menu (Ciudadanía):**
 - Boletín de Prensa
 - Calendario de eventos
 - Convocatorias Ciudadanas
 - Actuaciones Especiales de Fiscalización
 - Glosario
 - Información Niños y Niñas
 - Normatividad
 - Preguntas y Respuestas Frecuentes
 - Publicaciones Cartelera
 - Registro de Prensa
 - Registro Público de S.A.F
 - Satisfacción del Cliente
 - Tips de Auditorias
 - Trámites y Solicitudes
 - Zona Multimedia
 - P.Q.R.S.
- Bottom Bar:** Search, Windows taskbar, Date/Time: 2:39 PM 10/05/2023

- Informe de Desistimientos Tácitos

El link de desistimientos tácitos se evidencia su desactualización, no se observa publicación de la vigencia 2022 ni lo corrido del 2023. Con respecto a la información allí publicada se evidencia información de la vigencia 2021 donde subieron un oficio dirigido al Asesor de Control Interno emanado del Contralor Auxiliar de Auditoria y Control Fiscal Participativo donde se relaciona a que radicados se le expidió resolución en el trimestre. Es de anotar que se debe hacer un seguimiento real de los derechos de petición donde se expide desistimientos tácitos por el dueño del proceso, donde abarque todas las dependencias que solicitaron ampliar la información, así mismo, se debe crear un formato de seguimiento y control para tener certeza del estado de estas peticiones y además publicar la información importante y entendible para la comunidad. Esta información no le corresponde a Control Interno llevar el seguimiento, ni menos su publicación, recordemos que Control Interno es control de controles, y el primer control son los dueños del proceso y de manera posterior, control interno verifica la aplicabilidad y efectividad de estos en pro de mejoras al proceso.

- Informes PQRS

El link de PQRS se evidencia su desactualización, no se observa publicación de la vigencia 2022 ni lo corrido del 2023.



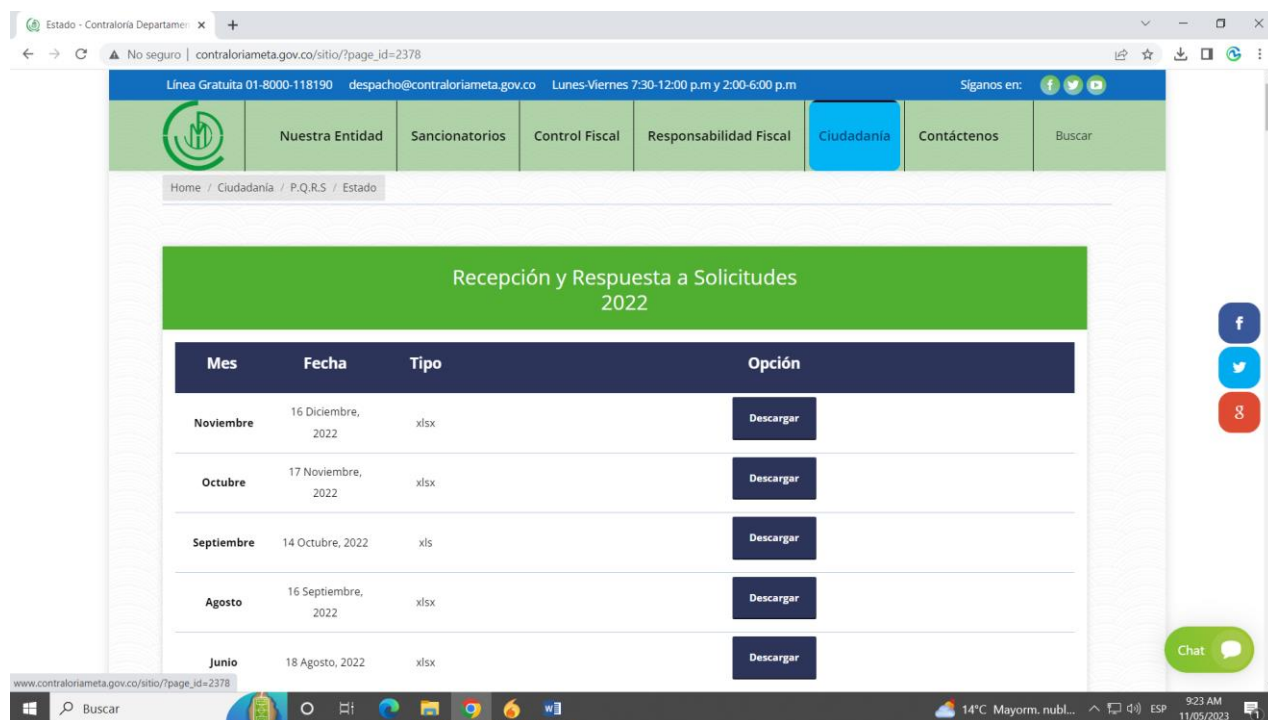
The screenshot shows the website interface for the Contraloría Departamental del Meta. The main navigation bar includes links for 'Nuestra Entidad', 'Sancionatorios', 'Control Fiscal', 'Responsabilidad Fiscal', 'Ciudadanía', and 'Contáctenos'. The 'Ciudadanía' menu is active. Below the navigation, there is a search bar and a breadcrumb trail: 'Home / Ciudadanía / P.Q.R.S. / Informes PQRS'. The main content area features a large graphic with the text 'INFORMES PQRS' and a document icon. Below this, a table lists PQRS reports for the second semester of 2021, with a 'Descargar' button for each entry.

Documento	Opción
Informe PQR Segundo Semestre 2021	Descargar
Informe PQR Primer Semestre 2021	Descargar
Informe PQR Segundo Semestre 2020	Descargar

The sidebar on the right lists various services under the 'Ciudadanía' category, including: Boletín de Prensa, Actuaciones Especiales de Fiscalización, Calendario de Eventos, Glosario, Información Niños y Niñas, Normatividad, P.Q.R.S., Preguntas y Respuestas Frecuentes, Registro de Prensa, Satisfacción del Cliente, and Trámites y Solicitudes. There are also social media icons for Facebook, Twitter, and Google+, and a 'Chat' button at the bottom right.

- Estado

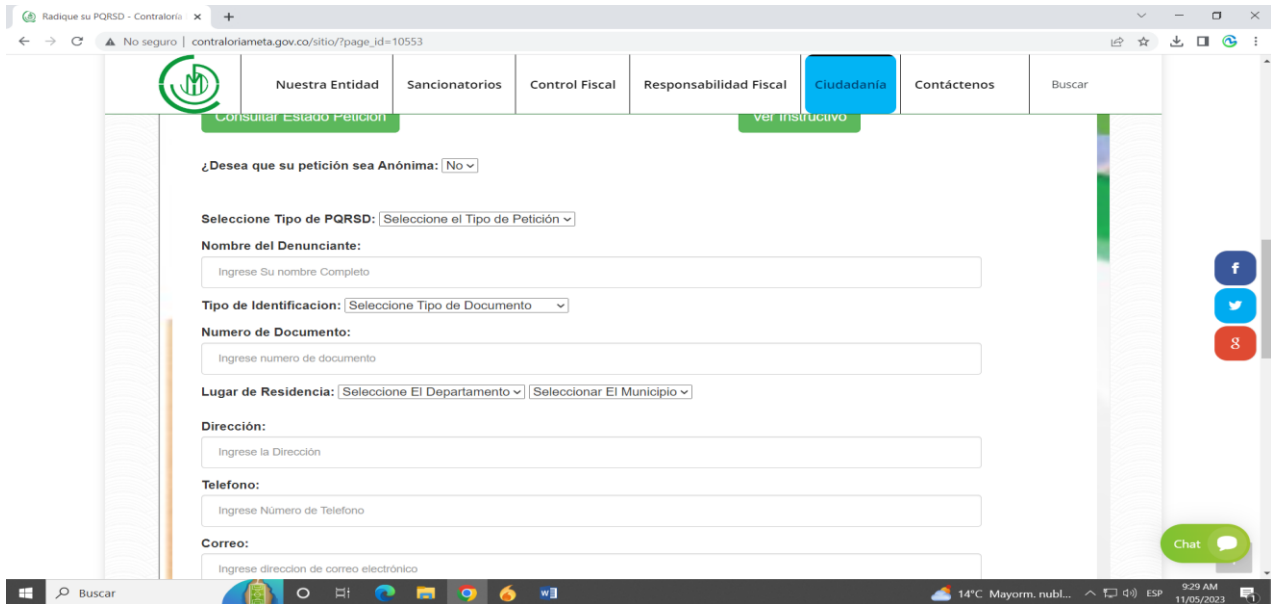
El link Estado se evidencia su desactualización, no se observa publicación del mes de diciembre de la vigencia 2022 ni lo corrido del 2023. El formato que despliega por mes, da a conocer el estado de las solicitudes con tiempos de respuesta, donde se indica su extemporaneidad de aquellas no respondidas de conformidad a la norma.



Mes	Fecha	Tipo	Opción
Noviembre	16 Diciembre, 2022	xlsx	Descargar
Octubre	17 Noviembre, 2022	xlsx	Descargar
Septiembre	14 Octubre, 2022	xls	Descargar
Agosto	16 Septiembre, 2022	xlsx	Descargar
Junio	18 Agosto, 2022	xlsx	Descargar

- Radique su PQR

En este link la ciudadanía puede diligenciar las denuncias que consideren debamos conocer y consultar su estado. Estas solicitudes deben ser radicadas por la funcionaria de ventanilla para el trámite correspondiente.



Radique su PQRSD - Contraloría

contraloriame.gov.co/sitio/?page_id=10553

Nuestra Entidad | Sancionatorios | Control Fiscal | Responsabilidad Fiscal | **Ciudadanía** | Contáctenos | Buscar

CONSULTAR ESTADO PETICIÓN | Ver Instructivo

¿Desea que su petición sea Anónima:

Seleccione Tipo de PQRSD:

Nombre del Denunciante:

Tipo de Identificación:

Numero de Documento:

Lugar de Residencia:

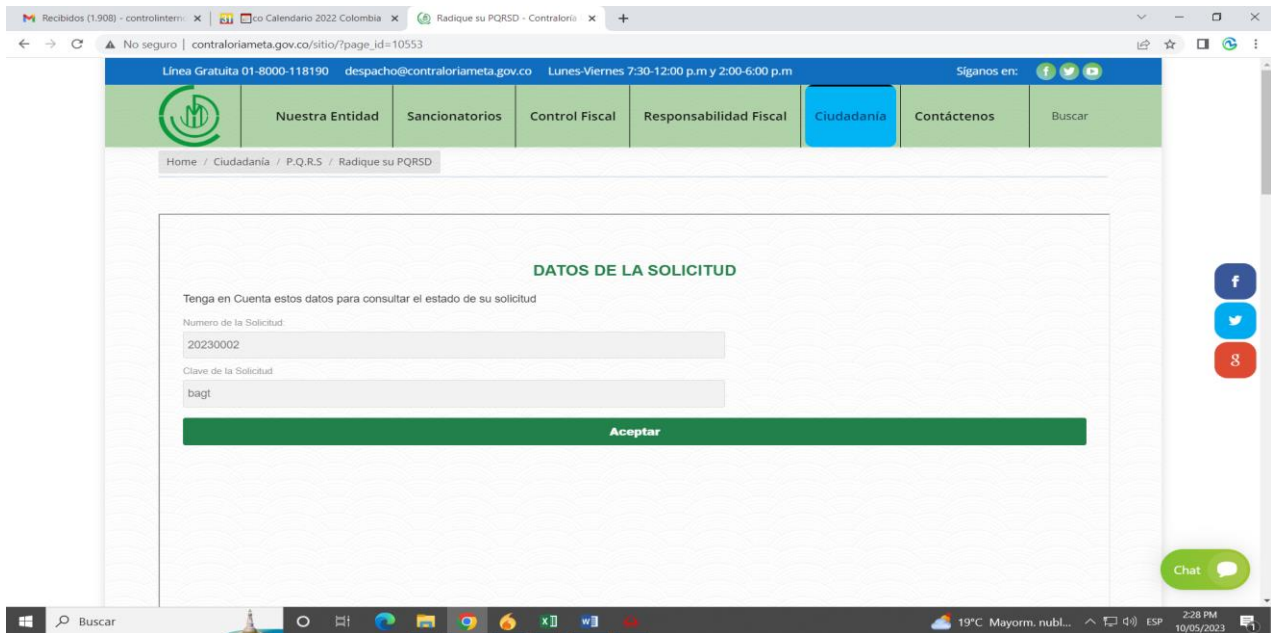
Dirección:

Telefono:

Correo:

14°C Mayorm. nubl... 9:29 AM 11/05/2023

Se realizó prueba de funcionalidad, permitiendo radicar la PQR y otorgando numero de radicado para la consulta, pero indagado sobre su radicación en ventanilla, la funcionaria no fue instruida al respecto, por lo que dicha petición de prueba no le fue dado tramite alguno.



Recibidos (1.908) - controlIntern... | Calendario 2022 Colombia | Radique su PQRSD - Contraloría

contraloriame.gov.co/sitio/?page_id=10553

Línea Gratuita 01-8000-118190 | despacho@contraloriame.gov.co | Lunes-Viernes 7:30-12:00 p.m y 2:00-6:00 p.m | Siganos en: f t g

Nuestra Entidad | Sancionatorios | Control Fiscal | Responsabilidad Fiscal | **Ciudadanía** | Contáctenos | Buscar

Home / Ciudadanía / P.Q.R.S / Radique su PQRSD

DATOS DE LA SOLICITUD

Tenga en Cuenta estos datos para consultar el estado de su solicitud

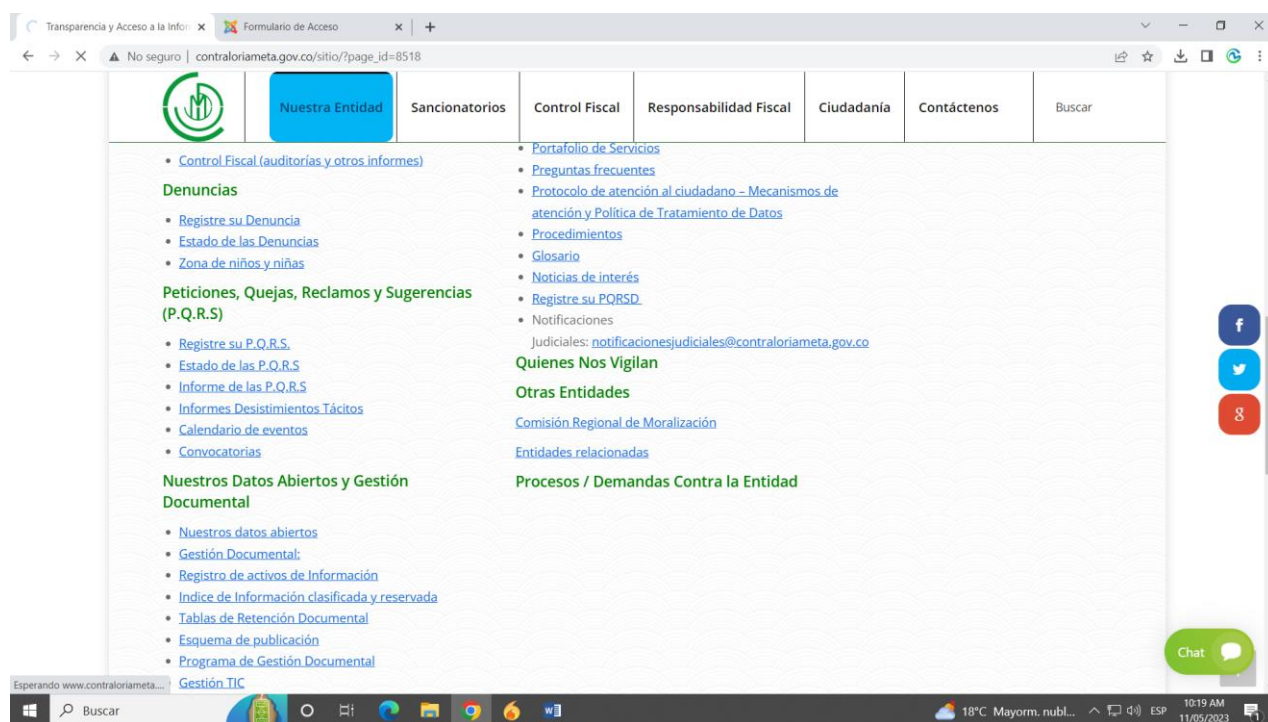
Numero de la Solicitud:

Clave de la Solicitud:

19°C Mayorm. nubl... 2:28 PM 10/05/2023

Se ingresó igualmente al link Transparencia y Acceso a la Información, donde se evidencia título Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, desplegando seis subtemas, así:

- Registre su PQRS
- Estado de las PQRS
- Informe de las PQRS
- Informes desistimientos tácitos
- Calendario de eventos
- Comunicados



The screenshot shows a web browser window with the URL contraloriamea.gov.co/sitio/?page_id=8518. The page features a navigation menu with the following items: Nuestra Entidad, Sancionatorios, Control Fiscal, Responsabilidad Fiscal, Ciudadanía, Contáctenos, and Buscar. The main content area is divided into several sections:

- Control Fiscal (auditorías y otros informes)**
- Denuncias**
 - Registre su Denuncia
 - Estado de las Denuncias
 - Zona de niños y niñas
- Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (P.Q.R.S.)**
 - Registre su P.Q.R.S.
 - Estado de las P.Q.R.S.
 - Informe de las P.Q.R.S.
 - Informes Desistimientos Tácitos
 - Calendario de eventos
 - Convocatorias
- Nuestros Datos Abiertos y Gestión Documental**
 - Nuestros datos abiertos
 - Gestión Documental:
 - Registro de activos de Información
 - Índice de Información clasificada y reservada
 - Tablas de Retención Documental
 - Esquema de publicación
 - Programa de Gestión Documental
- Portafolio de Servicios**
 - Preguntas frecuentes
 - Protocolo de atención al ciudadano – Mecanismos de atención y Política de Tratamiento de Datos
 - Procedimientos
 - Glosario
 - Noticias de interés
 - Registre su PQRS
 - Notificaciones
- Judiciales: notificacionesjudiciales@contraloriamea.gov.co
- Quienes Nos Vigilan**
- Otras Entidades**
 - Comisión Regional de Moralización
 - Entidades relacionadas
- Procesos / Demandas Contra la Entidad**

Una vez desplegados dichos link, se remiten a la información relacionada en el link de ciudadanía, encontrando desactualizada la información.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Teniendo de presente que no presentaron los líderes de proceso las evidencias de la realización de las acciones de mejora y revisado por parte de Control Interno, aun persiste los mismos hallazgos relacionados en el informe del primer semestre de la vigencia 2022, se relacionan nuevamente:

- Se evidencia desde el Plan Estratégico, Plan de Acción institucional, procedimiento, protocolo de atención e instructivo incongruencias frente al proceso de Atención al Ciudadano, por lo que se debe reevaluar de acuerdo a la dinámica del proceso. Es importante que exista coherencia entre el procedimiento, instructivo y funciones del Director de Participación Ciudadana, de tal forma que se tenga claro quién es el dueño del proceso, su alcance, procedimiento paso a paso, controles e indicadores. A pesar que se actualizó el procedimiento a V12.0 de fecha 10 de marzo de 2023 no se evidencio correlación con los demás documentos, sobre todo en el alcance y controles, ya que enuncia que inicia con la recepción de denuncias dejando las demás peticiones fuera, así como en el ítem de responsables, que no indica quien lidera el proceso y por último el seguimiento realizado por un profesional designado y no el Director de Participación Ciudadana.
- La funcionaria de ventanilla maneja el correo de despacho, por lo que el Contralor pierde el conocimiento de toda la información de la entidad de manera oportuna, por lo que se recomienda reevaluar este método, de tal forma que el jefe de la entidad tenga el control de su información.
- La funcionaria de ventanilla se encuentra radicando entre 1 a 2 días los correos que se allegan a la entidad, de igual, los codifica como derechos de petición de interés general o particular sin importar si realmente clasifican en dicha tipología, por lo que se pierde la alarma del software de cumplimiento de términos, convirtiéndose en un control inefectivo, por lo tanto, se debe nuevamente capacitar a la funcionaria y hacer seguimiento periódico de la veracidad de su codificación y tiempos de radicado, con el fin de mejorar en los términos de respuesta según la norma y llevar información correcta al formato F15, el cual se rinde la cuenta a la AGR, que podría generar sanciones e incluso procesos disciplinarios por información incorrecta.
- Se evidencio la no funcionalidad de algunos canales de comunicación, por lo que se recomienda que el dueño del proceso de comunicaciones debe revisar estos aspectos y de manera periódica evaluar su efectividad.
- Los funcionarios administrativos que apoyan en la radicación de la correspondencia, no tienen claro el procedimiento, instructivo, controles e indicadores. A pesar que se realizó capacitación sobre el tema, persiste las fallas en la clasificación y tiempos de respuesta.
- La página web como la intranet se evidenciaron desactualizadas en cuanto a procedimientos, formatos, e informaciones que se deben publicar, por lo que se recomienda que el Asesor de Planeación, gestión de calidad y comunicaciones realice

una jornada dinámica con los dueños de proceso y sistemas para verificar la correcta información publicada.

- Proceso que no se mide no tiene control, por lo tanto, se recomienda verificar la existencia de indicadores del proceso de Atención al Ciudadano, donde se pueda vislumbrar el cumplimiento de los términos de las PQRSD.
- Continua presentándose extemporaneidad en la respuesta de los derechos de petición, traslados por no competencia, derechos de petición de información, por lo tanto, se debe hacer un control semanal efectivo dejando trazabilidad, donde se haga los llamados de atención a quien le corresponde dar respuesta en términos o informar cuando le dará información de fondo.
- Existe un alto riesgo de no haberse dado respuesta a algún radicado existiendo el deber legal, toda vez que se denoto atraso por parte de la labor de los auxiliares en reportar en el software de Sysman el cierre y digitalización de la misma como soporte, en consecuencia, no se tiene un control sobre dicha labor ni se evidencia seguimiento alguno.
- No se evidencia control y seguimiento a los derechos de petición donde se solicita ampliación de información, y en consecuencia por su no respuesta la emisión de desistimientos tácitos, por lo tanto, se debe indicar el responsable, crear formato y publicar de manera trimestral dicha información.
- Se no se está diligenciando el formato F15 con información correcta, tanto de derechos de petición como de denuncias, recordar que la fecha de contabilizar términos es la fecha de cuando son radicados al correo y no la radicada por la funcionaria de ventanilla, así mismo, identificar los derechos de petición que son denuncias y demás tipologías, a fin de que este formato nos genere valor agregado y apoyo al buen desarrollo de nuestra actividad.
- Persiste el desconocimiento de la función constitucional y legal de la CDM ante la comunidad, aun es un alto porcentaje de los derechos de petición que se deben trasladar a otras entidades, por lo que se recomienda capacitaciones a las veedurías y comunidad en general sobre este aspecto.

Por lo anterior, se solicita nuevamente levantar un plan de mejoramiento por todos los involucrados en el proceso de las PQRSD, donde se evidencie acciones encaminadas a mejorar las desviaciones detectadas en este informe.

Se recuerda que la información es uno de los activos más importante de toda entidad, punto de partida de cualquier decisión, además está siempre debe ser publica exceptuando lo que por ley tiene reserva, por lo que se debe tener procedimientos claros, formatos con valor agregado, de tal forma que demuestre la efectividad y transparencia de nuestra labor y el cumplimiento de los mandatos legales del principio de publicidad y el pleno ejercicio del derecho fundamental de acceso a la información pública.