

 <p>Municipio de La Estrella</p>	INFORME DE AUDITORIA	
Código: FO-EM-09	Versión: 03	Fecha de Aprobación: 28-03-2014

1. INFORMACIÓN GENERAL:
Proceso Auditado: Respuestas de fondo a los derechos de petición en los procesos de Seguridad y Convivencia, Educación y Cultura, Desarrollo Territorial y Ambiental, Obras Públicas, Tránsito y Seguridad Vial, Talento Humano, Financiero y Rentas, Seguridad Social, Familia y Emprendimiento.
Dependencia Auditada: Secretarías de Gobierno, Educación, Planeación, Obras Públicas, Tránsito, Servicios Administrativos, Hacienda y Seguridad Social y Familia.
Responsable del Proceso: Juliana Tobón Suárez, Deimer Flórez Ocampo, Ana María Ríos, Alejandro Escobar Carmona, Pilar Posada Jiménez, Hector Cano Bustamante y Santiago Álvarez Londoño.
Otros Funcionarios Participantes:
Fecha de la Auditoria: Febrero de 2019
Auditor Interno: Sandra Milena Mejía López

2. HALLAZGOS DE AUDITORÍA
<p>Dando cumplimiento al Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y lo reglado por la Ley 1755 de 2015, que en su Artículo 13, reza: <i>Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma</i>, la Secretaría de Control Interno de Gestión realizó la verificación a 8 peticiones presentadas por la ciudadanía, con el fin de verificar si esta obtuvo respuestas de fondo y en el tiempo oportuno.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Secretaría de Planeación: El 4 de diciembre de 2018, fue allegado a esta dependencia un derecho de petición cuyo solicitante pedía que los árboles frutales y maderables del predio vecino a su casa, fueran trasladados del sector, debido a que, por tener raíces profundas, podrían afectar su casa y la construcción que desea hacer en su terreno y que ya tenía licencia.
<p>La Secretaría de Planeación procedió a responderle al quejoso el 28 de diciembre del mismo año, fecha en la cual, ya se encontraba extemporánea. En el texto, el jefe de la oficina le hace saber al peticionario que las normas aludidas en su solicitud son de cumplimiento directo de la autoridad ambiental que, para el caso de La Estrella, es el Área Metropolitana y que, a su vez, por presentarse una posible dificultad entre vecinos, deben acudir a otras instancias y no Planeación. Sin embargo, la Secretaría le informó que haría una visita de verificación para revisar los hechos.</p>



Municipio de La Estrella

INFORME DE AUDITORIA

Código: FO-EM-09

Versión: 03

Fecha de Aprobación: 28-03-2014

A este respecto, se informó desde Planeación que telefónicamente se pusieron en contacto con el usuario para llevar a cabo la visita, pero no fueron atendidos los funcionarios.

Con estas claridades, la auditoría concluye que:

- Se respondió de manera extemporánea, incumpliendo el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015.
- Se responde de fondo, dado que se le indica al usuario cuál es el procedimiento que debe agotar y a quién debe recurrir porque no corresponde a Planeación darle solución.
- **Secretaría de Tránsito:** El 20 de diciembre de 2018 le llega a la Secretaría de Tránsito una petición de un interno de la cárcel Bellavista, quien por estar detenido y no tener propiedades ni cuentas bancarias ni un trabajo como sostenerse, pide que sea retirada la deuda que tiene con esta dependencia.

La Secretaría de Tránsito le responde al peticionario el 2 de enero de 2019, fecha en la cual se encuentra dentro de los tiempos de ley para contestar.

En el texto, la oficina le informa que la deuda no podrá ser prescrita, toda vez que Tránsito había expedido desde el mes de octubre de 2018 una resolución, a través de la cual, se libraba un mandamiento de pago que fue notificado por aviso en la página web de la Administración, de acuerdo con lo estipulado en el artículo 563 del Estatuto Tributario y que, por ello, el proceso de cobro coactivo se encuentra activo y ya no hay lugar a decretar la prescripción.

Se concluye entonces:

- El derecho de petición se respondió en los tiempos determinados por la Ley 1755 de 2015.
- Si bien lo que Tránsito respondió es lo preciso para este caso, la auditoría sugiere para otros asuntos similares, que se cite la norma exacta en la que se regula que, una vez librado un mandamiento de pago, el cobro coactivo ya no podrá prescribir.



Municipio de La Estrella

INFORME DE AUDITORIA

Código: FO-EM-09

Versión: 03

Fecha de Aprobación: 28-03-2014

Lo anterior, porque es importante que los usuarios sepan que las decisiones tomadas por los entes estatales están respaldadas por normatividad al respecto.

- De igual forma, en el documento de respuesta se hace referencia a que la notificación del mandamiento de pago debió hacerse por aviso en la página web www.laestrella.gov.co, en cumplimiento del Artículo 563 del Estatuto Tributario dado que no pudo hacerse a la dirección notificada en el Runt.

Cuando se mira el artículo 563 del Estatuto Tributario (Acuerdo 019 de 2009) este reza: “**TASA DE INTERÉS PARA DEVOLUCIONES.** El interés a que se refiere el artículo anterior será igual a la tasa de interés prevista en el artículo 635 del Estatuto Tributario.” Así las cosas, este artículo no tiene nada que ver con la notificación en página web, lo que puede llevar a confundir al usuario.

- **Secretaría de Servicios Administrativos:** El 11 de octubre de 2018 la Secretaría recibe la petición de un usuario que, invocando una sentencia judicial proferida en septiembre de ese mismo año, reclama un pago de aportes relacionados a salarios y prestaciones sociales con destino a Colpensiones, porque alude que le quedaron debiendo de cuando fungía como Personero Municipal entre 2001 y 2004.

La dependencia emite resolución de reconocimiento de los valores adeudados a Colpensiones correspondientes al pago de salarios y prestaciones sociales el día 13 de diciembre de 2018, acto administrativo que fue notificado al peticionario y su abogado el 14 del mismo mes y año.

Luego de la revisión pudo establecerse:

- El derecho de petición inicial en el que el usuario solicita el reconocimiento a Colpensiones no fue contestado, en tanto que la Secretaría de Servicios Administrativos debía informarle al peticionario que el trámite que requería tiene un plazo de dos meses para ser efectivo en cumplimiento del Decreto 1818 de 1996, que en su artículo 23 dice:



Municipio de La Estrella

INFORME DE AUDITORIA

Código: FO-EM-09

Versión: 03

Fecha de Aprobación: 28-03-2014

"Corrección de datos incluidos en la autoliquidación de aportes... Cuando las correcciones se originen en sentencias judiciales o en variaciones del Ingreso Base de Cotización derivadas de convenciones o pactos colectivos del trabajo, se deberán realizar dentro de dos meses siguientes a su definición."

Al respecto, la Ley 1755 de 2015: "Artículo [14](#). *Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.* Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. **PARÁGRAFO.** Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto."

- La resolución 02307 del 13 de diciembre de 2018, contiene la respuesta de fondo al peticionario.
- **Secretaría de Educación:** El 6 de noviembre de 2018, fue allegado a la Secretaría de Educación un derecho de petición en que se solicitaba un cupo para un niño en una de las instituciones educativas del Municipio, dado que el menor de edad estudia en Itagüí, pero vive en La Estrella, muy cerca de un colegio.

Educación responde a la peticionaria el 19 de noviembre de 2018, fecha en la cual se encuentra dentro de los términos de Ley para contestar. En el texto, la dependencia le informa a la señora que, ese mismo día (19 de noviembre), la rectora del colegio Concejo Municipal, había concertado una cita con ella para pedirle la papelería necesaria y otorgarle el cupo al niño.

En este caso, se concluye que:

- El derecho de petición fue respondido en los términos que establece la Ley 1755 de 2015.
- La respuesta dada por la Secretaría de Educación se limita a reportar al rector del colegio el caso, quien, a su vez, otorga una cita al peticionario para analizar la situación, debido a que estos temas dependen exclusivamente de las instituciones educativas y no del Municipio.



Municipio de La Estrella

INFORME DE AUDITORIA

Código: FO-EM-09

Versión: 03

Fecha de Aprobación: 28-03-2014

En este orden de ideas, se respondió de fondo. Sin embargo, la auditoría sugiere, en aras de mejorar el servicio prestado a los usuarios, realizar un seguimiento a las escuelas y colegios cuando de atender a un ciudadano se trata, sobre todo, si este ha interpuesto un derecho de petición a la Alcaldía. Es importante recordar que la imagen que se afecta es la del Municipio, por ser el receptor inicial de la solicitud.

- **Secretaría de Educación (Cultura):** El 28 de noviembre de 2018 fue dirigida a la Secretaría de Educación una queja de un grupo de padres de familia de niños en situación de discapacidad que integran una chirimía, debido a que el 24 de noviembre debían presentarse en un evento denominado “día de la música” a la 1:30 p.m., pero cuya actividad terminó llevándose a cabo a las 6:30 p.m. Los padres de familia se quejan por la falta de prioridad dada a estas personas, porque tuvieron que esperar tanto tiempo y una de sus integrantes venía de Bello.

El Secretario de Educación responde el 13 de diciembre de 2018 haciendo alusión a la importancia de este grupo artístico para la Casa de la Cultura y sus diferentes eventos y seguidamente, extiende respetuosas disculpas por lo sucedido y le aclara a los quejosos que el horario iniciaba con un ensayo propuesto por los profesores y que realmente la presentación musical era a las 4:00 p.m.; adicional a ello, los conminó a seguir haciendo parte del proceso de inclusión que adelanta la Alcaldía.

Se concluye que:

- La queja fue respondida en los términos de Ley 1755 de 2015 estipuladas para tal efecto.
- Se responde fondo a los peticionarios.
- **Secretaría de Obras Públicas:** El 12 de octubre de 2018 es allegado a esta dependencia un derecho de petición, en el cual, se solicita que se informe a la quejosa cuáles son las acciones adelantadas por la Administración Municipal para dar solución a la dificultad que se presenta en el barrio La Inmaculada 1 por un paso de aguas residuales subterráneas en una vivienda



Municipio de La Estrella

INFORME DE AUDITORIA

Código: FO-EM-09

Versión: 03

Fecha de Aprobación: 28-03-2014

Se pide la realización de una visita técnica que evalúe los daños estructurales y que se de a conocer el apoyo económico de la Alcaldía para llevar a cabo las reparaciones al inmueble por el daño sufrido.

La Secretaría de Obras Públicas responde el 26 de octubre de 2018, fecha que se encuentra dentro de los términos establecidos por la norma para contestar.

En el documento, la técnica operativa de Obras Públicas y uno de sus contratistas responden a la usuaria haciendo un recuento de cada una de las visitas que el Municipio ha hecho en virtud de cumplir con un fallo judicial producto de una acción popular interpuesta por la comunidad del sector sobre la misma situación que ha sido puesta en conocimiento en el derecho de petición. Así mismo, relatan en cada pregunta hecha por la quejosa cómo la Alcaldía ha ido cumpliendo con los requerimientos impuestos y que la otra parte de las acciones correspondía a los propietarios de las viviendas, quienes hasta la fecha de respuesta no han avanzado en solucionar lo que debían.

Se concluye que:

- El derecho de petición fue respondido en los términos que la Ley 1755 de 2015 exige para tal efecto.
- La usuaria recibió una respuesta de fondo.
- **Secretaría de Gobierno:** El 17 de diciembre de 2018 fue allegada a la Secretaría de Gobierno la queja de una usuaria que reportaba el estado de abandono de unos vehículos durante varios años en la unidad residencial en la cual habita, aludiendo además que estos carros son utilizados por personas como lugar para consumir licor y sustancias alucinógenas, a lo que se añade el foco de infección provocado por la incubación de mosquitos. Así mismo, informó que ya la Alcaldía había dado plazo perentorio para el retiro de estos elementos y que a la fecha ha sido incumplido por los dueños. Finalmente, se suma que, en la vía de la unidad residencial, hay parqueo de automotores de manera desmedida y que requieren la señalización de prohibido parquear.



Municipio de La Estrella

INFORME DE AUDITORIA

Código: FO-EM-09

Versión: 03

Fecha de Aprobación: 28-03-2014

La Secretaría de Gobierno responde el 19 de diciembre de 2018 (fecha oportuna según el Artículo 21 de la Ley 1755 de 2015) informándole a la usuaria que su petición no es competencia de Gobierno y que, por ello, su queja ha sido trasladada a la Secretaría de Tránsito para que sea esta dependencia la que se encargue de dar trámite a la solicitud.

Así las cosas, la Secretaría de Tránsito le responde a la quejosa el 2 de enero de 2019 informándole que se dispondrá un grupo de agentes que verificarán la situación presentada para tomar decisiones frente a la pertinencia de retirar los vehículos abandonados.

Seguidamente, el 9 de enero de 2019, Tránsito le escribe a la usuaria diciéndole que los agentes de tránsito procedieron a levantar los carros de la zona en la que estaban causando prejuicios.

Se concluye que:

- El derecho de petición fue respondido en los términos que la Ley 1755 de 2015 exige para tal efecto.
- La usuaria recibió una respuesta de fondo.
- **Secretaría de Seguridad Social y Familia:** El 26 de noviembre de 2018 llega al Municipio un derecho de petición en el que la usuaria pedía una descripción completa de los planes, programas o acciones de la Administración que tuvieran relación o surgidos a partir del acuerdo de paz firmado con las Farc-Ep. Así mismo, lista una serie de programas del Plan de Desarrollo de La Estrella para que, por cada uno, se indique en qué consiste, cómo se conecta con el Plan de Desarrollo Nacional, qué relación tienen con la construcción de paz territorial, en qué etapa de implementación se encuentra, logros obtenidos, retos y presupuesto para su ejecución.

Como el derecho de petición contenía información que involucraba tres despachos, la solicitud fue enviada entonces a Seguridad Social y Familia, Gobierno y Educación, con el fin de que cada oficina diera su respuesta y estas fueran consolidadas en una única respuesta por parte de la dependencia que más tenía puntos por contestar, que para el caso era Seguridad Social; lo anterior, atendiendo al Artículo 22 de la Ley 1755 de 2015:



Municipio de La Estrella

INFORME DE AUDITORIA

Código: FO-EM-09

Versión: 03

Fecha de Aprobación: 28-03-2014

“Organización para el trámite interno y decisión de las peticiones. Las autoridades reglamentarán la tramitación interna de las peticiones que les corresponda resolver, y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo.”

Así las cosas, al momento de la revisión, la auditoría detectó que:

- La Secretaría de Seguridad Social y Familia da respuesta a la peticionaria el 28 de noviembre dando a conocer las actividades que llevan a cabo en materia de atención a las víctimas y restitución de tierras, describiendo programas y alianzas establecidas con otros entes estatales para mejorar el servicio prestado a estas personas.

Cuando se visualiza el documento, si bien se explica qué se ha hecho, la sintaxis del texto no permite identificar con claridad lo ejecutado, además porque se utilizan siglas que no son comunes y estas necesariamente tienen que ser descritas para que un usuario, tenga o no conocimientos académicos al respecto, pueda entender con facilidad.

De esta respuesta, la auditoría concluye que no hubo claridad suficiente.

- Por su parte, la Secretaría de Educación envía su respuesta el 5 de diciembre de 2018 a la Secretaría de Seguridad Social y Familia, oficina encargada de consolidar las tres dependencias. En el texto se da una descripción clara y detallada de las actividades y el apoyo normativo de lo que se ha llevado a cabo en el tema consultado por la usuaria.

Sin embargo, la Secretaría de Seguridad Social ya había dado respuesta desde el 28 de noviembre a la peticionaria y no tuvo en cuenta lo enviado por Educación, esta última, que tampoco lo mandó a la usuaria por su cuenta. En este sentido, nunca hubo una respuesta completa, por ende, tampoco de fondo.



Municipio de La Estrella

INFORME DE AUDITORIA

Código: FO-EM-09

Versión: 03

Fecha de Aprobación: 28-03-2014

- En lo que concierne a Gobierno, la dependencia le responde a la peticionaria el 4 de diciembre de 2018 haciendo una descripción de los programas y las acciones desarrolladas en virtud de aportar a la solución de las problemáticas de violencia que afrontan las comunidades.

El documento es amplio y claro frente a lo ejecutado por la Secretaría y en ese caso, la respuesta es precisa.

Se concluye que:

- El derecho de petición no fue contestado en los términos que la Ley 1755 de 2015, porque si bien la señora recibió respuesta por parte de Seguridad Social y Gobierno en los tiempos previstos por la norma, el documento no fue consolidado en una única respuesta y se quedó por fuera de la misma lo producido por Educación.
- La usuaria no recibió una respuesta de fondo.
- **Secretaría de Hacienda:** El 7 de diciembre de 2018, es recibido en el Municipio un derecho de petición en el que el usuario solicita que se genere un cambio en la destinación del inmueble de su propiedad retornándolo a la tipología agropecuario y que se prescriba la deuda por concepto de impuesto predial entre el año 2009 y 2013 y demás períodos que no hayan sido notificados a través de un mandamiento de pago.

La Secretaría de Hacienda responde el 27 de diciembre, fecha en la cual se encuentra dentro de los términos establecidos para contestar.

En el texto, la dependencia le explica al quejoso que, frente al cambio de tipología del bien, es necesario que se programe una visita de un técnico para que este, luego de la verificación, envíe los datos a Catastro departamental para que siga surtiéndose el proceso.

En lo que respecta a la prescripción de sus deudas y la no notificación de mandamientos de pago, la oficina le informa que la respuesta se dará en los términos de un recurso de reconsideración.



Municipio de La Estrella

INFORME DE AUDITORIA

Código: FO-EM-09

Versión: 03

Fecha de Aprobación: 28-03-2014

Se concluye de esta auditoría que:

- Fue respondido en los términos que estipula la norma para tal efecto.
- En el primer punto relacionado con la visita técnica que debía efectuarse a su predio, Hacienda no responde de fondo, en tanto que nunca se le anuncia al usuario cuándo se llevaría a cabo ni tampoco se le informa que sería contactado de manera telefónica, por ejemplo, para establecer una cita.

Si bien se le informa que el producto de ese encuentro se enviaría a Catastro departamental, en aras de la claridad que es necesaria para que cualquier usuario pueda entender (es decir, el peticionario es un ingeniero civil que se preparó en el tema, pero la solicitud pudo haberla hecho una persona sin conocimientos académicos o técnicos), por ello, considera la auditoría que es importante ser un poco más amplios y explicarle bajo qué norma es que el Municipio debe trasladar el proceso a otra instancia que, para el caso es el Departamento y que en ese sentido, no depende de la Administración que se surta completamente su solicitud.

- En lo que al segundo punto se refiere, es evidente que el trámite administrativo que debe adelantarse para contestar la solicitud exige unas gestiones internas y que, a su vez, tiene unos tiempos muy específicos para surtirse, por ello, Hacienda es clara en que debe tomarse como un recurso de reconsideración y no un derecho de petición.

También en este asunto, era importante explicarle al peticionario por qué la segunda parte de su requerimiento debía tratarse de manera diferente, dado que como ya se explicó, los tiempos de respuesta son distintos a los reglados en el Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015. Por ello, tampoco considera la auditoría que se respondió de fondo, en tanto el proceso administrativo es más dispendioso y no por inoperatividad de la oficina.

2.1. Fortalezas:



Municipio de La Estrella

INFORME DE AUDITORIA

Código: FO-EM-09

Versión: 03

Fecha de Aprobación: 28-03-2014

2.2. Acciones por Mejorar

- Las Secretarías de Despacho deben establecer una herramienta de autocontrol, a través de la cual, pueda evidenciarse que se realiza seguimiento o se conciertan citas con los usuarios de manera telefónica en procura de responder o atender una PQRSFD, de tal manera, que quede una prueba de que se contactó al peticionario.
- Es importante que, a la hora de responder los derechos de petición, se haga una revisión más clara sobre aquellas normas que respaldan las decisiones tomadas, porque en una de las solicitudes atendidas, se invocó un acto administrativo que no correspondía al tema tratado, lo anterior puede llevar a confundir al usuario y, por ende, no exista una respuesta de fondo.
- Pudo notarse en algunas respuestas, que los funcionarios fueron muy escuetos y les faltó citar las normas que sustentan lo que se contestó. Lo dicho, es importante para que los usuarios conozcan cómo se da tratamiento a los diversos temas que son competencia con los entes estatales y máxime cuando se involucra a terceros que no dependen de la Administración. No todas las personas saben lo mismo sobre un tema.
- La auditoría considera que cuando una respuesta depende de un tercero, pero el derecho de petición o PQRSFD es enviado en un principio a la Alcaldía, sigue comprometiéndose la imagen de la entidad y en ese sentido, se sugiere llevar a cabo seguimientos que permitan identificar si las solicitudes han sido respondidas. El caso concreto se presentó en Educación, cuya respuesta de fondo debía ser dada por una institución educativa.
- Sigue presentándose dentro de la Administración Municipal el hecho de responder PQRSFD sin consolidar, cuando varias dependencias tienen aportes que hacer a una solicitud. En estos casos, los ciudadanos están recibiendo respuestas no solo incompletas sino faltas de claridad y precisión que tiende a confundirlos. Este asunto está debidamente reglado por el Sistema de Gestión, pero es incumplido en su gran mayoría.

2.3 No Conformidad:



Municipio de La Estrella

INFORME DE AUDITORIA

Código: FO-EM-09

Versión: 03

Fecha de Aprobación: 28-03-2014

- El derecho de petición que fue allegado a las Secretaría de Planeación fue respondido de manera extemporánea incumpliendo el Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015.
- El derecho de petición enviado a la Secretaría de Servicios Administrativos no fue respondido en su parte inicial; sin embargo, el resultado para el usuario se produjo según lo estipula la norma.
- El derecho de petición recibido por la Secretaría de Seguridad Social y Familia no fue contestado en los términos que la Ley 1755 de 2015 exige, porque si bien la usuaria recibió respuesta por parte de Seguridad Social y Gobierno en los tiempos previstos por la norma, el documento no fue consolidado en una única respuesta y se quedó por fuera de la misma lo producido por Educación. En este sentido, la peticionaria nunca tuvo una respuesta de fondo.

3. CONCLUSIONES DEL AUDITOR

1. El 70% de los derechos de petición revisados, se respondieron de manera oportuna a los usuarios.
2. Las PQRSFD son más que meras peticiones para resolver cosas, son también la herramienta de control y verificación que tiene el Municipio para conocer las necesidades de sus usuarios y las expectativas que tienen frente al gobierno. En tal sentido, es necesario que cada oficina haga un análisis de aquellas situaciones que requieren ser subsanadas y pueden propender a mejorar el servicio que se presta a las comunidades.

Adicionalmente, es fundamental cuidar la imagen de la institución que se representa, en este sentido, PQRSFD como la que tenía Seguridad Social que se respondió incompleta y fuera de eso desarticulada, lleva a que el usuario se haga a una visión negativa de la gestión de los funcionarios y del seguimiento interno que debe realizarse a los procesos.

Sumado a lo dicho, esta auditoría considera además que varias de las respuestas que se dan a los ciudadanos tienen errores de ortografía y gramática que hace más difícil la lectura y por supuesto, la comprensión de los textos. En este sentido, deben tener claro que una idea incorrectamente expresada puede generar mayores dificultades entre la Entidad y sus quejosos.



Municipio de La Estrella

INFORME DE AUDITORIA

Código: FO-EM-09

Versión: 03

Fecha de Aprobación: 28-03-2014

3. Pudo evidenciarse que el trabajo en equipo para responder las PQRSFD, no ha sido efectivo, en tanto cada Secretaría le contesta a un usuario lo que le corresponde por separado y no se unifica un solo documento con dirección al ciudadano, generándole confusión. Es necesario fortalecer las labores conjuntas entre las dependencias.
4. La Secretaría General viene realizando un seguimiento frecuente para que las respuestas a las PQRSFD no se venzan, según los términos de ley establecidos y, sin embargo, continúan presentándose extemporaneidades que llevan a investigaciones disciplinarias para los funcionarios y a inconformidades de los usuarios.

Por su parte, la Secretaría de Control Interno de Gestión realiza cada 3 meses un informe sobre el tratamiento que se da a las PQRSFD, alertando siempre sobre la importancia de responder a tiempo y de fondo. Sumado a esto, la oficina de Control Interno Disciplinario también ha hecho sus llamados respectivos, además de iniciar las investigaciones pertinentes. Con lo dicho, se reitera que ha habido acompañamiento permanente y que, por ello, es pertinente revisar el grado de responsabilidad que se tiene desde las oficinas para contestar a tiempo y de fondo.