



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D. C.  
CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE  
Fundación Gilberto Alzate Avendaño

## COMUNICACIÓN INTERNA



Radicado: **20191100004163** de 31-01-2019

Pág. 1 de 2

Bogotá D.C, jueves 31 de enero de 2019

PARA: Monica Maria Ramirez Hartman

DE: Oficina de Control Interno

ASUNTO: Informe Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias ? II Semestre de 2018

Respetada Doctora:

Con el fin de dar cumplimiento a lo estipulado en la Ley 1474 de 2011 - Estatuto Anticorrupción, artículo 76, me permito hacer entrega del Informe Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del II Semestre de 2018.

Es importante que los responsables del proceso realicen el respectivo análisis sobre la verificación realizada por esta Oficina, y si consideran pertinente establezcan las acciones necesarias y las incorporen en el Plan de Mejoramiento con el acompañamiento de la Oficina de Planeación.

De acuerdo con lo establecido en la Ley 1712 de 2014, Arts. 9, lit d) y 11, lit e), éste informe será publicado en la página web institucional, ruta Transparencia – Informes de Control Interno

Cordialmente,

  
Angélica Hernández Rodríguez  
Jefe Oficina Control Interno

C/C Licette Moros – Subdirectora de Gestión Corporativa  
Sonia Córdoba-Jefe Oficina Asesora de Planeación  
Margarita Díaz - Subdirectora para la Gestión del Centro de Bogotá  
Gina Agudelo – Subdirectora de Arte y Cultura  
Jhon Fredy Silva Tenorio – Jefe Oficina Asesora Jurídica  
\*Comité Institucional de Coordinación de Control Interno

Anexo: ( 6 ) folios





ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE  
Fundación Gilberto Alzate Avendaño

## COMUNICACIÓN INTERNA




Radicado: **20191100004163** de 31-01-2019

Pág. 2 de 2

Proyectó: María Janneth Romero Martínez, P.C.I.C. *MR*  
Revisó: Angélica Hernández Rodríguez- J.O.C.I




	Proceso:	Control, evaluación y mejora	Código:	CEM-FT-17
	Documento:	Informe de Evaluación y/o Seguimiento	Versión:	1
	Fecha de aprobación:	23 de Enero del 2017	Páginas:	1 de 12

<b>NOMBRE DEL INFORME:</b>	Informe Semestral - Atención a las peticiones, quejas, sugerencias y Reclamos II Semestre 2018.
<b>FECHA:</b>	31 de enero de 2019
<b>DEPENDENCIA, PROCESO, PROCEDIMIENTO Y/O ACTIVIDAD:</b>	Proceso Atención al Ciudadano
<b>LIDER DEL PROCESO:</b>	Licette Yobelly Moros León
<b>RESPONSABLE OPERATIVO:</b>	Juan Alfonso Uribe

<b>OBJETIVO DE EVALUACIÓN:</b>	Verificar que la atención a las PQRS se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendir a la administración un informe semestral sobre el particular (Ley 1474 del 2011, artículo 76)
<b>ALCANCE:</b>	1 de julio a 31 de diciembre de 2018
<b>NORMATIVIDAD APLICABLE:</b>	<p><b>Ley 1755 de 2015.</b> Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.</p> <p><b>Ley 1474 de 2011.</b> Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, Investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública". Artículo 76, Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos y demás normas que la regulen.</p> <p><b>Ley 1712 de 2014</b> Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.</p> <p><b>Acuerdo 348 de 2008.</b> Por el cual se expide el reglamento interno del Concejo de Bogotá, Distrito Capital". Artículo 58.</p> <p><b>Decreto 392 de 2015.</b> Por medio del cual se reglamenta la figura del Defensor de la Ciudadanía en las entidades y organismos del Distrito Capital y se dictan otras disposiciones.</p> <p><b>Decreto 197 de 2014</b> de la Alcaldía Mayor, Por medio de la cual se adopta la Política Distrital de Servicio a la Ciudadanía. Artículos 14 y 23.</p> <p><b>Decreto 19 de 2012.</b> Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar</p>

ARH  
CM

	Proceso:	Control, evaluación y mejora	Código:	CEM-FT-17
	Documento:	Informe de Evaluación y/o Seguimiento	Versión:	1
	Fecha de aprobación:	23 de Enero del 2017	Páginas:	2 de 12

	regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública. Artículos 12 y 14.
	<b>Decreto 371 de 2010.</b> Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital". Artículo 3.
	<b>Circular 120 de 2015</b> de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C; sobre la sostenibilidad y financiación de la política pública distrital de servicio a la ciudadanía.
	<b>Circular 007 de 2013</b> de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. Sobre el término para respuesta a proposiciones del Concejo
	<b>Circular 16 de 2012</b> de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. Implementación de procedimiento y actuaciones administrativas en cumplimiento de los (Sic) Dispuesto en el Decreto Ley 019 de 2012.
	<b>Circular 033 de 2008</b> de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.: Por medio de la cual se define el procedimiento para presentar quejas, reclamos y sugerencias a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.
	<b>Resolución Interna 19 de 2016.</b> Por la cual se designa al Defensor del Ciudadano de la Fundación Gilberto Alzate Avendaño

### ACTIVIDADES REALIZADAS:


La evaluación se realizó teniendo en cuenta las directrices señaladas en el artículo 76 de la Ley 1474/2011-OFICINA DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS: "En toda entidad pública deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

*Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en la página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.*

*La Oficina de quejas, sugerencias y reclamos será la encargada de conocer dichas quejas para realizar la investigación correspondiente en coordinación con el operador disciplinario interno, con el fin de iniciar las investigaciones a que hubiere lugar".*

Se realizó la solicitud de información al proceso de Atención al Ciudadano, se consolidó la información, se evaluó la información estadística generada por el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones y la administrada por el responsable operativo del Proceso de Atención al Ciudadano, se realizó entrevista con el responsable aplicando la encuesta preparada por la Oficina de Control Interno.

KMP

	Proceso:	Control, evaluación y mejora	Código:	CEM-FT-17
	Documento:	Informe de Evaluación y/o Seguimiento	Versión:	1
	Fecha de aprobación:	23 de Enero del 2017	Páginas:	3 de 12

### RESULTADOS GENERALES:

Durante el II Semestre de la vigencia 2018 se gestionaron un total de 362 solicitudes.

335 equivalentes al 93% de las peticiones corresponden a Derechos de Petición de Interés Particular, 14 equivalentes al 4% de las peticiones corresponden a Solicitudes de Acceso a la Información y 6 peticiones equivalentes al 2 % corresponden a Reclamos. (Ver información detallada en el Anexo).

Durante el periodo, la totalidad de requerimientos recibidos en la Entidad, se gestionaron y cerraron oportunamente.

### FORTALEZAS:


1. Cumplimiento de lo establecido en el Decreto 371 de 2010 en relación a la *"elaboración de un informe estadístico mensual de estos requerimientos, a partir de los reportes generados por el mismo, el cual deberá ser remitido a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y a la Veeduría Distrital"*
2. Controles establecidos por la Oficina de Atención al Ciudadano en relación a las alertas implementadas, las cuales permiten a las dependencias gestionar las peticiones de los ciudadanos dentro de los términos establecidos.
3. De la muestra seleccionada se observó que la entidad en general, da respuesta a las peticiones bajo los criterios de oportunidad y calidez
4. Cumplimiento de la normatividad vigente relacionada con el proceso de Atención al Ciudadano.
5. Disposición y receptividad del Profesional de Gestión Documental, Atención al Ciudadano para atender los requerimientos hechos por la Oficina de Control Interno en el marco del seguimiento y la retroalimentación hecha in-situ.

### OPORTUNIDADES DE MEJORA Y RECOMENDACIONES:

1. De acuerdo a lo informado por el responsable de la Oficina de Atención al Ciudadano, actualmente no se mide la percepción de la ciudadanía en relación a la amabilidad de los funcionarios que atienden ésta oficina; situación observada por la Oficina de Control Interno en el seguimiento del I Semestre de la vigencia, por lo cual se mantiene la recomendación relacionada con establecer mecanismos a través de los cuales la entidad pueda realizar esta medición, hacer el análisis de los resultados y formular acciones de mejora si hubiere lugar a ello.
2. Teniendo en cuenta que los controles establecidos se direccionan a garantizar la oportunidad de las respuestas dadas a las peticiones, se recomienda establecer mecanismos o herramientas que permitan también realizar seguimiento para determinar la calidad y la

EAR

UN

	Proceso:	Control, evaluación y mejora	Código:	CEM-FT-17
	Documento:	Informe de Evaluación y/o Seguimiento	Versión:	1
	Fecha de aprobación:	23 de Enero del 2017	Páginas:	4 de 12

coherencia de las mismas, independiente del canal a través del cual sea recibida.

3. No se evidencia que la entidad haya establecido un mecanismo a través del cual se informe a los ciudadanos sobre los recursos administrativos y judiciales con los que dispone en caso de no hallarse conforme con las respuestas recibidas.
4. No se han atendido algunas recomendaciones hechas en el seguimiento realizado por la Oficina de Control Interno en el I Semestre de 2018:
  - Teniendo en cuenta que en la muestra seleccionada, nuevamente se encontró la petición de un niño sobre información de la oferta de actividades de la Fundación y los términos de la respuesta podrían no ser claros ni relacionados con la solicitud realizada, se recomienda validar la información de los ciudadanos que se contactan con la Entidad, para tener en cuenta el tipo de población de los solicitantes y generar respuestas que satisfagan las solicitudes.
  - No se evidencia que la entidad haya establecido mecanismos a través de los cuales el ciudadano se informe de los recursos administrativos y judiciales a su disposición cuando las respuestas no satisfacen la necesidad planteada, situación que también fue evidenciada
  - Se recomienda establecer preformas estructuradas para emitir respuestas a los ciudadanos, garantizando contenidos mínimos y obligatorios de información con el fin de cumplir los lineamientos normativos establecidos en el Decreto 103 de 2015.

  
 ANGELICA HERNANDEZ RODRIGUEZ  
 JEFE CONTROL INTERNO (firma)

  
 MARIA JANNETH ROMERO MARTINEZ

AUDITOR (firma)

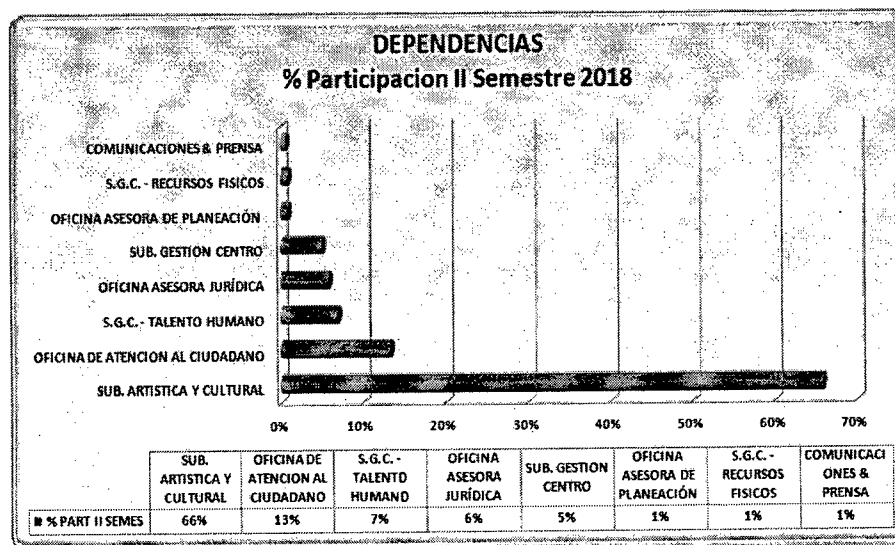
## ANEXO 1

### INFORME SEMESTRAL- ATENCIÓN A LAS PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS - II SEMESTRE 2018.

La Oficina de Control Interno realizó el seguimiento a la atención de las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos que ingresaron a la entidad en el II Semestre del 2018, teniendo en cuenta el procedimiento vigente y la estadística de julio a diciembre reportada por el responsable operativo de Atención al Ciudadano, relacionada a continuación:

En el periodo evaluado se recibieron 362 peticiones, observándose una disminución del 23.63% en relación a las peticiones que ingresaron en el I Semestre del 2018 (I Semestre: 586); es importante precisar que el II Semestre tuvo una participación del 38.19% en relación al total de peticiones recibidas en la vigencia. Las peticiones atendidas presentan las siguientes características:

#### Dependencias:



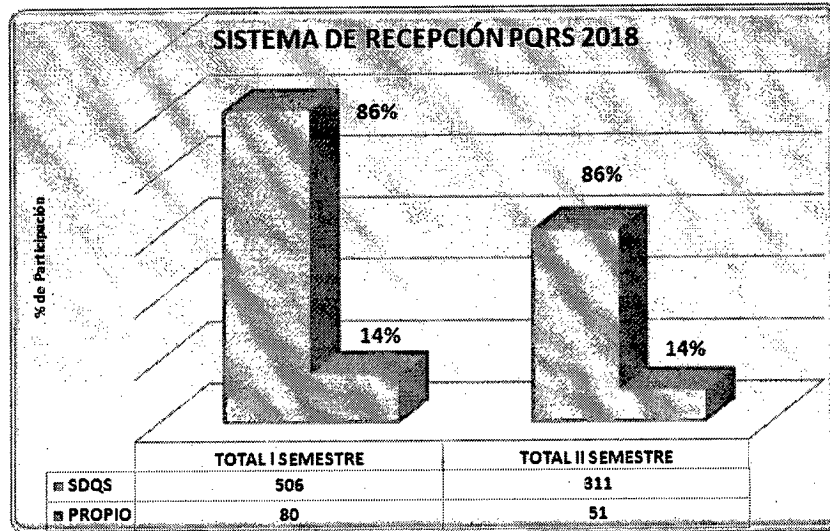
Gráfica 1: % de participación de la Dependencias en relación al total de PQRs recibidas II Semestre 2018

De acuerdo a lo observado y en relación a las estadísticas del primer semestre de la vigencia, se mantiene la participación por dependencias en las peticiones que ingresan a la entidad: en primer lugar se encuentra la Subdirección Artística y Cultural con 238 (66%) PQRs, en segundo lugar la Oficina de Atención al ciudadano, con 48 (13%), y en tercer lugar la Subdirección de Gestión Corporativa – Talento Humano con 25 (7%).

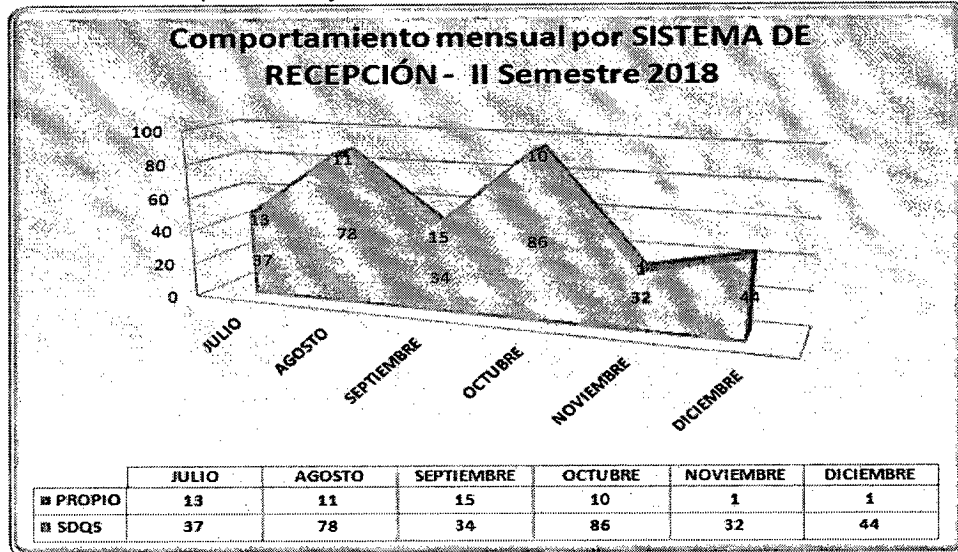
Las dependencias que no registraron ninguna petición en el periodo del evaluado son: Dirección General, Biblioteca, Subdirección de Gestión Corporativa, S.G.C. dependencias de T.I, Gestión Documental, Control Interno Disciplinario y Financiera; y Control Interno.

*Can Lina*

**Sistemas de recepción:**



Gráfica 2: Comparativo I y II Semestre 2018 % de Participación Sist. de Recep.



Gráfica 3: Comportamiento mensual II Semestre de los Sist de Recepción

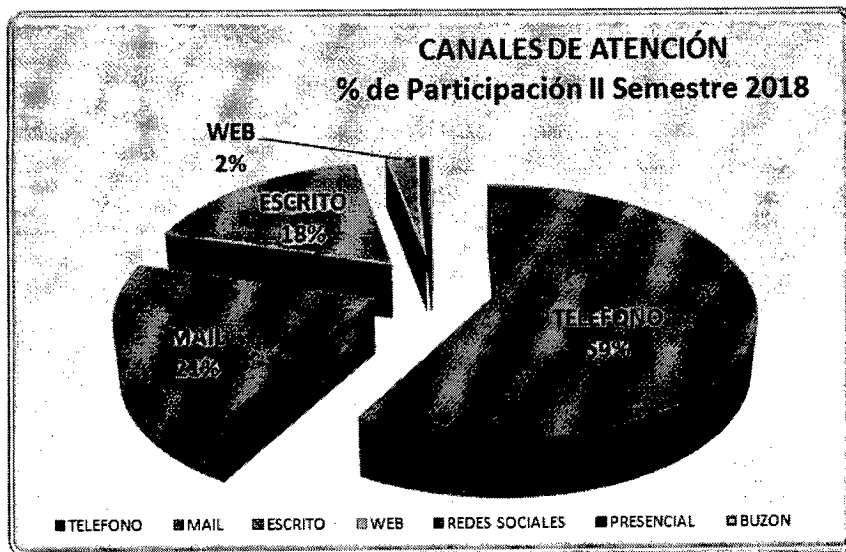
El comportamiento del Sistema de Recepción a través del cual ingresan las peticiones a la FUGA, se mantiene en relación al I Semestre de la vigencia; 86% (311 PQRs) se reciben mediante el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones y el 14% (51 PQRs) ingresan a través del "Sistema Propio" de la entidad.

Se observan incrementos en las peticiones de agosto y octubre de 2018, relacionadas con Derechos de Petición de Interés Particular sobre temas de Clubes & Talleres y la Programación Artística y Cultural/Visitas Guiadas respectivamente.

*Handwritten signature*

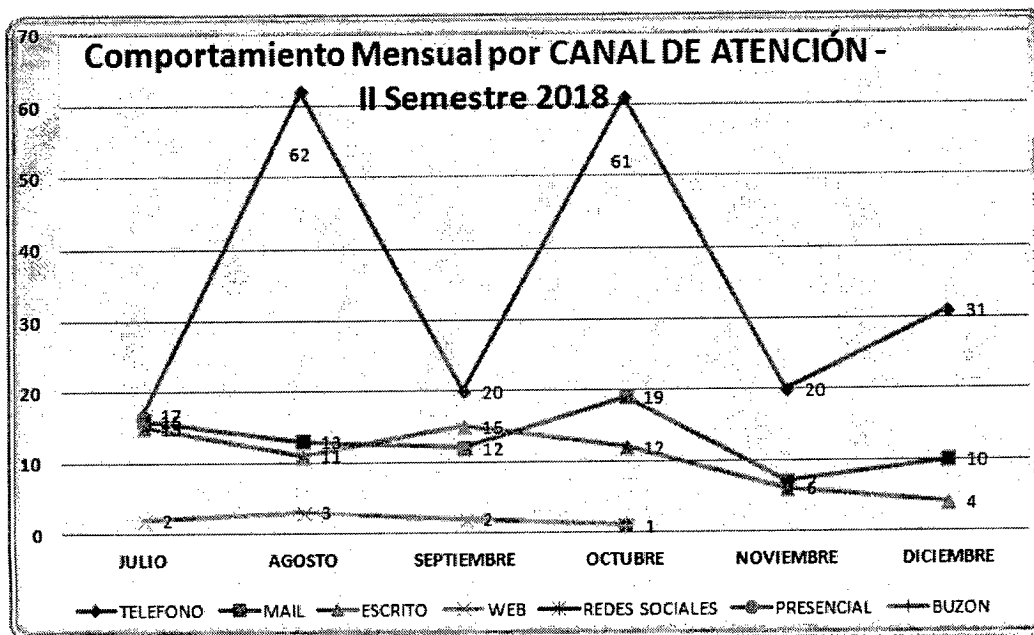


**Canales de recepción:**



Gráfica 4: Distribución por preferencia en la utilización de los Canales de Atención

En cuanto a la utilización de los ciudadanos de los Canales de Atención para sus peticiones, se observa que se mantiene el comportamiento de preferencia por el uso de la línea telefónica, la cual representa un 59% (211) del total de las peticiones que ingresaron en el II Semestre de la vigencia; en segundo lugar se mantiene el correo electrónico con el 21% (77) y en tercer lugar el medio escrito 18% (63%); los medios menos utilizados son la Web 2% (8), las redes sociales, presencial y buzón con 1 petición cada uno en el periodo evaluado; a continuación se presenta el comportamiento mensual por canal:

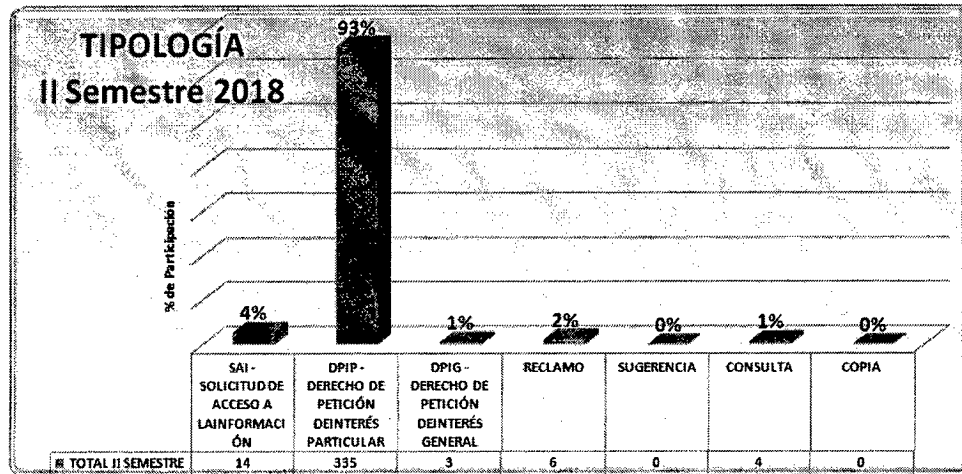


Gráfica 5: Comportamiento mensual de utilización de los Canales de Atención - II Semestre 2018

*Handwritten signatures and marks:*  
 LHR  
 7  
 CM

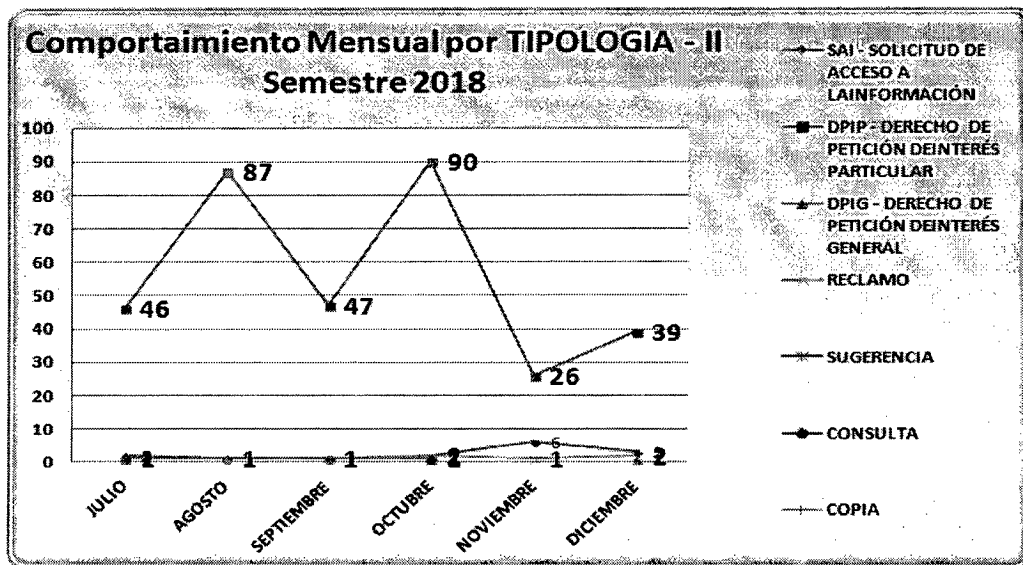
Los puntos altos observados en los meses de agosto y octubre están relacionados con la situación descrita en el acápite Sistemas de Recepción.

**Tipología:**



Gráfica 6: Participación de acuerdo al tipo de petición que ingresó en el II Semestre 2018

Se mantiene el comportamiento en relación al I Semestre de la vigencia, respecto a la tipología de las peticiones que ingresan a la entidad; ocupando el primer lugar los Derechos de Petición de Interés Particular DPIP 335 (93%), seguido de Solicitudes de Acceso a la Información SAI 14 (4%), con un comportamiento estable mensual, como se presenta a continuación:



Gráfica 6: Comportamiento mensual de acuerdo al tipo de petición que ingresó en el II Semestre 2018

*Handwritten signature*

De lo observado se evidencia que durante el periodo evaluado no se recibieron Sugerencias ni Copias por parte de los ciudadanos.

## SEGUIMIENTO A LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS, MANEJO DEL APLICATIVO E INFORMES DE REQUERIMIENTOS REGISTRADOS EN EL SISTEMA SDQS<sup>1</sup>

Tomando como fuente los "Informe Gestión de Peticiones Distrito de Quejas y Soluciones - Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, publicados en su página web institucional (<http://secretariageneral.gov.co/transparencia/instrumentos-gestion-informacion-publica/>), correspondientes a la gestión de los meses de julio a noviembre del 2018. Se observa:

### • Cumplimiento del Decreto 371 de 2010

Atendiendo lo dispuesto en el Decreto 371/2010 - Art. 3, Núm. 3, que establece que las entidades del Distrito Capital deben garantizar "El registro de la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que reciba cada Entidad, por los diferentes canales, en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, así como también la elaboración de un informe estadístico mensual de estos requerimientos, a partir de los reportes generados por el mismo, el cual deberá ser remitido a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y a la Veeduría Distrital, con el fin de obtener información estadística precisa, correspondiente a cada una de ellas" en concordancia con lo señalado en la Ley 1474 de 2011. (Subrayado fuera de texto).

La Subdirección de Calidad del Servicio – DDSC, consolidó el reporte de las Entidades, y validó el grado de cumplimiento, de dicha reglamentación, presentando los siguientes resultados para la Fundación Gilberto Avendaño:

Mes informe	SECTOR	ENTIDAD	CIFRAS		DIFERENCIA SDQS VS. INFORME MENSUAL DE PQRS		PONENTAJE CUMPLIMIENTO DECRETO 371/2010
			REPORTE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE PETICIONES	REPORTE DE LA ENTIDAD EN EL INFORME MENSUAL DE PQRS	PETICIONES NO SUBIDAS POR LA ENTIDAD AL SDQS (INGRESADAS POR OTROS CANALES)	PETICIONES NO REPORTADAS POR LA ENTIDAD EN EL INFORME MENSUAL DE PQRS	
Julio de 2018	CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	Fundación Gilberto Aizate Avendaño	22	50	28	N.A	44.00%
Agosto de 2018			30	78	48	N.A	38.50%
Septiembre de 2018			38	89	51	N.A	42.70%
Octubre de 2018			32	46	14	N.A	69.60%
Noviembre de 2018			84	96	12	N.A	87.50%
						PROMEDIO	56.46%

Fuente: Informes Mensuales Peticiones Distrito de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio

<sup>1</sup> Dirección Distrital de Calidad del Servicio. Informes vigencia 2018

De acuerdo a los informes presentados por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la gestión realizada por las entidades del Distrito correspondiente a los meses de julio a noviembre de 2018, se observa que el porcentaje de cumplimiento de lo normado en el Art. 3, Núm. 3 del "Decreto 371/2010", es en promedio del **56.46%** para la FUGA; porcentaje que disminuyó en relación a la evaluación realizada de los meses de enero a abril, cuando el nivel promedio de cumplimiento estaba en el 89,4% (Ver Seguimiento PQRS I Sem. 2018)

No obstante lo anterior, es importante precisar que una vez revisados los Informes mensuales de PQRS publicados por la entidad en su página web y validados estos con los informes reportados a *Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C.*, y a la *Veeduría Distrital* en la misma periodicidad; se evidencia que los datos estadísticos presentados en los Informes Peticiones Distrito no corresponden con la información publicada por la FUGA.

Si bien se presentan diferencias en las estadísticas reportadas, indicadas en el párrafo anterior; y teniendo en cuenta que el 14% de las peticiones que ingresaron en el II Semestre a la entidad se registraron en el "Sistema Propio", se mantiene la recomendación de establecer mecanismos para establecer los controles y acciones necesarias, para mejorar el porcentaje de cumplimiento del Decreto 371 de 2010.

• **Análisis de la Calidad y Calidez de las respuestas emitidas por las entidad:**

La Oficina de Control Interno, seleccionó y evaluó una muestra aleatoria del 10% (36) de la totalidad de PQRS (362) atendidas en el II Semestre, en términos de Calidad de las respuestas emitidas a los requerimientos ciudadanos, bajo los criterios<sup>2</sup> de coherencia, calidad, calidez y oportunidad, que se definen así:

- *Coherencia:* Relación que debe existir entre la respuesta emitida por la respectiva entidad y el requerimiento ciudadano.
- *Claridad:* Hace referencia a que la respuesta emitida por la entidad, se suministre en términos comprensibles para la ciudadanía.
- *Calidez:* Atributo entendido como el trato digno, amable y respetuoso que se manifieste a la ciudadanía al dar la respuesta al requerimiento.
- *Oportunidad:* Hace relación a que la respuesta generada por la entidad, se emita dentro de los términos legales (según sea el tipo de petición).

A continuación se relaciona la muestra aleatoria y los resultados de la evaluación:

Muestra Aleatoria:

MUESTRA ALEATORIA (10%)							
No.	Radicado	No.	Radicado	No.	Radicado	No.	Radicado
1	1911022018	10	1944362018	19	2387512018	28	2744022018
2	1911232018	11	2169712018	20	2536592018	29	2744202018

<sup>2</sup> Guía de Seguimiento y Análisis de la Calidad y Calidez de las respuestas a los Requerimientos Ciudadanos (2212100-GS-021)

AKR

3	1911542018	12	2168222018	21	2540532018	30	2885292018
4	1912092018	13	2168442018	22	2553642018	31	2388942018
5	1796552018	14	2169542018	23	2387692018	32	2874722018
6	1805012018	15	2169712018	24	2387792018	33	20182300012022
7	20181000005821	16	2352952018	25	20182300009272	34	2967282018
8	1863312018	17	2353622018	26	2387922018	35	2460272018
9	1883782018	18	2353792018	27	20182300006832	36	20182300014182

Fuente: Reporte Consolidado PQRSD – Subdirección de Gestión Corporativa

Resultados de la evaluación:

Población	Muestra a 10%	Revisados	CRITEROS	OPORTUNIDAD	COHERENCIA	CLARIDAD	CALIDEZ
362	36	36	NO CUMPLE	0	1	1	0
			CUMPLE	36	35	35	36
			<b>% CUMPLIMIENTO</b>	<b>100.00%</b>	<b>97.22%</b>	<b>97.22%</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Orfeo - SDQS

De acuerdo al resultado de la evaluación realizada a la muestra seleccionada, se observó que la entidad atiende en términos generales con un 100% de oportunidad y calidez las peticiones recibidas.

En cuanto a los criterios de Coherencia y Claridad se observó:

**Petición 1944362018:** Realizada por un niño de 12 años. Se da respuesta a través de una plantilla TIPO en los siguientes términos: *“Buenos días, agradecemos su contacto con la Fundación Gilberto Álzate Avendaño; la Fundación es una entidad pública descentralizada adscrita a la Secretaria Distrital de Cultura, Recreación y Deporte de la Alcaldía Mayor de Bogotá; le invitamos a consultar nuestra programación a través de la página web de nuestra entidad [www.fuga.gov.co](http://www.fuga.gov.co) y entrar en contacto a través de nuestro correo electrónico [atencionalciudadano@fuga.gov.co](mailto:atencionalciudadano@fuga.gov.co) con el fin de concertar los eventos de los cuales desean ser partícipes y coordinar el acceso a los mismos. Quedamos atentos a cualquier información adicional y le invitamos a evaluar la respuesta a su requerimiento en la urna virtual de nuestra página web [www.fuga.gov.co](http://www.fuga.gov.co) - Respuesta a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias - PQRS. Cordialmente”*. Términos que podrían no ser claros ni relacionados con la solicitud realizada, más aún cuando la entidad no dispone de información para los niños y jóvenes en su página web – Link de Transparencia.

Otros:

**Petición 20182300014182:** El peticionario hace la anotación en el recibido que no se encuentra de acuerdo con la respuesta dada; sin embargo no se evidencia que la entidad haya establecido mecanismos a través de los cuales el ciudadano se informe de los recursos administrativos y judiciales a su deposición cuando las respuestas no satisfacen la necesidad planteada, situación que también fue evidenciada en el seguimiento realizado por la Oficina de Control Interno en el I Semestre de 2018

WA 2018

De acuerdo a lo evidenciado se mantiene la recomendación realizada por la Oficina de Control Interno relacionada con establecer preformas estructuradas para emitir respuestas a los ciudadanos, garantizando contenidos mínimos y obligatorios de información con el fin de cumplir los lineamientos normativos establecidos en el Decreto 103 de 2015.



**ANGELICA HERNÁNDEZ RODRÍGUEZ**  
Jefe Oficina Control Interno.

Elaboró: María Janneth Romero Martínez – Profesional Control Interno - 