	INFORME FINAL	CÓDIGO: F-OCI-EVA-006
		VERSIÓN: 2
		Página 1 de 10

**SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN DADA POR EL SERVICIO GEOLÓGICO COLOMBIANO
A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS – PQRSD
RECIBIDAS DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DE 2022**

Fecha del Informe: 2022-12-12

Nombre Auditor: Milton E. Ovalle Garzón

No. Informe: OCI-49-2022

1. OBJETIVO Y ALCANCE.

Verificar que la atención que se prestó por parte del Servicio Geológico Colombiano a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias - PQRDS recibidas durante el primer semestre de 2022 se haya dado de acuerdo con las normas y plazos legales vigentes, en cumplimiento del Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y los procedimientos internos establecidos.

2. CRITERIOS DE SEGUIMIENTO.

- Ley 1474 de 2011, “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”.
- Ley 1712 de 2014, 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.
- Ley 1755 de 2015, “Por medio del cual se Regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.
- Decreto 2623 del 2009, “Por el cual se crea el Sistema nacional de Servicio al Ciudadano”.
- Decreto 4131 de 2011, “Por el cual se cambia la Naturaleza Jurídica del Instituto Colombiano de Geología y Minería (INGEOMINAS)”.
- Decreto 2703 del 2013, “Por el cual se establece la estructura interna del Servicio Geológico Colombiano (SGC) y se determinan las funciones de sus dependencias”.
- Decreto 1166 del 2016, presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.
- Resolución 197 del 26 de julio de 2021, conformación y asignación de funciones a los Grupos de Trabajo del Servicio Geológico Colombiano.
- Procedimientos y documentos asociados a la atención dada por el Servicio Geológico Colombiano-SGC a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias-PQRDS, disponibles en el aplicativo ISOLUCION, ORFEO y en la página web de la institución.

3. ANÁLISIS, OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES.

Para el desarrollo de este seguimiento la Oficina de Control Interno tomó como base la información enviada, vía correo electrónico, el lunes 19 de septiembre de 2021 por parte del Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones, lo publicado en la página web en el link, <https://www2.sgc.gov.co/Paginas/atencion-al-ciudadano.aspx> y la información disponible en aplicativos institucionales como ISOLUCION y ORFEO.

Vale la pena mencionar que el 21 de noviembre del 2022, mediante memorando interno radicado bajo el número 20221300060083, la OCI envió el informe preliminar para los respectivos comentarios o aclaraciones por parte del Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones. La respuesta fue recibida mediante correo electrónico del 12 de diciembre, la cual se tuvo en cuenta en lo que se consideró pertinente para la emisión del presente informe.

3.1. GENERALIDADES.

- La caracterización del proceso estratégico de Comunicación y Participación Ciudadana (CP-COM.-001, Versión 9 del 9 de noviembre de 2017) disponible en ISOLUCION, sigue sin actualizarse. Sin embargo, de acuerdo a lo mencionado por la Coordinadora del Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones en su correo electrónico de respuesta al Informe Preliminar, *la caracterización del proceso se trabajó con la consultoría de la Universidad Distrital, pero se desconoce cuándo se registrará en Isolucion o en el aplicativo que lo sustituirá*, por lo que la Oficina de Control Interno **recomienda** realizar seguimiento a este tema a fin de concretar las actualizaciones que requiere el procedimiento.
- Los trámites de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Sugerencias - PQRDS, se continúan registrando por el Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones a través de la matriz de Excel, la cual describe las variables principales de ingreso, gestión y salida de estos asuntos. Esto, a pesar de que, dentro de los “Aspectos a tener en cuenta” del Procedimiento “Derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones, Denuncias y Recursos de Reposición”, se menciona que: *“Para el registro y seguimiento de las PQRSD recibidas, se utiliza la herramienta tecnológica Orfeo, la cual permite la clasificación de PQRSD por tipo, periodos de respuesta y responsables...”*.

Por lo anterior, la Oficina de Control Interno **recomienda** analizar el aporte que la matriz de Excel representa en el seguimiento y control de los asuntos y términos legales para la respuesta, a fin de determinar su inclusión como parte del procedimiento PR-COM-PQR-001 Versión 13, o de lo contrario, fortalecer el uso del sistema Orfeo.

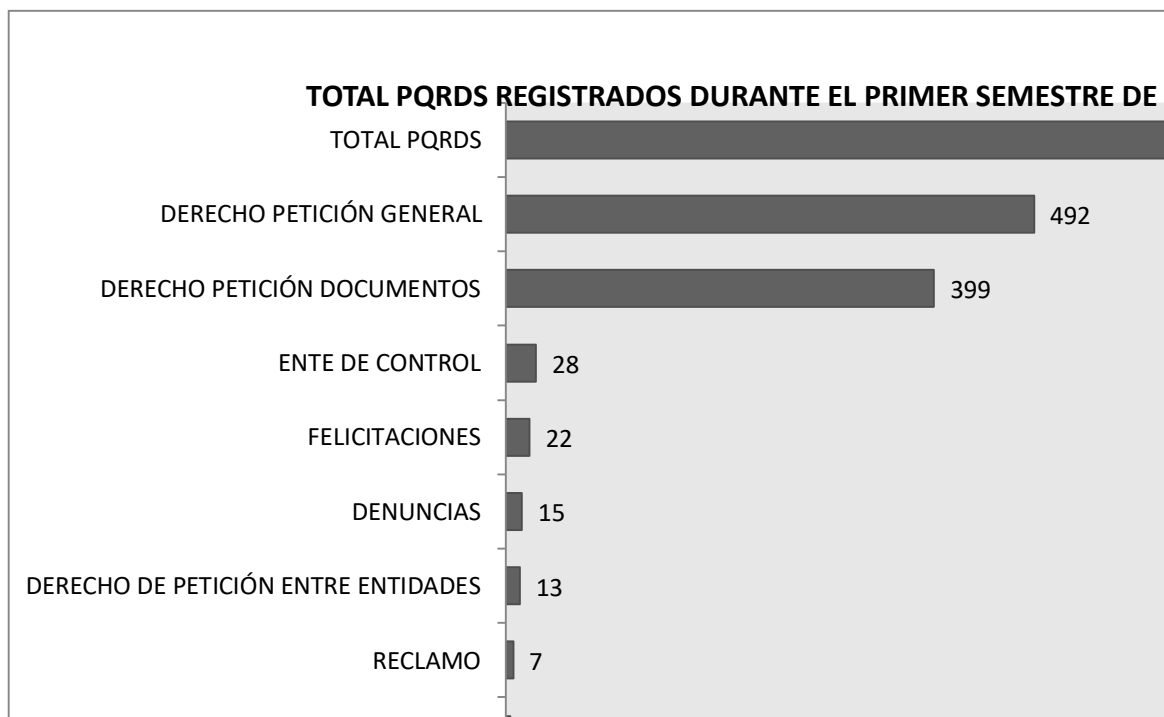
Al respecto, en su respuesta al Informe Preliminar la Coordinadora del Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones manifestó que *“la matriz de excel que se utiliza para el registro y seguimiento se complementa con los reportes que arroja el sistema Orfeo para tener mayor certeza de la información; no es el único mecanismo empleado”*, por lo que se reitera la recomendación en el sentido de analizar su inclusión en el procedimiento.

- Se evidencia la publicación de los Informes trimestrales de PQRSD del primer semestre de 2022 por parte del Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones, los cuales se encuentran disponibles en el siguiente link de la página web del SGC: <https://www2.sgc.gov.co/AtencionAlCiudadano/Paginas/InformesPQRD.aspx>.

- Según la información suministrada a la Oficina de Control Interno por el Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones, en la herramienta de Excel se registró la radicación de 988 asuntos durante el primer semestre de 2022. Sin embargo, este total genera incertidumbre, dado que no existe una manera de corroborar que todas las comunicaciones recibidas a través de los diferentes canales disponibles en el SGC y sus sedes a nivel nacional, hayan sido puestas en conocimiento del Grupo e incluidos en la matriz de Excel, considerado que la entidad no dispone de una especie de ventanilla única que consolide la totalidad de asuntos y permita la trazabilidad del trámite realizado frente a los mismos. Por tal razón, se **recomienda** evaluar la implementación de una ventanilla de entrada para el respectivo control y seguimiento, así como la implementación de expedientes en el sistema Orfeo para garantizar la trazabilidad e integralidad de los documentos frente a las PQRSD recibidas.

Frente a esto, en su correo de respuesta al Informe Preliminar, la Coordinadora del Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones manifestó: *“Hemos realizado mesas de trabajo con 4-72 y se han aplicado piezas gráficas como la que anexo a este mensaje para sensibilizar acerca de la importancia de radicar todas las comunicaciones que se reciban a través de los correos electrónicos institucionales”*. Agradeció además la recomendación de utilizar la herramienta de expedientes en el aplicativo Orfeo, por lo que según lo manifiesta *presentará la solicitud a Gestión Documental para recibir orientaciones al respecto*.

Los 988 asuntos informados por el Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones, se encuentran distribuidos de la siguiente manera:



- Los 988 asuntos recibidos, en términos de porcentaje corresponden a los siguientes:

TABLA DE DATOS		
TIPO	CANTIDAD	PORCENTAJE DE PQRDS
DERECHO PETICIÓN GENERAL	492	49,80
DERECHO PETICIÓN DOCUMENTOS	399	40,38
ENTE DE CONTROL	28	2,83
FELICITACIONES	22	2,23
DENUNCIAS	15	1,52
DERECHO DE PETICIÓN ENTRE ENTIDADES	13	1,32
RECLAMOS	7	0,71
ACCIONANTE PARLAMENTARIO	4	0,40
RECURSO REPOSICIÓN	3	0,30
DERECHO PETICIÓN CONSULTA	2	0,20
QUEJA	2	0,20
PERIODISTA	1	0,11
TOTAL PQRDS	988	100.00

Fuente: Base de Excel suministrada por el Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones del SGC.

- De los 988 PQRDS recibidos durante el primer semestre de 2022, de acuerdo con la información suministrada a la OCI, el 49,80% (492) corresponde a derechos de petición general; 40,38% (399) corresponde a derechos de petición de documentos, 2,83% (28) corresponde a entes de control, 2,23% (22) corresponde a felicitaciones, 1,52% (15) corresponden a denuncias y 1,32% (13) corresponden a derechos de petición entre entidades.

Con respecto al segundo semestre de 2021, es significativo el incremento de las denuncias, ya que pasaron de 7 a 15 en el primer semestre de 2022, lo que amerita un seguimiento especial para determinar su causalidad y la implementación de los controles pertinentes.

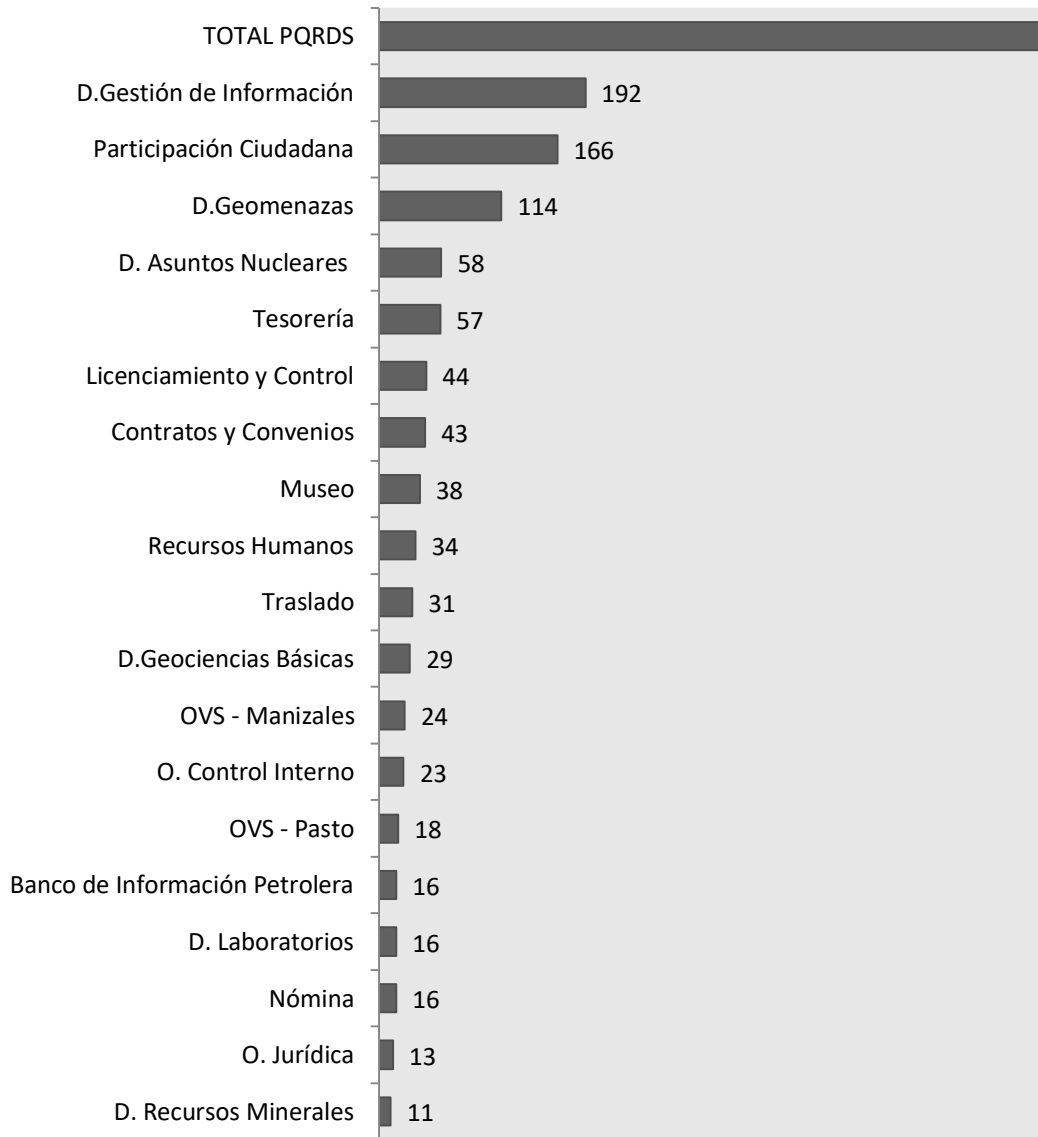
- Durante el primer semestre de 2022, las dependencias con mayor número de PQRDS asignadas fueron: Dirección de Gestión de Información con el 19,43% (192 PQRDS), Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones con el 16,80% (166 PQRDS), Dirección de Geoamenazas con el 11,54% (114 PQRDS), Dirección de Asuntos Nucleares con el 5,87% (58 PQRDS) y Tesorería 5,77% (57 PQRDS), cuya distribución en términos de porcentaje es:

TABLA DE DATOS		
TIPO	CANTIDAD	PORCENTAJE DE PQRDS
D.GESTIÓN INFORMACIÓN	192	19,43
PARTICIPACIÓN CIUDADANA	166	16,80
D. GEOAMENAZAS	114	11,54
D. ASUNTOS NUCLEARES	58	5,87
TESORERIA	57	5,77
LICENCIAMIENTO Y CONTROL	44	4,45
CONTRATOS Y CONVENIOS	43	4,35
MUSEO	38	3,85
RECURSOS HUMANOS	34	3,44
TRASLADOS	31	3,13
D. GEOCIENCIAS BÁSICAS	29	2,94
OVS - MANIZALES	24	2,43
O. CONTROL INTERNO	23	2,33
OVS PASTO	18	1,82
BANCO INFORMACIÓN PETROLERA	16	1,62
D. LABORATORIOS	16	1,62
NOMINA	16	1,62
O. JURÍDICA	13	1,32
D. RECURSOS MINERALES	11	1,10
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	9	0,91

TABLA DE DATOS		
TIPO	CANTIDAD	PORCENTAJE DE PQRDS
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	7	0,71
PLANEACIÓN	6	0,61
RECURSOS FINANCIEROS	4	0,40
SECRETARIA GENERAL	3	0,30
INVESTIGACIÓN APLICACIONES NUCLEARES	3	0,30
GTR. CALI	3	0,30
D. HIDROCARBUROS	2	0,21
INVESTIGACIÓN APLICACIONES RADIATIVAS	2	0,21
CONTABILIDAD	2	0,21
GTR. BUCARAMANGA	2	0,21
OVS – POPAYÁN	2	0,20

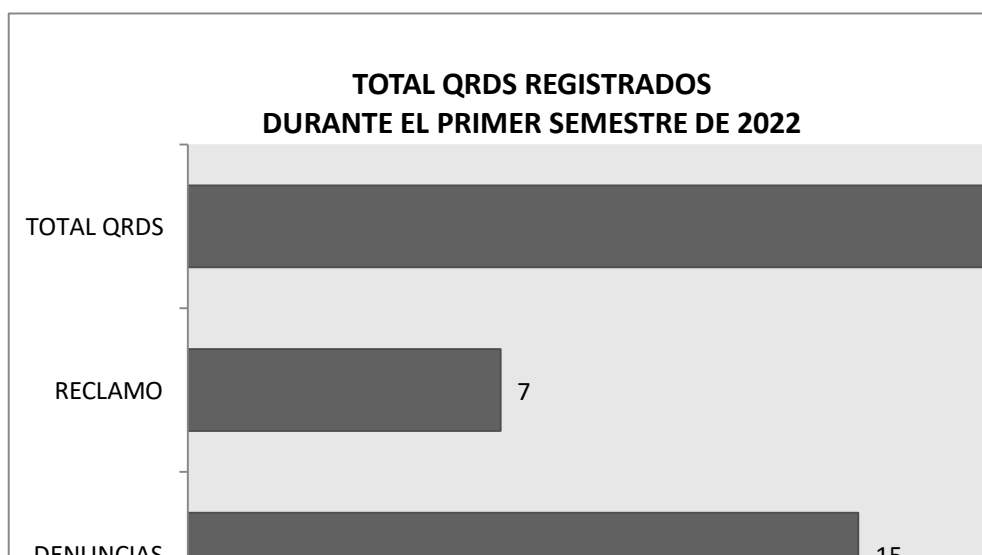
Fuente: Base de Excel suministrada por el Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones del SGC.

TOTAL PQRDS ATENDIDOS POR DEPENDENCIA DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DE 2022



3.2. QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS – QRDS.

Según la información suministrada por el Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones, en su base de datos de Excel, de los 988 asuntos recibidos durante el primer semestre de 2022, veinticuatro (24) de los radicados, correspondientes al 2,43% fueron Quejas, Sugerencias y Denuncias; lo que nuevamente genera dudas de si esta cantidad recoge todas las posibles situaciones que a este respecto se hayan recibido en la entidad, así como la tipificación de las mismas según el asunto que presentan:



En términos de porcentajes, se tiene:

TABLA DE DATOS			
TIPO	CANTIDAD	ASUNTO	PORCENTAJE DE QRDS
QUEJAS	2	(1) No pago alquiler.	4,17
		(1) Posible acoso laboral.	4,17
DENUNCIA	15	(3) Abusos con el Geopatrimonio.	12,5
		(1) Empresas que se encuentran reportadas en el BDME.	4,17
		(1) Me quejo contra la mala administración de la litoteca.	4,17
		(1) Extralimitaciones de contratista.	4,17
		(1) Sintrauniseguridad.	4,17
		(6) Desconocido (tiene acceso restringido en el Orfeo)	25,00
		(2) Traslado a otra entidad.	8,33
		(1) Solicitud de información del SGC-EPIS.	4,17
RECLAMO	7	(1) Demora pagos en litoteca.	4,17
		(1) Traslado a otra entidad.	4,17
		(1) Impiden acceso a consulta de información.	4,16
		(1) Imposible comunicación telefónica.	4,16
		(1) Violación derecho fundamental a la igualdad y la no discriminación.	4,16
		(1) Estado de una solicitud anterior.	4,16
		(1) Estado de una solicitud anterior.	4,16
TOTAL QRD	24		100,00

Fuente: Base de Excel suministrada por el Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones del SGC.

- De las las 24 Quejas, Reclamos y Denuncias radicadas, no se tuvo acceso a 12 por el siguiente detalle:

RADICADO	OBSERVACIÓN
20221200006032	El reclamo registrado en ORFEO bajo el radicado No. 20221200006032 el 04 de febrero del 2022, respecto a <i>Solicitud de información del SGC-EPIS</i> . Se informa en la matriz de seguimiento que se le dio respuesta por correo electrónico y en ORFEO se registra que se cierra después de hacer las respectivas aclaraciones al solicitante, con fecha del 29 de septiembre del 2022. En ORFEO no se evidencia soporte de respuesta de ningún tipo al peticionario, por lo que la falta de soportes no permite tener certeza de la atención de este asunto, así como de su oportunidad, dado que la fecha que aparece para su cierre es de septiembre.
20221200000272	La denuncia registrada en ORFEO bajo el radicado No. 20221200000272 el 06 de febrero del 2022, respecto a <i>Dentro de la licitación pública SGC-LP-05-2021 se presentaron empresas que se encuentran reportadas en el BDME como deudores morosos del estado, lo cual se considera como una alarma de inhabilidad para contratar</i> . Se informa en la matriz de seguimiento que el documento es informativo y que no requiere respuestas, y en ORFEO se registra la misma anotación, con fecha del 09 de febrero del 2022. Al respecto, no son claros los criterios utilizados para determinar que se trata de una comunicación de tipo informativo y por lo tanto no requiere respuesta; tampoco es claro si este tema tuvo gestión con otra área a fin de que se revisara lo pertinente.
20221200000392	El reclamo registrado en ORFEO bajo el radicado No. 20221200000392 el 16 de febrero del 2022, respecto a, <i>nos sentimos burlados con la demora de los pagos en el servicio geológico</i> , refieren en la matriz de control que fue resuelto el 24 de febrero de 2022 con oficio radicado bajo el No. 20222420012841 y en ORFEO se registra que se archiva porque ya se realizó la gestión. Sin embargo, en el ORFEO no se evidencia registros, ni soportes de gestión del reclamo, por lo que la falta de soportes no permite tener certeza de la atención de este asunto; adicionalmente, el oficio de respuesta referido en la matriz, no corresponde al asunto del reclamo.
20222600034582	El reclamo registrado en ORFEO bajo el radicado No. 20222600034582 el 11 de mayo del 2022, respecto a, <i>Violación del derecho fundamental a la igualdad y la no discriminación</i> , refieren en ORFEO haber sido respondido oportunamente, sin embargo, en ORFEO no cuenta con registro, ni soportes de la gestión realizada, por lo que la falta de soportes no permite tener certeza de la atención de este asunto.
20221200008122 20221200000362 20221200000372 20222600023252 20222600027532 20221200033332 20221200034312 20221200041072	Los QRD no cuentan con permiso en Orfeo para acceder a la gestión realizada, por haber sido enviadas a Control Interno Disciplinario.

- De las 12 QRD a las cuales se tuvo acceso, 8 fueron oportunas en su respuesta y 4 fueron no oportunas, según el siguiente detalle:

RADICADO	OBSERVACIÓN
20221200000162	La queja registrada en ORFEO bajo el radicado No. 20221200000162 el 06 de enero del 2022, respecto a <i>pago por alquiler de predio</i> . Se consolida comunicación de respuesta al peticionario bajo el radicado No. 20221100054451 y se informa por parte de los responsables, del envío de la respuesta al peticionario por correo electrónico con fecha

RADICADO	OBSERVACIÓN
	05 de agosto del 2022, es decir siete meses después. Sin embargo, en ORFEO no se encuentra soporte del envío de la respectiva respuesta.
20221200000232	La denuncia registrada en ORFEO bajo el radicado No. 20221200000232 el 02 de febrero del 2022, respecto a <i>abusos con el Geopatrimonio como figura Geólogos interesados en difundir el conocimiento Geológico en las comunidades</i> . Se le da respuesta al usuario con radicado No. 20223800010291 del 17 de febrero de 2022. Sin embargo, se evidencia soporte del envío del oficio de respuesta al usuario, hasta el 2 de marzo de 2022 en el sistema ORFEO, es decir por fuera del plazo correspondiente.
20221200000242	La denuncia registrada en ORFEO bajo el radicado No. 20221200000242 el 02 de febrero del 2022, respecto a <i>abusos con el Geopatrimonio como figura Geólogos interesados en difundir el conocimiento Geológico en las comunidades</i> . Se le da el mismo tratamiento registrado en el punto anterior, dado que se trata del mismo asunto, solo que con un número de radicado diferente, lo que evidencia la posibilidad de que se reciban asuntos iguales por diferentes canales, sin generar un único radicado para los mismos.
20221200005682	La denuncia registrada en ORFEO bajo el radicado No. 20221200005682 el 02 de febrero del 2022, respecto a <i>abusos con el Geopatrimonio como figura Geólogos interesados en difundir el conocimiento Geológico en las comunidades</i> . Se le da respuesta al usuario con radicado No. 20223800010291 del 17 de febrero de 2022. Se evidencia soporte del envío del oficio de respuesta al usuario, del 2 de marzo de 2022 en el sistema ORFEO. Se trata del mismo asunto relacionado en las dos filas anteriores, pero con un número de radicado diferente.

Al respecto, la Oficina de Control Interno **recomienda:**

- Revisar el porcentaje de respuestas inoportunas (33,33% - 4 de 12 Asuntos analizados) para implementar los correctivos y controles necesarios a fin de que se dé respuesta dentro de los tiempos establecidos por la normatividad vigente, al 100% de las PQRSD radicadas.
- Corroborar que todos los asuntos que se reciban, independientemente del canal de recepción, bajo la clasificación de queja, reclamo o denuncia cuenten con su respectiva respuesta y soportes, y la misma sea remitida al solicitante tan pronto se cuente con dicha respuesta, dejando la debida evidencia del envío.
- Implementar los controles necesarios que permitan fortalecer la tipificación, depuración y unificación de los asuntos recibidos.
- Centralizar la radicación de la información cuando se utilizan diferentes canales para la recepción de temas o PQRSD con un mismo asunto, analizando mecanismos tales como la funcionalidad de los expedientes en el sistema ORFEO.

3.3. PETICIONES.

Durante el primer semestre de 2022 fueron recibidas 942 peticiones que los ciudadanos formularon al Servicio Geológico Colombiano, las cuales fueron analizadas por parte de la Oficina de Control Interno en muestra aleatoria (24 Peticiones), observándose:

- De las las 24 peticiones, no se tuvo acceso a 7 por falta de soportes según el siguiente detalle:

RADICADO	OBSERVACIÓN
20221200000132	La petición general registrada en ORFEO bajo el radicado No. 20221200000132 el 20 de enero del 2022, se informa en correo que se da respuesta por correo electrónico el 08 de febrero de 2022. No se evidencia en ORFEO oficio de respuesta y soporte de envío a correo del peticionario.
20221200003592	La petición general registrada en ORFEO bajo el radicado No. 20221200003592 el 27 de enero del 2022, se informa que se le da traslado por competencia a la Agencia Nacional de Minería - ANM el 27 de enero del 2022 vía correo electrónico. No se evidencia en ORFEO oficio ni soporte de envío a la ANM.
20221200007722	La petición general registrada en ORFEO bajo el radicado No. 20221200007722 el 10 de febrero del 2022, se consolida oficio de respuesta radicado bajo el No. 20226000013421 el 25 de febrero de 2022. Se evidencia en ORFEO oficio consolidado de respuesta, pero no se evidencia soporte de envío de la misma por ningún medio.
20221200018352	La petición general registrada en ORFEO bajo el radicado No. 20221200018352 el 17 de marzo del 2022, refieren en ORFEO haber sido resuelta por correo electrónico, el 25 de marzo de 2022. No se evidencia en ORFEO soporte de envío al correo del peticionario.
20221200000782	La petición general registrada en ORFEO bajo el radicado No. 20221200000782 el 07 de abril del 2022, se consolida oficio de respuesta bajo el radicado No. 20226000028501 del 27 de abril. Se evidencia en ORFEO oficio de respuesta, pero no se evidencia soporte de envío al peticionario.
20221200028002	La petición de documentos registrada en ORFEO bajo el radicado No. 20221200028002 el 22 de abril del 2022, se consolida respuesta bajo el radicado No. 20226000031231 del 06 de mayo y se envía vía correo electrónico. Se evidencia en ORFEO oficio de respuesta, pero no se evidencia soporte de envío al peticionario.
20222600033922	La petición entre entidades registrada en ORFEO bajo el radicado No. 20222600033922 el 10 de mayo del 2022, refieren en ORFEO que se dio respuesta en forma concertada desde la mesa técnica interinstitucional. No se evidencia en ORFEO soporte de envío de la referida respuesta al peticionario.

- De las 17 Peticiones a las cuales se tuvo acceso, 15 fueron oportunas en su respuesta y 2 fueron no oportunas, según el siguiente detalle:

RADICADO	OBSERVACIÓN
20221200000462	La petición general registrada en ORFEO bajo el radicado No. 20221200000462 el 08 de marzo del 2022, se consolida y envía oficio de respuesta al peticionario, vía correo electrónico, el 28 de agosto de 2022. Se evidencia en ORFEO soporte de envío al peticionario.
20221200001072	La petición general registrada en ORFEO bajo el radicado No. 20221200001072 el 20 de mayo del 2022, se consolida respuesta bajo el radicado No. 20223000049921 del 28 de julio del 2022 y se envía vía correo electrónico. Se evidencia en ORFEO oficio de respuesta y soporte de envío al peticionario.

- Las 17 peticiones, en opinión de la Oficina de Control Interno, tuvieron respuesta clara y se evidenciaron soportes para cada una de ellas.

Respecto lo observado, la Oficina de Control Interno **recomienda:**

- Revisar el porcentaje de respuestas inoportunas (11,76% - 2 de 17 peticiones analizadas) para implementar los correctivos y controles necesarios a fin de que se dé respuesta dentro de los tiempos establecidos por la normatividad vigente, al 100% de las peticiones radicadas.

- Fortalecer el seguimiento al trámite que al interior de la entidad se dé a los diferentes asuntos recibidos, corroborando que todas las peticiones que se reciban, cuenten con su respectiva respuesta y soportes, y sean remitidas en esa misma fecha al solicitante, dejando la debida evidencia del envío.

4. CONCLUSIONES.

Como resultado del seguimiento realizado por la Oficina de Control Interno a la atención dada por el SGC a las PQRSD, en lo correspondiente al primer semestre de 2022, se observa que en la entidad se continúan gestionando estos asuntos siguiendo lo establecido en el Procedimiento DERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES, DENUNCIAS Y RECURSOS DE REPOSICIÓN, Versión 13 del 30/Dic/2021, el cual involucra algunos puntos de control.

Sin embargo, se considera necesario fortalecer la gestión de los asuntos recibidos en la entidad, tanto por parte de las áreas responsables de su respuesta como del Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones en lo correspondiente a su control y seguimiento, haciendo énfasis en lo relacionado con:

- Actualización en ISOLUCION de la caracterización del proceso de Participación Ciudadana y Comunicaciones que, según lo manifestado por la Coordinadora del Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones en su correo electrónico de respuesta al Informe Preliminar, fue trabajada con la consultoría de la Universidad Distrital, pero sigue sin registrarse en el aplicativo.
- Revisar y analizar las causas que están originando las respuestas inoportunas.
- Implementación de los controles suficientes para garantizar que el 100% de las PQRSD presentadas por los clientes tanto internos como externos y por los diferentes canales cuenten con su respectiva respuesta y la misma sea remitida al solicitante, junto con los soportes respectivos una vez emitido el documento, dejando la debida evidencia del envío en el sistema ORFEO.
- La existencia de un mecanismo que unifique todos los asuntos recibidos a través de los diferentes canales disponibles, de manera que se tenga la certeza que la información controlada contiene todos los PQRSD recibidos en el periodo respectivo.
- Unificación de expedientes, evitando tener comunicaciones iguales, pero con número de radicado diferente.
- Criterios claros para la clasificación de los asuntos que no requieren respuesta y su registro en el Orfeo.