

INFORME: ATENCION PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS

PERIODO EVALUADO DEL 01 DE JULIO AL 31 DE DICIEMBRE 2020:

PRESENTADO A:	DIRECTOR / COMITÉ INSTITUCIONAL DE COORDINACIÓN DE CONTROL INTERNO
PRESENTADO POR:	OFICINA DE CONTROL INTERNO
FECHA:	29 DE ENERO DE 2021

REFERENTE NORMATIVO

El artículo 76 de la ley 1474 del 2011, establece que, 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. Igualmente consagra que la Oficina de Control Interno vigilará que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración un informe sobre el particular.

La herramienta "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción" incluye dentro de su componente Estándares para la atención de las peticiones, quejas, sugerencias o reclamos, los parámetros básicos que deben cumplir las dependencias encargadas de la gestión de las mismas.

Manual de funciones Jefe de Oficina de Control Interno actividad número 8.

OBJETIVO

Evaluar que la atención a las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos se cumplan de manera oportuna y bajo los parámetros de ley.

ALCANCE EVALUACION

1) CUMPLIMIENTO DE MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO

a) Desarrollo Institucional para el servicio al ciudadano.

En la página Web de la entidad existe un menú "Atención al Ciudadano", en la cual encontramos una sección de Calendario de eventos, contáctenos, Notificación Por Aviso, Derechos de Petición, Procesos Judiciales, Oferta de Empleo, Preguntas Frecuentes, Glosario y Acceso a la Información Pública.

El instrumento de apoyo para la implementación de la Política de Racionalización de Trámites que administran el Departamento Administrativo de la Función Pública en virtud de la ley 962 de 2005 y del Decreto 019 de 2012; sistema que tiene como propósito, ser la fuente única y válida de la información de los trámites que todas las instituciones del Estado ofrecen a la ciudadanía. SUIT es el repositorio de los trámites y procedimientos administrativos con cara al usuario que ofrecen las instituciones de orden nacional y territorial.

En el Link Tramites y Servicios encontramos los siguientes registrados en el SUIT:

b) Afianzar la cultura de servicio al ciudadano en los servidores públicos

Se tienen programado capacitaciones en lo concerniente al tema "Servicio al Ciudadano" para personal de la entidad que atiende público con el fin de poder gestionar de manera oportuna y con calidad a los ciudadanos.

c) Fortalecimiento de los canales de atención

Para mantener contacto con el público externo y brindarle información de las acciones que se desarrollan, la Entidad emplea herramientas existentes como son: Página Web, Redes Sociales y Emisión de Boletines de Prensa.

La página web permanece actualizada con los eventos y toda la información normativa y legal de la entidad; allí reposa toda la información institucional, Contratación, Normatividad, Proyectos.

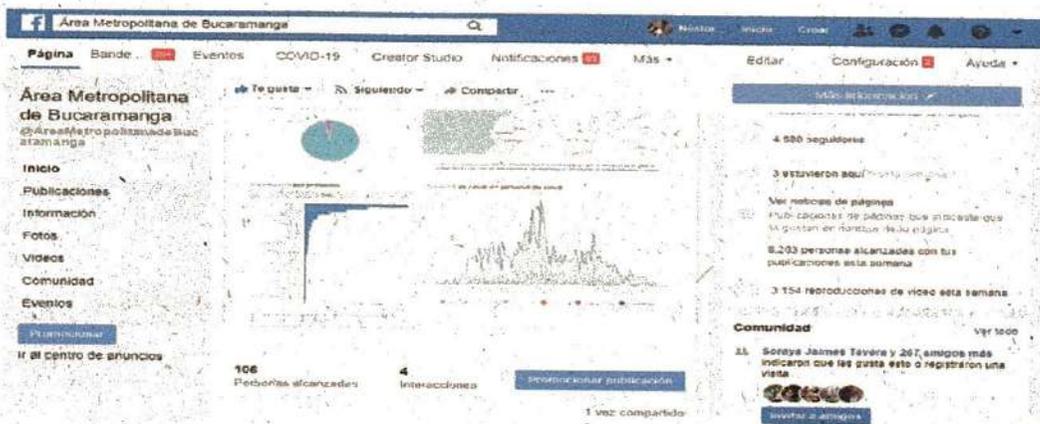
d) Boletines de Prensa

Emitidos periódicamente con la información sobre los hechos noticiosos más destacados de la entidad. Estos son enviados vía correo electrónico a todos los medios de comunicación (Radio, Prensa, Televisión y Medios virtuales) del área metropolitana de Bucaramanga para ser emitidos masivamente.

e) Redes sociales

El Área Metropolitana de Bucaramanga cuenta con redes sociales las cuales se administran continuamente dando a conocer las acciones, programas y proyectos de la entidad. Las redes sociales son las siguientes:

- Facebook @AreaMetropolitanaDeBucaramanga



- Twitter, @AreaMetroBga:



2) CUMPLIMIENTO ESTANDARES PARA LA ATENCION DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS

a) Gestión

El trámite de las peticiones, la atención de quejas, reclamos y sugerencias en el Área Metropolitana de Bucaramanga, se reglamentó internamente mediante Resolución 262 de marzo de 2017 y el Procedimiento GJC-PR-002; y mediante circular interna 009 del 12 de marzo de 2018 se adoptan correctivos a la omisión, retardo a la respuesta de derechos de petición; en dicha normatividad se definen los pasos y controles que se deben tener en cuenta para el adecuado trámite y posterior seguimiento y control a las peticiones, quejas y reclamos presentados ante la entidad, con el fin de brindar atención oportuna y eficiente a los usuarios, que responda a sus necesidades y expectativas, y que sea accesible a través de diversos canales integrados tanto físicos como electrónicos.

Se encuentra habilitado el correo electrónico: quejasyreclamos@amb.gov, cuya revisión y atención es permanente y oportuna, al llegar requerimiento se imprime y se radica como cualquier Derecho de Petición.

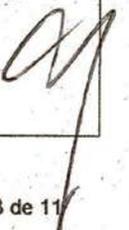
Para interponer quejas y reclamos mediante el uso de medios electrónicos por parte de la comunidad, el AMB habilitó en la página web el link "Atención al ciudadano", en el que se puede acceder al formulario de recepción de PQRSD, el cual llega a un correo que es revisado diariamente por el Ingeniero de Sistemas, quien los radica a la Responsable de recepción.

Para interponer quejas y reclamos por los ciudadanos se puede realizar personalmente, telefónicamente y por escrito en las oficinas del AMB, donde un funcionario diligenciará la petición para su posterior radicación.

La entidad actualmente cuenta con un software con el que se recopila la correspondencia que llega a la entidad por los diferentes canales disponibles para atender estos requerimientos. El software mencionado anteriormente es con la empresa INTEGRASOF SAS.

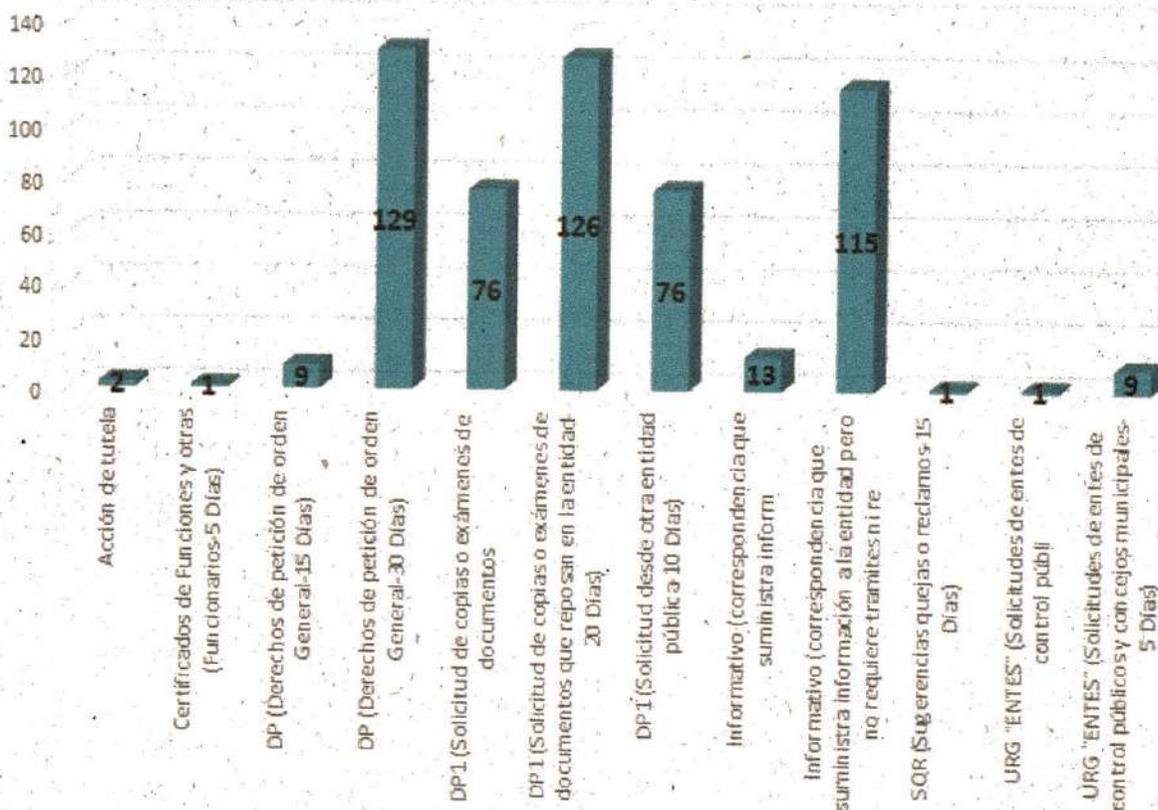
b) Total de Correspondencia recibida en la entidad comprendida en el periodo de 01 de Julio a 31 de diciembre de 2020.

Durante este periodo se recibió un total de 558 radicados de correspondencia general en la entidad discriminados de la siguiente manera:



CLASE DE CORRESPONDENCIA	NUMERO	%
Acción de tutela	2	0,4%
Certificados de Funciones y otras (Funcionarios-5 Días)	1	0,2%
DP (Derechos de petición de orden General-15 Días)	9	1,6%
DP (Derechos de petición de orden General-30 Días)	129	23,1%
DP1 (Solicitud de copias o exámenes de documentos)	76	13,6%
DP1 (Solicitud de copias o exámenes de documentos que reposan en la entidad-20 Días)	126	22,6%
DP1 (Solicitud desde otra entidad pública-10 Días)	76	13,6%
Informativo (correspondencia que suministra inform	13	2,3%
Informativo (correspondencia que suministra información a la entidad pero no requiere trámite	115	20,6%
SQR (Sugerencias quejas o reclamos-15 Días)	1	0,2%
URG "ENTES" (Solicitudes de entes de control públi	1	0,2%
URG "ENTES" (Solicitudes de entes de control públicos y concejos municipales-5 Días)	9	1,6%
TOTAL GENERAL	558	100%

CLASIFICACIÓN DE LA CORRESPONDENCIA DEL 01 DE JULIO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020.



- Como se puede observar los Derechos de petición de orden general 30 días son el tipo de correspondencia que más llegó a la entidad para el periodo evaluado, teniendo un porcentaje de participación del 23.1%. En total en la entidad se radicaron 129 Derechos de petición de orden general de 30 días.
- En segundo lugar, se encuentran la correspondencia Derecho de petición Solicitud de copias o exámenes de documentos que reposan en la entidad-20 Días, con un porcentaje de Participación del 22.6%.
- En el tercer lugar en volumen y ocupación de la correspondencia se encuentran Informativo (correspondencia que suministra información a la entidad, pero no requiere trámites ni re), con un total de 115 radicados y con un porcentaje de

participación del 20.6% del total de la correspondencia del periodo evaluado.

c) Seguimiento y evaluación en términos de oportunidad de respuesta de la correspondencia de la entidad.

- La oficina de Control Interno semanalmente realiza seguimiento a los Derechos de petición, esta vigilancia se hace por medio del correo de alertas que llega todos los días al correo control.interno@amb.gov.co en el que se puede evidenciar los Derechos de petición que están próximos a vencer y los que presuntamente se encuentren extemporáneos en respuesta. De esta manera se realiza control a los derechos de petición de la entidad para así garantizar lo establecido por la ley.
- La entidad cuenta con un sistema tecnológico para medir y controlar toda la correspondencia de la entidad el cual es el BPM de la empresa Integrasoft. De este sistema este despacho descargo el reporte de la gestión de la correspondencia para realizar la presente evaluación. De acuerdo a lo anterior la Oficina de control Interno realizo el análisis de la gestión por tipo de correspondencia y por dependencia de la entidad obteniendo el siguiente resultado:

Catastro	Total Correspondencia recibida	Respuesta fuera de tiempo	Respuesta dentro del tiempo
DP (Derechos de petición de orden General-15 Días)	4	4	0
DP (Derechos de petición de orden General-30 Días)	19	18	1
DP1 (Solicitud de copias o exámenes de documentos)	76	75	1
DP1 (Solicitud de copias o exámenes de documentos que reposan en la entidad-20 Días)	126	122	4
DP1 (Solicitud desde otra entidad pública-10 Días)	72	71	1
Informativo (correspondencia que suministra inform	9	9	0
Informativo (correspondencia que suministra información a la entidad pero no requiere trami	46	45	1
SQR (Sugerencias quejas o reclamos-15 Días)	1	1	0
URG ENTES (Solicitudes de entes de control públicos y concejos municipales-5 Días)	4	4	0
TOTAL	357	349	8

Cobro Coactivo	Total Correspondencia recibida	Respuesta fuera de tiempo	Respuesta dentro del tiempo
DP (Derechos de petición de orden General-30 Días)	1	1	0
Informativo (correspondencia que suministra información a la entidad pero no requiere trami	1	1	0
TOTAL	2	2	0

Contratación	Total Correspondencia recibida	Respuesta fuera de tiempo	Respuesta dentro del tiempo
DP (Derechos de petición de orden General-30 Días)	2	0	2
Informativo (correspondencia que suministra información a la entidad pero no requiere trami	1	0	1
TOTAL	3	0	3

Dirección	Total Correspondencia recibida	Respuesta fuera de tiempo	Respuesta dentro del tiempo
DP (Derechos de petición de orden General-30 Días)	3	0	3
Informativo (correspondencia que suministra inform	1	0	1
Informativo (correspondencia que suministra información a la entidad pero no requiere tramite	4	0	4
TOTAL	8	0	8

Control Interno	Total Correspondencia recibida	Respuesta fuera de tiempo	Respuesta dentro del tiempo
URG ENTES (Solicitudes de entes de control públicos y concejos municipales-5 Días)	1	0	1
TOTAL	1	0	1

SAF-Subdirección Administrativa y financiera	Total Correspondencia recibida	Respuesta fuera de tiempo	Respuesta dentro del tiempo
DP (Derechos de petición de orden General-30 Días)	8	1	7
Informativo (correspondencia que suministra inform	1	1	0
Informativo (correspondencia que suministra información a la entidad pero no requiere trami	3	0	3
TOTAL	12	2	10

SAM-Subdirección Ambiental metropolitano	Total Correspondencia recibida	Respuesta fuera de tiempo	Respuesta dentro del tiempo
DP (Derechos de petición de orden General-30 Días)	4	0	4
Informativo (correspondencia que suministra información a la entidad pero no requiere trami	2	0	2
URG ENTES (Solicitudes de entes de control públicos y concejos municipales-5 Días)	1	0	1
TOTAL	7	0	7

SG-Secretaria General	Total Correspondencia recibida	Respuesta fuera de tiempo	Respuesta dentro del tiempo
Acción de tutela	2	0	2
Certificados de Funciones y otras (Funcionarios-5 Días)	1	1	0
DP (Derechos de petición de orden General-15 Días)	1	1	0
DP (Derechos de petición de orden General-30 Días)	10	5	5
DP1 (Solicitud desde otra entidad pública-10 Días)	1	1	0
Informativo (correspondencia que suministra información a la entidad pero no requiere trami	3	0	3
URG ENTES (Solicitudes de entes de control públicos y concejos municipales-5 Días)	2	0	2
TOTAL	20	8	12

SPI-Subdirección de planeación e Infraestructura	Total Correspondencia recibida	Respuesta fuera de tiempo	Respuesta dentro del tiempo
DP (Derechos de petición de orden General-15 Días)	3	0	3
DP (Derechos de petición de orden General-30 Días)	25	6	19
Informativo (correspondencia que suministra inform	2	2	0
Informativo (correspondencia que suministra información a la entidad pero no requiere trami	2	0	2
URG ENTES (Solicitudes de entes de control públi	1	1	0
URG ENTES (Solicitudes de entes de control públicos y concejos municipales-5 Días)	1	0	1
TOTAL	34	9	25

STM-Subdirección de Transporte Metropolitano	Total Correspondencia recibida	Respuesta fuera de tiempo	Respuesta dentro del tiempo
DP (Derechos de petición de orden General-15 Días)	1	1	0
DP (Derechos de petición de orden General-30 Días)	57	39	18
DP1 (Solicitud desde otra entidad pública-10 Días)	3	3	0
Informativo (correspondencia que suministra información a la entidad pero no requiere trami	53	0	53
TOTAL	114	43	71

De acuerdo a la verificación anterior se pudo evidenciar que la entidad para el periodo evaluado obtuvo en terminos de oportunidad de respuesta un 26% de efectividad y un 74% de respuestas por fuera de los terminos exigidos por la ley.

Respuesta fuera de tiempo	413	74%
Respuesta dentro del tiempo	145	26%
Total	558	100%



Adicionalmente en la evaluación y seguimiento al total de la correspondencia del periodo evaluado, este despacho evidencia que dentro del tipo de correspondencia clasificado como **“Informativo (correspondencia que suministra información a la entidad pero no requiere tramites ni respuesta)”**, no se le esta dando el tramite correcto porque si bien es una correspondencia de tipo informativo para la entidad, los funcionarios a quienes se les dirige esta información estan en la obligación de realizar las gestiones pertinentes para trasladar, compartir y/o cerrar esta actividad dentro del flujo de trabajo del sistema. Por esta razón es importante que dentro de la Plataforma de correspondencia se le asigne tiempos de cierre en el flujo de trabajo a cada funcionario para que asi se observe la trazabilidad del recibio y lectura de la correspondencia de tipo informativo.

De acuerdo a lo anterior se relacionan todas las actividades tipo Informativo (correspondencia que suministra información a la entidad pero no requiere tramites ni respuesta)” activos en la plataforma:

ID	Fecha recepción documentación	Subdirección / Dependencia	Estado
99253	25/11/2020	Catastro	Activo
105950	28/12/2020	Catastro	Activo
105408	22/12/2020	Catastro	Activo
105043	21/12/2020	Catastro	Activo
104044	15/12/2020	Catastro	Activo
103575	14/12/2020	Catastro	Activo
103572	14/12/2020	Catastro	Activo

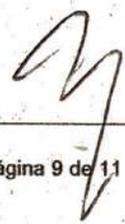


103569	14/12/2020	Catastro	Activo
97365	17/11/2020	Catastro	Activo
103319	11/12/2020	Catastro	Activo
99036	24/11/2020	Catastro	Activo
98421	23/11/2020	Catastro	Activo
97369	17/11/2020	Catastro	Activo
97028	13/11/2020	Catastro	Activo
93671	23/10/2020	Catastro	Activo
93910	26/10/2020	Catastro	Activo
93357	21/10/2020	Catastro	Activo
93230	20/10/2020	Catastro	Activo
91875	09/10/2020	Catastro	Activo
91810	08/10/2020	Catastro	Activo
91811	08/10/2020	Catastro	Activo
91814	08/10/2020	Catastro	Activo
91817	08/10/2020	Catastro	Activo
91718	08/10/2020	Catastro	Activo
87806	14/09/2020	Catastro	Activo
90025	28/09/2020	Catastro	Activo
82763	10/08/2020	Catastro	Activo
89684	25/09/2020	Catastro	Activo
89619	25/09/2020	Catastro	Activo
88353	17/09/2020	Catastro	Activo
88345	17/09/2020	Catastro	Activo
88346	17/09/2020	Catastro	Activo
88275	16/09/2020	Catastro	Activo
85609	31/08/2020	Catastro	Activo
83045	11/08/2020	Catastro	Activo
82941	11/08/2020	Catastro	Activo
80815	27/07/2020	Catastro	Activo
80501	23/07/2020	Catastro	Activo
80599	24/07/2020	Catastro	Activo
80469	23/07/2020	Catastro	Activo
80398	23/07/2020	Catastro	Activo
80012	21/07/2020	Catastro	Activo
78482	09/07/2020	Catastro	Activo
78089	07/07/2020	Catastro	Activo
77387	02/07/2020	Catastro	Activo
106238	30/12/2020	Cobro Coactivo	Activo
86354	04/09/2020	Contratación	Activo
94735	30/10/2020	D-Dirección	Activo
94381	28/10/2020	D-Dirección	Activo
97372	17/11/2020	SAF-Subdirección Administrativa y financiera	Activo
94780	30/10/2020	SAF-Subdirección Administrativa y financiera	Activo
106011	28/12/2020	SAM-Subdirección Ambiental metropolitano	Activo
106148	29/12/2020	SG-Secretaria General	Activo
93241	20/10/2020	SG-Secretaria General	Activo
90764	02/10/2020	SG-Secretaria General	Activo

ID	Fecha recepción documentación	Subdirección / Dependencia	Estado
95200	03/11/2020	SPI-Subdirección de planeación e Infraestructura	Activo
105694	23/12/2020	STM-Subdirección de Transporte Metropolitano	Activo
106160	29/12/2020	STM-Subdirección de Transporte Metropolitano	Activo
104961	18/12/2020	STM-Subdirección de Transporte Metropolitano	Activo
103231	11/12/2020	STM-Subdirección de Transporte Metropolitano	Activo
103214	11/12/2020	STM-Subdirección de Transporte Metropolitano	Activo
102594	09/12/2020	STM-Subdirección de Transporte Metropolitano	Activo
101079	03/12/2020	STM-Subdirección de Transporte Metropolitano	Activo
98152	20/11/2020	STM-Subdirección de Transporte Metropolitano	Activo
98162	20/11/2020	STM-Subdirección de Transporte Metropolitano	Activo
97289	17/11/2020	STM-Subdirección de Transporte Metropolitano	Activo
97249	17/11/2020	STM-Subdirección de Transporte Metropolitano	Activo
95813	06/11/2020	STM-Subdirección de Transporte Metropolitano	Activo
95504	04/11/2020	STM-Subdirección de Transporte Metropolitano	Activo
95268	03/11/2020	STM-Subdirección de Transporte Metropolitano	Activo
93875	26/10/2020	STM-Subdirección de Transporte Metropolitano	Activo
93846	26/10/2020	STM-Subdirección de Transporte Metropolitano	Activo
93609	23/10/2020	STM-Subdirección de Transporte Metropolitano	Activo
93629	23/10/2020	STM-Subdirección de Transporte Metropolitano	Activo
93638	23/10/2020	STM-Subdirección de Transporte Metropolitano	Activo
93398	21/10/2020	STM-Subdirección de Transporte Metropolitano	Activo
93328	21/10/2020	STM-Subdirección de Transporte Metropolitano	Activo
93330	21/10/2020	STM-Subdirección de Transporte Metropolitano	Activo
93091	20/10/2020	STM-Subdirección de Transporte Metropolitano	Activo
93097	20/10/2020	STM-Subdirección de Transporte Metropolitano	Activo
92943	19/10/2020	STM-Subdirección de Transporte Metropolitano	Activo
92823	19/10/2020	STM-Subdirección de Transporte Metropolitano	Activo
92063	13/10/2020	STM-Subdirección de Transporte Metropolitano	Activo
91834	09/10/2020	STM-Subdirección de Transporte Metropolitano	Activo
91831	09/10/2020	STM-Subdirección de Transporte Metropolitano	Activo
91714	08/10/2020	STM-Subdirección de Transporte Metropolitano	Activo
91713	08/10/2020	STM-Subdirección de Transporte Metropolitano	Activo
90144	29/09/2020	STM-Subdirección de Transporte Metropolitano	Activo
90254	30/09/2020	STM-Subdirección de Transporte Metropolitano	Activo
89906	28/09/2020	STM-Subdirección de Transporte Metropolitano	Activo
89078	22/09/2020	STM-Subdirección de Transporte Metropolitano	Activo
88907	21/09/2020	STM-Subdirección de Transporte Metropolitano	Activo

d) Fortalecimiento de los Canales de Atención.

Se sigue cumpliendo con los informes sobre Peticiones, quejas y reclamos de la Ciudadanía trimestralmente (Enero-Marzo) y (Abril-Junio) (Julio-Septiembre) los cuales se pueden observar en la pagina web del AMB, la medición de los porcentajes de respuesta dentro de los términos establecidos.



e) Seguimiento:

Como se mencionó anteriormente para el seguimiento la entidad cuenta con un sistema de correspondencia BPM (INTEGRASOFT) que envía un correo automático donde hace seguimiento y da unas alertas mostrando la correspondencia que tiene vencimiento en su respuesta.

La oficina de Control Interno envía el Correo Preventivo a los responsables recordándoles el vencimiento de los derechos de petición para evitar incumplimientos haciendo seguimiento oportuno dentro de los términos establecidos por Ley.

f) Control

La Oficina de Control interno vigila que la atención a las peticiones, quejas y reclamos se preste de acuerdo a la normatividad vigente, mediante el envío semanal de controles preventivos dirigidos a las Subdirecciones y oficinas, previos al vencimiento de derechos de petición. La dirección, los subdirectores y jefes de oficinas son los encargados de la primera y segunda línea de defensa de la entidad, por eso estos son los llamados a ejercer y encaminar acciones periódicas para controlar la efectividad de la respuesta y atención de los canales de correspondencia y su respectiva respuesta.

Para el periodo evaluado la Oficina de Control Interno atendió requerimientos sobre PQRS que llegaron a su despacho para gestionar temas como denuncias ciudadanas, de los contratistas y de los mismos funcionarios. Esto queda evidenciado en los informes de Auditoria y seguimientos propios de la oficina de control Interno.

b) Veedurías ciudadanas

Se permite a los ciudadanos y a las diferentes organizaciones comunitarias, ejercer vigilancia sobre el proceso de la gestión pública, en la ejecución de programas, proyectos, contratos y la prestación de los servicios.

Respecto a los componentes de Participación Ciudadana y Transparencia y Acceso a la Información se deben fortalecer los medios de comunicación institucionales en aras de que el cliente externo e interno conozca los servicios que se brindan en procura de cumplir cabalmente la función pública que es inherente a la Entidad.

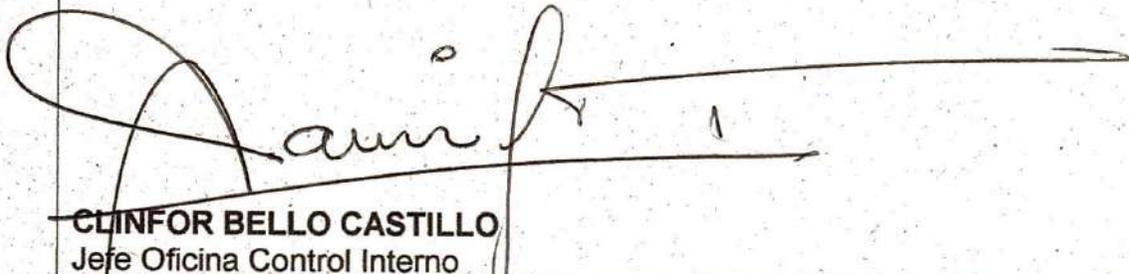
Se garantiza a los ciudadanos y a las diferentes organizaciones comunitarias poner en conocimiento de la alta dirección de la entidad las anomalías presentadas en la debida prestación del servicio por parte de algún funcionario o dependencia del Área Metropolitana de Bucaramanga.

RECOMENDACIONES

- Continuar implementando acciones de mejora para evitar que se siga materializando el riesgo de respuesta extemporánea a los Derechos de Petición por fuera de los términos de Ley. Se hace necesario que los líderes de proceso revisen nuevamente los controles establecidos para el riesgo para dar tratamiento a las respuestas extemporáneas a los derechos de petición y

solicitudes de los ciudadanos.

- Coordinar reunión con todos los responsables de las subdirecciones que respondieron de forma extemporánea los derechos de petición para establecer las causas y motivos y justificación del no cumplimiento en la oportunidad de respuesta.
- Socializar a todas las dependencias de la entidad el procedimiento existente para el trámite adecuado de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias.
- Continuar con los esfuerzos para seguir fortaleciendo la cultura al interior de la entidad para dar respuesta oportuna de acuerdo con la estipulado por Ley.
- Establecer términos de respuesta en el sistema en la correspondencia tipo Informativo, ya que esta actividad se debe descargar de los flujos de trabajo y se de la seguridad de que los funcionarios están recibiendo la información y adicional la lectura.
- Se debe fortalecer la Política del uso y manejo de la plataforma de la correspondencia BPM, ya que esta tiene actividades fundamentales para la entidad y no se tiene establecidos términos para las respuestas de Certificados de Disponibilidad (CDP), Registros Presupuestales (RP), comunicados y traslados Internos.
- Establecer términos de respuesta oportuna al interior de los correos institucionales ya que este medio también se utiliza para dar respuesta a las PQRSD de la entidad, se requiere que se fortalezca este proceso ya que no se tiene este tipo de control. Hay correos internos que son de suma importancia para el desarrollo de las funciones de la entidad y en reiteradas oportunidades no se responden de forma oportuna los mismos.
- Se debe fortalecer la política del uso y manejo de la plataforma de la correspondencia BPM para las respuestas y acciones del mismo, ya que se observa que se responde con signos como puntos, comas, ok, etc, pero en realidad no corresponden ni atienden a la gran mayoría de solicitudes de los flujos de trabajo de la plataforma. En algunos casos se pudo determinar que en actividades se requiere de respuestas oportunas y de fondo y se responde con los signos anteriormente mencionados los cuales no atienden ni corresponden para la gestión institucional.



CLIFOR BELLO CASTILLO
Jefe Oficina Control Interno