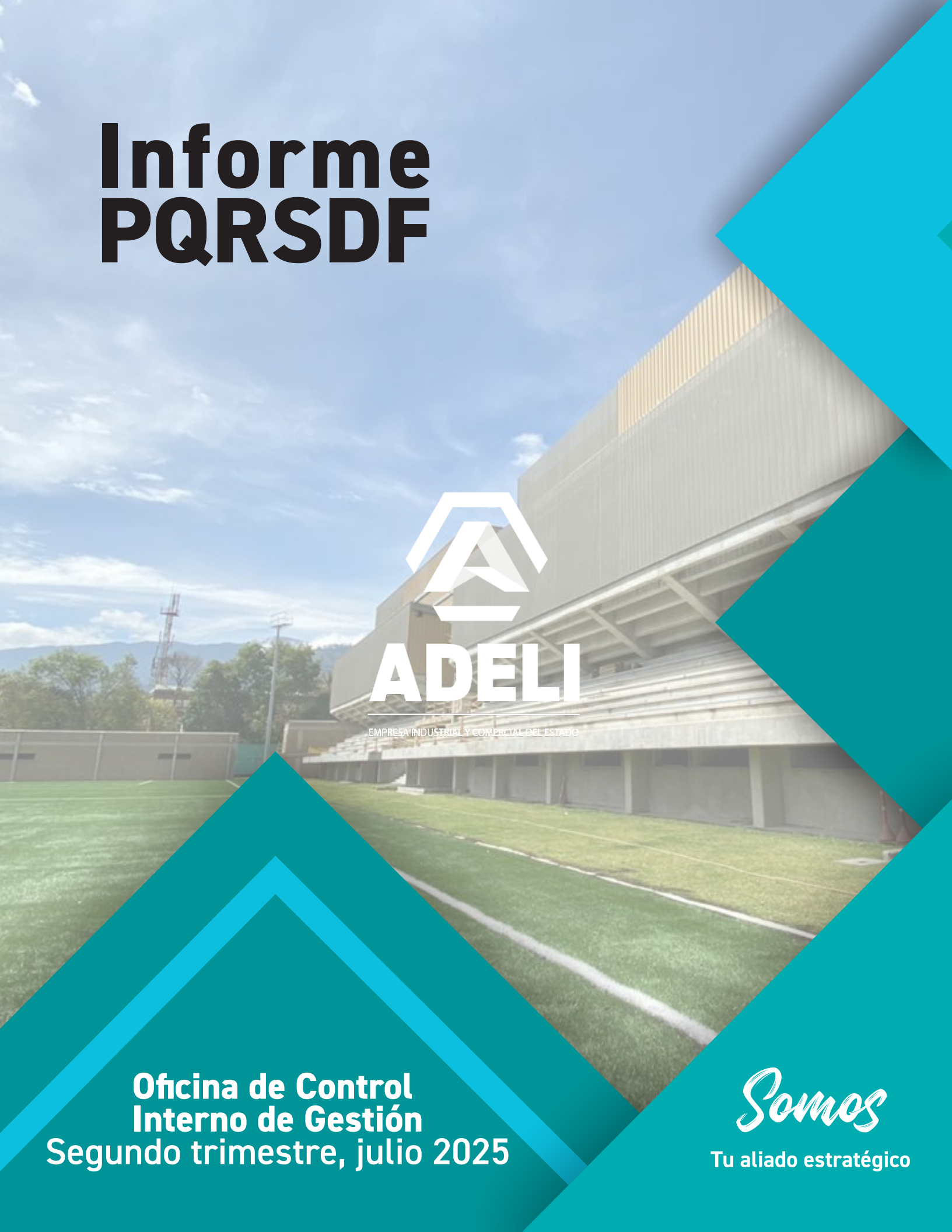
Informe PQRSDF



ADELI

EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL DEL ESTADO

Oficina de Control Interno de Gestión

Segundo trimestre, julio 2025

Somos

Tu aliado estratégico

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCCIÓN 3
2. OBJETIVO 4
3. ALCANCE 4
4. GLOSARIO 4
5. METODOLOGÍA 6
6. NORMATIVIDAD APLICABLE 6
7. RESULTADOS 8
7.1. DIRECCIÓN JURÍDICA 8
7.2. DIRECCIÓN OPERATIVA Y DE PROYECTOS 11
7.3. DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA 14
7.4. GERENCIA 17
7.5. DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN 19
7.6. OFICINA DE CONTROL INTERNO 19
7.7. CONSOLIDADO GENERAL DE LA ENTIDAD 20
7.8. COMPARATIVO CON PERIODO ANTERIOR. 22
8. TRASLADOS A OTRAS ENTIDADES: 23
9. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 23

Agencia de Desarrollo Local de Itagüí · ADELI
Centro Comercial La Gran Manzana Carrera 49 No. 50 A - 20 - Piso 3
Municipio de Itagüí
contactenos@adeli.gov.co
Teléfono. 373 76 76 Ext. 41100
Nit. 900590434 · 8
adeli.gov.co

1. INTRODUCCCIÓN

La Oficina de Control Interno de Gestión de la Agencia de Desarrollo Local de Itagüí -ADELI- en cumplimiento de las disposiciones establecidas mediante el Decreto 648 de 2017, así como el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, que señala: *"La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración n de la entidad un informe semestral sobre el particular"*, igualmente a lo estipulado en la Ley 87 de 1993, artículo 12 frente a sus funciones, especialmente la referida a "Velar por el cumplimiento de las leyes, normas, políticas, procedimientos, planes, programas, proyectos y metas de la organización y recomendar los ajustes necesarios", presenta el informe consolidado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones - PQRSDF- correspondiente a los ingresos por los diferentes canales de recepción, entre el 1 de abril al 30 de junio de 2025. Lo anterior, con el fin de garantizar los principios de transparencia, eficacia y celeridad de las actuaciones administrativas, propendiendo de esta manera por el bienestar de la comunidad, grupo de valor fundamental para la Agencia, así mismo se estaría dando cumplimiento a los lineamientos impartidos y a los tiempos determinados por la ley.

Con este informe se pretende analizar la oportunidad del servicio de respuesta de las PQRSDF interpuestas por la comunidad y en los casos pertinentes, formular las recomendaciones necesarias para ofrecer una atención con mayor celeridad, promoviendo así, que los funcionarios tengan un manejo adecuado respecto a cada proceso que le sea solicitad

2. OBJETIVO

Realizar verificación, seguimiento y evaluación al cumplimiento del sistema de atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones -PQRSDF- reportadas en el periodo comprendido entre el 1 de abril al 30 de junio de 2025, a través de los canales de atención dispuestos por la entidad; dicha información servirá como insumo para mejorar la gestión institucional y generar transparencia y credibilidad ante la comunidad.

3. ALCANCE

El informe recoge las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones -PQRSDF- ingresadas a la Agencia de Desarrollo Local de Itagüí a través de los canales dispuestos para ello, en el periodo comprendido entre el 1 de abril al 30 de junio de 2025.

4. GLOSARIO

A continuación, se relacionan los conceptos utilizados y dispuestos en los diferentes medios con que cuenta la entidad para precisar el uso de cada término:

- → **Denuncia:** Es la puesta en conocimiento de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional (10 días hábiles para dar respuesta).
- → **Felicitación:** Es la manifestación que expresa el agrado o satisfacción con un funcionario o con el proceso que genera el servicio (30 días hábiles para dar respuesta).

- → **Petición de Consulta:** Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica, pública o privada, a la entidad relacionada con los temas a cargo de esta y dentro del marco de su competencia, cuya respuesta es un concepto que no es de obligatorio cumplimiento o ejecución (30 días hábiles para dar respuesta).
- → **Petición de Documentación:** Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica a la entidad, con el fin de obtener copias o fotocopias de documentos que reposen en la Entidad (10 días hábiles para dar respuesta).
- → **Petición de Información:** Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica, pública o privada, al Municipio de Itagüí, con el fin de que se le brinde información y orientación relacionada con los servicios propios de la entidad (10 días hábiles para dar respuesta).
- → **Queja:** Es el medio a través del cual una persona o usuario pone de manifiesto su incomodidad con la actuación de una entidad o de un funcionario o con la forma y condiciones en que se preste o no un servicio (15 días hábiles para dar respuesta).
- → **Reclamo:** Es la solicitud presentada por una persona natural o jurídica con el objeto de que se revise una actuación administrativa con la cual no está conforme y pretende a través de esta que la actuación o decisión sea mejorada o cambiada (15 días hábiles para dar respuesta).
- → **Sugerencia:** Es una insinuación a través de la cual se pretende que la entidad pública adopte mecanismos de mejoramiento de un servicio o de la misma entidad. O por el contrario elogiar una actuación o mecanismo de la entidad. El tiempo de solución y respuesta es de treinta (30) días hábiles.

→ **Petición entre Autoridades**: Es la actuación que impulsa una persona natural o jurídica, atendiendo un mandato legal, relacionado con la misión de la entidad cuyo fin es propiciar una decisión administrativa; se cuenta con diez (10) días hábiles.

→ **Consulta:** Cuando se presenta una solicitud para que se exprese la opinión o criterio de la entidad, en relación con las materias a su cargo. Se cuenta con treinta (30) días.

→ **Administrador u operador de SISGED**: Es la persona encargada de planear, configurar, parametrizar, revisar, alertar y administrar el SISGED.

5. METODOLOGÍA

Para el desarrollo de este informe se toma como base la información disponible a través del Sistema de Gestión Documental -SISGED, por medio de los indicadores que genera tanto a nivel global como por cada una de las áreas de la Agencia de Desarrollo Local de Itagüí-ADELI. A partir de lo recolectado se genera un análisis por cada uno de los componentes, verificando ingresos por canal, la oportunidad en las respuestas, traslados por competencia y en caso de ocurrir, indagar sobre las ocasiones en las cuales se negó este derecho.

6. NORMATIVIDAD APLICABLE

Norma	Establece
Constitución Política, artículo 23	Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.

Ley 1437 de 2011	Código Contencioso Administrativo: Del cual se extraen las formalidades y términos para atender las solicitudes y peticiones presentadas por los ciudadanos ante cualquier entidad del Estado.
Ley 1474 de 2011	Estatuto Anticorrupción, 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 1755 de 2015	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.
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.
Decreto Único 1081 de 2015 artículo 2.1.1.6.2.	Informes de solicitudes de acceso a información.
Decreto 1166 de 2016	Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.
Decreto 491 de marzo de 2020	Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas; artículo 5, establece la ampliación de plazos para dar respuesta a Derechos de Petición….toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción, así mismo las peticiones de documentos y de información, dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción y las peticiones

	mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo, deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción.
Resolución 1519 del 24 de agosto de 2020	Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital y datos abiertos.
Ley 2195 de 2022	Por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones.

7. RESULTADOS

A continuación, se presentan los diferentes resultados obtenidos por cada dependencia, como consolidado del reporte generado por el software SISGED (Sistema de Gestión Documental), el cual a la fecha es el encargado de gestionar los ingresos de la entidad, permitiendo operar de manera eficiente las PQRSDF y a la ciudadanía, obtener una respuesta ajustada a la ley.

7.1. DIRECCIÓN JURÍDICA

Inicialmente se hace la revisión de los Ingresos de PQRDSF a la Dirección Jurídica de ADELI, tal y como se muestra en la figura 1.

Agencia de Desarrollo Local de Itagüí · ADELI
Centro Comercial La Gran Manzana Carrera 49 No. 50 A - 20 - Piso 3
Municipio de Itagüí
contactenos@adeli.gov.co
Teléfono. 373 76 76 Ext. 41100
Nit. 900590434 · 8
adeli.gov.co

Figura No.1: Ingresos por canal de recepción

	Pendientes	Respondidas	Totales	%
Buzones	0	0	0	0 %
Correo Certificado	0	0	0	0 %
Correo Electrónico	0	2	2	66.67 %
Correo Simple	0	0	0	0 %
Digital	0	0	0	0 %
Personalmente	0	1	1	33.33 %
Radicación Web	0	0	0	0 %
Telefónicamente	0	0	0	0 %
TOTALES	**0**	**3**	**3**	**100 %**

Fuente: Información de indicadores Software SISGED.

De allí que se verifique un total de tres (3) ingresos entre el 01 de abril y el 30 de junio de 2025, dos (2) a través de correo electrónico que corresponde al 66.67% y uno (1), personalmente, correspondiendo ello al 33.33%.

De estos ingresos totales, a continuación, se presentan la tipología de cada uno:

Figura N°2: Ingreso por tipología

	Acciones de Tutela	Denuncia	Felicitación	Petición de Consulta	Petición de Documentación	Petición de Información	Peticiones	Procesos Jurídicos	Queja	Reclamo
Buzones	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Correo Certificado	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Correo Electrónico	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0
Correo Simple	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Digital	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Personalmente	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
Radicación Web	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Telefónicamente	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Fuente: Información de indicadores Software SISGED.

De la figura 2, se desprende que dos (2) ingresos, corresponden a petición de información y el otro, petición de documentación.

Figura N°3. Oportunidad de respuesta

	Pendientes	Respondidas	Totales	%
Acciones de Tutela	0	0	0	0 %
Denuncia	0	0	0	0 %
Felicitación	0	0	0	0 %
Petición de Consulta	0	0	0	0 %
Petición de Documentación	0	1	1	33.33 %
Petición de Información	0	2	2	66.67 %
Peticiones	0	0	0	0 %
Procesos Jurídicos	0	0	0	0 %
Queja	0	0	0	0 %
Reclamo	0	0	0	0 %
TOTALES	**0**	**3**	**3**	**100 %**

Fuente: Información de indicadores Software SISGED.

Frente a la oportunidad en las respuestas de las PQRDSF, se tiene que todas a la fecha se encuentran gestionadas dentro de los términos de la Ley 1755 de 2015, resaltando la promesa de servicio menor con la que cuenta la Agencia, según se verifica en la figura 3.

7.2. DIRECCIÓN OPERATIVA Y DE PROYECTOS

Respecto a la Dirección Operativa y de Proyectos se evidencia que es el área a la que mayor número de PQRDSF ingresaron en el periodo de verificación, en gran medida por que desde allí se desarrolla primordialmente el objeto misional de la entidad y desde donde

se desarrolla un mayor acercamiento al ciudadano y partes interesadas. A continuación, se relacionan los ingresos del 01 de abril al 30 de junio de 2025, de acuerdo a los distintos canales disponibles.

Figura No.4: Ingresos por canal de recepción DOP

	Pendientes	Respondidas	Totales	%
Buzones	0	0	0	0 %
Correo Certificado	0	0	0	0 %
Correo Electrónico	4	55	59	83.1 %
Correo Simple	0	0	0	0 %
Digital	0	0	0	0 %
Personalmente	1	11	12	16.9 %
Radicación Web	0	0	0	0 %
Telefónicamente	0	0	0	0 %
TOTALES	**5**	**66**	**71**	**100 %**

Fuente: Información de indicadores Software SISGED.

En la figura N°4 se verifica un total de setenta y una (71) PQRDSF ingresadas a la Dirección Operativa y de Proyectos; del total general, el 83.1% ingresaron a través de correo electrónico (59) y el 16.9% se allegan de manera personal (11).

Del total ingresadas, cinco (5) están pendientes por responder, pero se encuentran dentro de los términos estipulados para hacerlo.

De las setenta y una (71) PQRDSF ingresadas a la Dirección Operativa y de Proyectos, se tuvieron las siguientes cantidades por cada tipo:

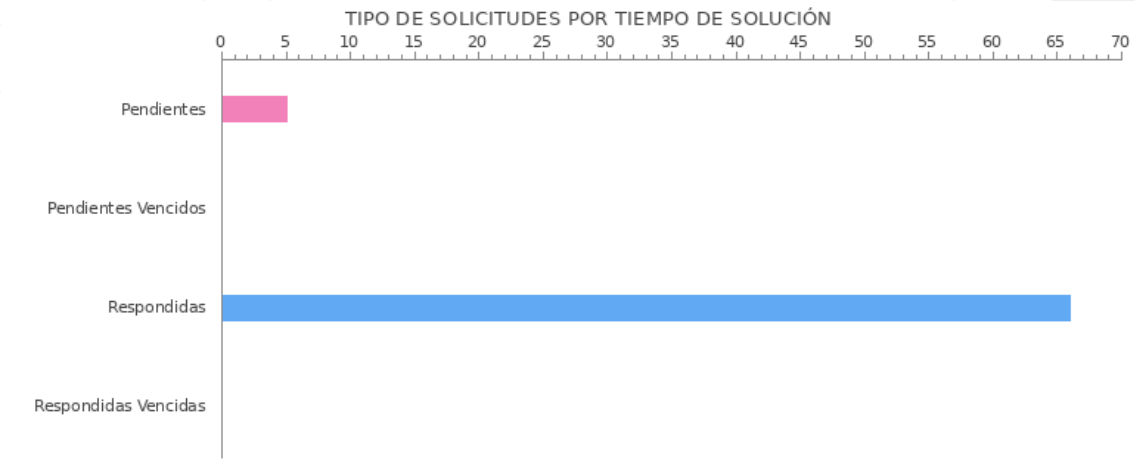
Figura N°5: Ingreso por tipología DOP

	Pendientes	Respondidas	Totales	%
Acciones de Tutela	0	0	0	0 %
Denuncia	0	0	0	0 %
Felicitación	0	0	0	0 %
Petición de Consulta	0	0	0	0 %
Petición de Documentación	0	0	0	0 %
Petición de Información	0	16	16	22.54 %
Peticiones	5	48	53	74.65 %
Procesos Jurídicos	0	0	0	0 %
Queja	0	0	0	0 %
Reclamo	0	2	2	2.82 %
TOTALES	**5**	**66**	**71**	**100 %**

Fuente: Información de indicadores Software SISGED.

Del total, el 74.65% corresponde a peticiones con cincuenta y tres (53) ingresos durante el periodo; dieciséis (16) ingresos que equivalen al 22.54%, para petición de información y el 2.82% corresponde a dos (2) reclamos.

Figura N°6. Oportunidad de respuesta



Fuente: Información de indicadores Software SISGED.

Frente a la oportunidad en las respuestas de las PQRDSF, a la fecha se tiene que cinco (5) están pendiente por responder, pero se encuentran dentro de los términos de Ley 1755 de 2015.

7.3. DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

La Dirección Administrativa y Financiera recibió una (1) PQRDSF en el periodo comprendido entre el 01 de abril al 30 de junio de 2025, tal y como se muestra en la figura 7:

Figura No.7: Ingresos por canal de recepción DAF

	Pendientes	Respondidas	Totales	%
Buzones	0	0	0	0 %
Correo Certificado	0	0	0	0 %
Correo Electrónico	0	1	1	100 %
Correo Simple	0	0	0	0 %
Digital	0	0	0	0 %
Personalmente	0	0	0	0 %
Radicación Web	0	0	0	0 %
Telefónicamente	0	0	0	0 %
TOTALES	**0**	**1**	**1**	**100 %**

Fuente: Información de indicadores Software SISGED.

En la figura N°7 se verifica una (1) PQRDSF ingresada a la Dirección Administrativa y Financiera a través de correo electrónico.

Figura N°8: Ingreso por tipología DOP

	Acciones de Tutela	Denuncia	Felicitación	Petición de Consulta	Petición de Documentación	Petición de Información	Peticiones	Procesos Jurídicos	Queja	Reclamo
Buzones	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Correo Certificado	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Correo Electrónico	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
Correo Simple	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Digital	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Personalmente	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Radicación Web	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Telefónicamente	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Fuente: Información de indicadores Software SISGED.

Dicho ingreso corresponde a petición de documentación, como se muestra en la figura 8.

Figura N°9. Oportunidad de respuesta

	Pendientes	Pendientes Vencidos	Respondidas	Respondidas Vencidas
Acciones de Tutela	0	0	0	0
Denuncia	0	0	0	0
Felicitación	0	0	0	0
Petición de Consulta	0	0	0	0
Petición de Documentación	0	0	1	0
Petición de Información	0	0	0	0
Peticiones	0	0	0	0
Procesos Jurídicos	0	0	0	0
Queja	0	0	0	0
Reclamo	0	0	0	0
TOTALES	**0**	**0**	**1**	**0**

Fuente: Información de indicadores Software SISGED.

Frente a la oportunidad en la respuesta de la PQRDSF, se tiene que está se respondió dentro de los términos de Ley 1755 de 2015.

7.4. GERENCIA

La Gerencia recibió dos (2) PQRDSF en el periodo comprendido entre el 01 de abril al 30 de junio de 2025, tal y como se muestra en la figura 10:

Figura N°10 Ingreso por canal Gerencia

	Pendientes	Respondidas	Totales	%
Buzones	0	0	0	0 %
Correo Certificado	0	0	0	0 %
Correo Electrónico	0	2	2	100 %
Correo Simple	0	0	0	0 %
Digital	0	0	0	0 %
Personalmente	0	0	0	0 %
Radicación Web	0	0	0	0 %
Telefónicamente	0	0	0	0 %
TOTALES	**0**	**2**	**2**	**100 %**

Fuente: Información de indicadores Software SISGED.

En la figura N°11 se verifican dos (2) peticiones ingresadas a la Gerencia a través de correo electrónico.

Agencia de Desarrollo Local de Itagüí · ADELI
Centro Comercial La Gran Manzana Carrera 49 No. 50 A - 20 - Piso 3
Municipio de Itagüí
contactenos@adeli.gov.co
Teléfono. 373 76 76 Ext. 41100
Nit. 900590434 · 8
adeli.gov.co

Figura N°11 Ingresos por canal

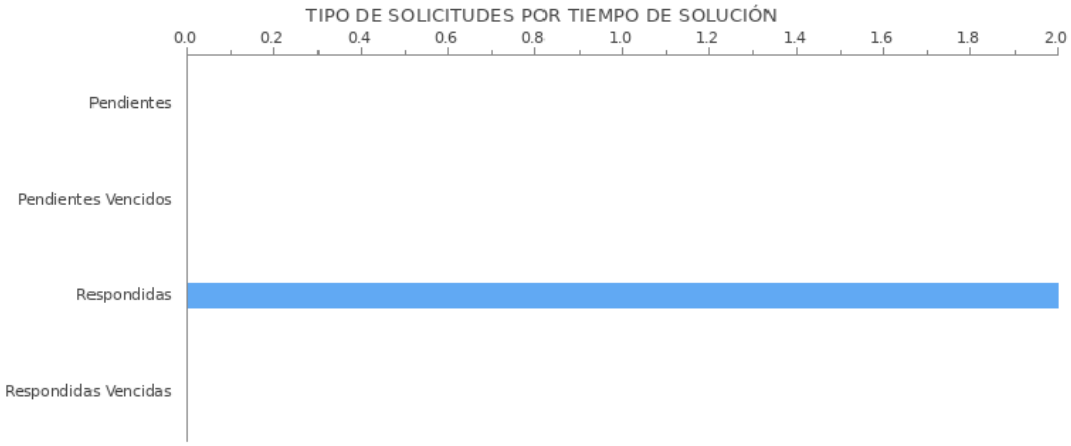
	Acciones de Tutela	Denuncia	Felicitación	Petición de Consulta	Petición de Documentación	Petición de Información	Peticiones	Procesos Jurídicos	Queja	Reclamo
Buzones	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Correo Certificado	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Correo Electrónico	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0
Correo Simple	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Digital	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Personalmente	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Radicación Web	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Telefónicamente	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Fuente: Información de indicadores Software SISGED.

Frente a la oportunidad en la respuesta de las PQRDSF, se tiene que éstas se respondieron dentro de los términos de Ley 1755 de 2015, tal y como se muestra en la figura 12.

Figura N°12. Oportunidad de respuesta

.



Fuente: Información de indicadores Software SISGED.

7.5. DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN

Para el periodo de seguimiento, que corresponde al segundo trimestre de la vigencia 2025, la Dirección de Planeación no tuvo ingresos por PQRSDF.

7.6. OFICINA DE CONTROL INTERNO

Y finalmente, para el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de marzo de 2025, la Oficina de Control Interno no recibió PQRSDF.

7.7. CONSOLIDADO GENERAL DE LA ENTIDAD

A nivel de entidad, se presenta los resultados obtenidos, con la sumatoria de las gestiones adelantadas en materia de trámites de las PQRSDF por cada una de las áreas. En total, se obtuvieron setena y siete (77) PQRSDF, tal y como se muestra en la siguiente figura:

Figura No.13: Ingresos por canal de recepción

	Pendientes	Respondidas	Totales	%
Buzones	0	0	0	0 %
Correo Certificado	0	0	0	0 %
Correo Electrónico	0	64	64	83.12 %
Correo Simple	0	0	0	0 %
Digital	0	0	0	0 %
Personalmente	0	13	13	16.88 %
Radicación Web	0	0	0	0 %
Telefónicamente	0	0	0	0 %
TOTALES	**0**	**77**	**77**	**100 %**

Fuente: Información de indicadores Software SISGED.

Aclarando que, el consolidado general fue consultado el 22 de julio de 2025, por tanto, algunas de las PQRSDF por dependencia de los ítems anteriores fueron resultas, hecho que haría que no coincida el número de pendientes por responder.

Figura No.14: Ingresos por tipo de solicitud

	Pendientes	Respondidas	Totales	%
Acciones de Tutela	0	0	0	0 %
Denuncia	0	0	0	0 %
Felicitación	0	0	0	0 %
Petición de Consulta	0	0	0	0 %
Petición de Documentación	0	2	2	2.6 %
Petición de Información	0	18	18	23.38 %
Peticiones	0	55	55	71.43 %
Procesos Jurídicos	0	0	0	0 %
Queja	0	0	0	0 %
Reclamo	0	2	2	2.6 %
TOTALES	**0**	**77**	**77**	**100 %**

Fuente: Información de indicadores Software SISGED.

De esta figura se puede observar que cincuenta y cinco (55) ingresos corresponden a peticiones, dieciocho (18) a petición de información, dos (2) a petición de documentación y dos (2) a reclamos.

Figura No.15: Ingresos totales por tiempos de solución.

	Pendientes	Pendientes Vencidos	Respondidas	Respondidas Vencidas
Acciones de Tutela	0	0	0	0
Denuncia	0	0	0	0
Felicitación	0	0	0	0
Petición de Consulta	0	0	0	0
Petición de Documentación	0	0	2	0
Petición de Información	0	0	18	0
Peticiones	0	0	55	0
Procesos Jurídicos	0	0	0	0
Queja	0	0	0	0
Reclamo	0	0	2	0
TOTALES	0	0	77	0

Fuente: Información de indicadores Software SISGED.

Del total de PQRSDF del segundo trimestre de 2025, ya fueron gestionadas y respondidas a 22 de julio, tal y como se muestra en la figura 15.

7.8. COMPARATIVO CON PERIODO ANTERIOR.

A continuación, se realiza un comparativo de los ingresos totales de PQRSDF por tipología entre el primer trimestre de 2025 y el segundo trimestre de la vigencia, con la finalidad de verificar su comportamiento. Para ello se muestra la tabla No.1.

Tabla No.1 Comparativo ingresos I trimestre y II trimestre, vigencia 2025.

Tipología	I trimestre 2025	II trimestre 2025
Acciones de tutela	0	0
Denuncia	0	0
felicitación	0	0
Petición de consulta	0	0
Petición de documentación	1	2
Petición de información	7	18
Peticiones	54	55
Procesos jurídicos	0	0
Queja	0	0
Reclamo	4	2
Totales	**66**	**77**

Fuente: Elaboración propia con información de indicadores Software SISGED.

De la tabla anterior, se observa un incremento de once (11) ingresos totales, principalmente en el número de peticiones de información.

8. TRASLADOS A OTRAS ENTIDADES:

De los ingresos generados entre el 01 de abril al 30 de junio de 2025, no se evidencia traslados a otras entidades por la competencia en cuanto al tema a responder.

9. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

9.1. Las solicitudes fueron respondidas dentro de los tiempos establecidos por la normatividad. Este nivel de cumplimiento demuestra un compromiso institucional con la celeridad, la eficacia y la transparencia en la atención ciudadana.

9.2. Se debe tener presente el cumplimiento de los términos internos para generar respuestas a las PQRSDF, pues esto forma parte de una promesa de valor para la entidad.

9.3. Se recomienda a las unidades administrativas con mayor volumen de PQRDSF, realizar un análisis exhaustivo para identificar temas recurrentes y divulgar información relevante sobre estos a través de diversos canales de comunicación. Esto permitirá anticipar respuestas a nuevas solicitudes relacionadas, mejorando la eficiencia en la gestión e interacciones con los usuarios.

9.4. Procurar que todas las respuestas que se entreguen a la comunidad, tengan un lenguaje claro para que no haya lugar a interpretaciones.

9.5. Generar protocolo de alerta frente al ingreso de denuncias por presuntos hechos de corrupción.

9.6. Comunicar los resultados en materia de satisfacción de clientes, con ello se fortalece o se ajustan acciones de mejora.

9.7. Continuar promoviendo el uso de los canales virtuales y optimizar su funcionalidad, asegurando que sean más intuitivos y accesibles para toda la población, incluyendo a quienes tienen menos competencias digitales.

SOL BEATRIZ VÁSQUEZ TIRADO
Jefe de Oficina de Control Interno ADELI