



Instituto para la Investigación y la Preservación
del Patrimonio Cultural y Natural del Valle del Cauca
INCIVA



Informe PQRSD y Derechos de Petición

Tercer Trimestre 2017

Subdirección de Mercadeo y Divulgación

Cali 10 de Octubre 2017

1. INTRODUCCIÓN

La Subdirección de Mercadeo y Divulgación del Instituto para la Investigación y la Preservación del Patrimonio Cultural y Natural del Valle del Cauca – **INCIVA**, dando cumplimiento a los lineamientos establecidos en el Artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011, y con el fin de garantizar los principios de transparencia, eficacia y celeridad de las actuaciones administrativas, presenta el seguimiento y evaluación al tratamiento del sistema de PQRSD y Derechos de Petición que la ciudadanía interpone en la Entidad y en sus centros operativos durante el tercer trimestre, vigencia 2017.

El sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Derechos de Petición está definido por el conjunto de mecanismos institucionales que permiten a la comunidad en general una participación efectiva en el seguimiento y control social a la gestión que desarrolla el **INCIVA**, con el fin de garantizar el mejoramiento continuo de sus procesos y procedimientos.

El sistema PQRSD está debidamente documentado, se encuentra aprobado por comité MECI: el Procedimiento de atención a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Derechos de Petición con sus respectivos formatos y manual de uso de los buzones.

2. OBJETIVO

Realizar el seguimiento y evaluación al tratamiento de las PQRSD, solicitudes de información y consultas por corrupción, que los ciudadanos y demás partes interesadas interponen ante el **INCIVA**, con el fin de determinar el cumplimiento en la oportunidad de respuestas y determinar las recomendaciones a la dirección y los responsables de los procesos.

3. ALCANCE.

Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias por presuntos actos de corrupción, solicitudes de información y felicitaciones interpuestas por la comunidad ante el Instituto para la Investigación y la Preservación del Patrimonio Cultural y Natural del Valle del Cauca – **INCIVA**, durante el periodo comprendido entre el 01 de Julio y el 30 de Septiembre de 2017.

4. MARCO NORMATIVO

- Constitución Política de Colombia - Art. 23 “Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés

general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales”.

- Ley 87 de 1993 “Por la cual se establecen normas para el ejercicio interno en las entidades y organismos de estado y se dictan otras disposiciones”, artículo 12 literal i) “Evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana, que en desarrollo del mandato constitucional y legal, diseñe la entidad correspondiente”.
- Ley 1474 de 2011, Artículo 76, el cual establece que: “La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la Administración de la entidad un informe semestral sobre el particular”.
- Ley 1755 del 30 de junio 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”.

5. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO Y EVALUACION

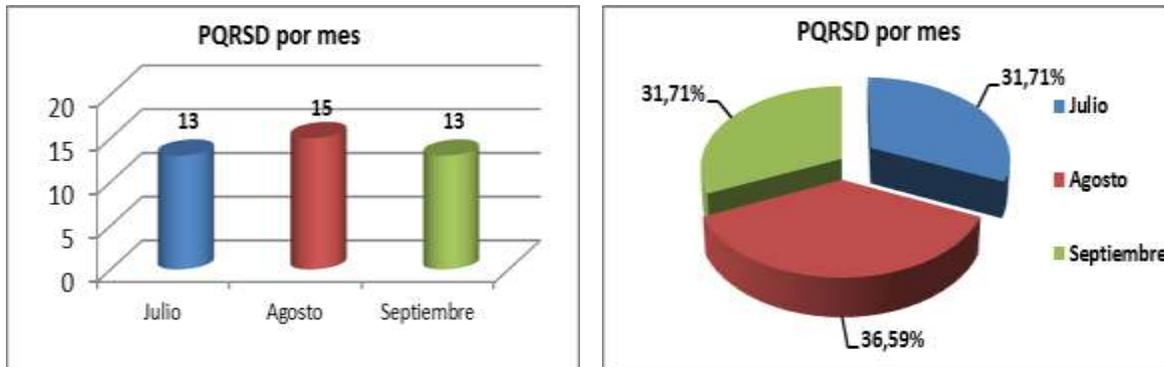
Dentro del sistema PQRSD y Derechos de Petición, se encuentra registradas durante el tercer trimestre, vigencia 2017, un total de cuarenta y un (41) PQRSD y derechos de petición, interpuestos ante el **INCIVA**, y sus centros operativos, todos de carácter misional.

5.1. PQRSD Y DERECHOS DE PETICIÓN RECIBIDAS TERCER TRIMESTRE DE 2017

PQRSD y Derechos de Petición interpuestas por la comunidad en general durante el tercer trimestre de 2017, Ver tabla Nro. 1 (**PQRSD y Derechos de Petición por mes**).

| TOTAL PQRSD POR MES | | |
|----------------------------|---------------------|-------------------|
| MES | No. DE PQRSD | PORCENTAJE |
| Julio | 13 | 31,71% |
| Agosto | 15 | 36,59% |
| Septiembre | 13 | 31,71% |
| TOTAL | 41 | 100,00% |

Tabla Nro. 1 (PQRSD y Derechos de Petición por Mes)



Grafica Nro.1 (PQRSD y Derechos de Petición por mes)

La gráfica Nro. 1 muestra que el mes con mayor número de PQRSD recibidos, fue agosto con quince (15) del total (41), equivalente al 36,59%, seguido de julio y septiembre con trece (13) cada uno, equivalente al 31,71%.

De acuerdo al número de PQRSD y derechos de Petición interpuestos por la comunidad durante el tercer trimestre 2017, en la gráfica Nro. 1ª podemos observar cual fue el comportamiento de las PQRSD y Derechos de Petición por mes.

| PQRSD JULIO | | PQRSD AGOSTO | | PQRSD SEPTIEMBRE | |
|---------------|-----------|---------------|-----------|------------------|-----------|
| Peticion | 9 | Peticion | 6 | Peticion | 8 |
| Queja | 1 | Queja | 2 | Queja | 1 |
| Reclamo | 0 | Reclamo | 0 | Reclamo | 0 |
| Sugerencia | 3 | Sugerencia | 6 | Sugerencia | 2 |
| Der. Peticion | 0 | Der. Peticion | 1 | Der. Peticion | 2 |
| TOTAL | 13 | TOTAL | 15 | TOTAL | 13 |

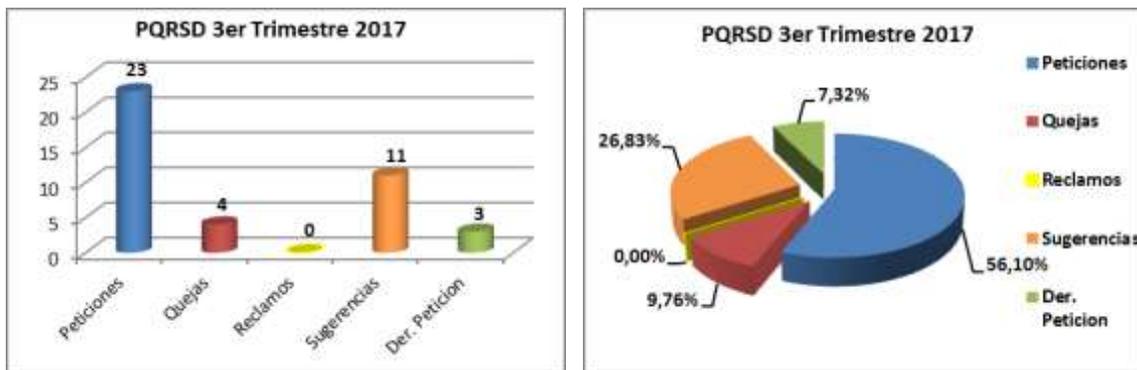
Grafica Nro. 1ª (Comportamiento mensual de PQRSD y Der. de Petición, 3er trimestre-2017).

5.1.1. PQRSD Y DERECHOS DE PETICIÓN

El procedimiento de PQRSD y derechos de petición implementada por el **INCIVA**, y sus centros operativos, permiten al ciudadano al momento de diligenciar e interponer el PQRSD, se pueda clasificar en (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y derechos de petición) igualmente conocer sus solicitudes e inquietudes presentes al momento de interactuar con la Entidad. Ver tabla Nro. 2 (**PQRSD y Der. de petición, Tercer Trimestre 2017**).

| PQRSD | | |
|--------------------|-----------------|-------------------|
| PQRSD | CANTIDAD | PORCENTAJE |
| Peticiones | 23 | 56,10% |
| Quejas | 4 | 9,76% |
| Reclamos | 0 | 0,00% |
| Sugerencias | 11 | 26,83% |
| Der. Peticion | 3 | 7,32% |
| TOTAL PQRSD | 41 | 100,00% |

Tabla No.2 (PQRSD y Derechos de Petición, Tercer Trimestre 2017)



Grafica No. 2, (PQRSD y Derechos de Petición Tercer Trimestre 2017).

La grafica Nro. 2 muestra que las cuarenta y un (41) PQRSD y derechos de petición, están distribuidas así: Veintitrés (23) peticiones, equivalentes al 56,01%, once (11) sugerencias, equivalentes al 26,83%, cuatro (4) quejas, equivalente al 9,76%, tres (3) derechos de petición, equivalente al 7,32% y cero (0) reclamos.

5.1.2. PQRSD RECIBIDOS POR CANALES DE COMUNICACION

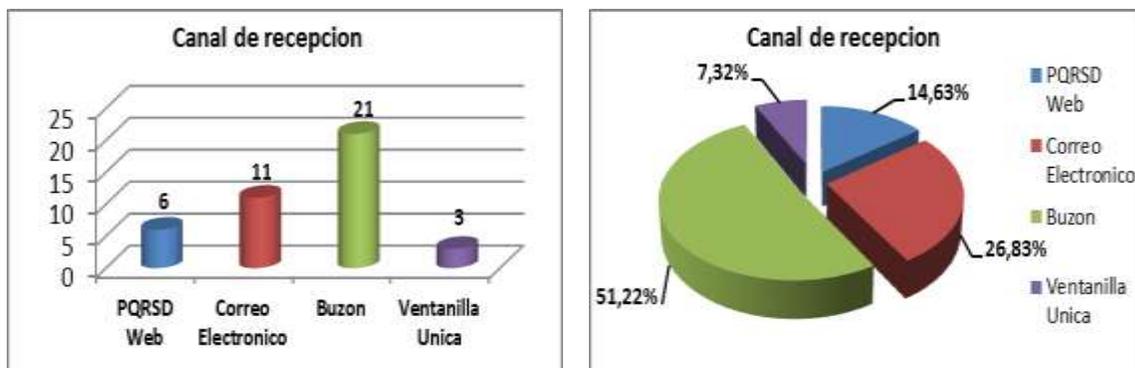
La Entidad ha establecidos diferentes canales de comunicación disponibles, para que la ciudadanía en general presente las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, solicitudes de información, consultas, felicitaciones, etc. Estos son:

1. Módulo PQRSD en el portal web de la entidad.
2. Correo electrónico.
3. Buzón de sugerencias.
4. Ventanilla única para radicación de documentos.

Ver tabla No. 3, **(canales de recepción Tercer Trimestre de 2017).**

| <i>CANAL DE RECEPCION DE PQRSD 3er TRIM. 2017</i> | | |
|---|-----------------|-------------------|
| <i>CANAL</i> | <i>CANTIDAD</i> | <i>PORCENTAJE</i> |
| PQRSD Web | 6 | 14,63% |
| Correo Electronico | 11 | 26,83% |
| Buzon | 21 | 51,22% |
| Ventanilla Unica | 3 | 7,32% |
| TOTAL | 41 | 100,00% |

Tabla Nro. 3 (Canales de Recepción Tercer Trimestre 2017)



Grafica Nro. 3 (Canales de Recepción Tercer Trimestre 2017).

La grafica No. 3 muestra que la información registrada en el sistema de PQRSD del **INCIVA**, interpuesta por la comunidad se recibieron por los diferentes canales, de la siguiente manera: Buzón, veintiún (21) PQRSD, equivalente al 51,22% del total, (41), correo electrónico once (11), equivalente al 26,83%, pagina web (6), equivalente al 14,63%, ventanilla única tres (3), equivalente al 7,32%.

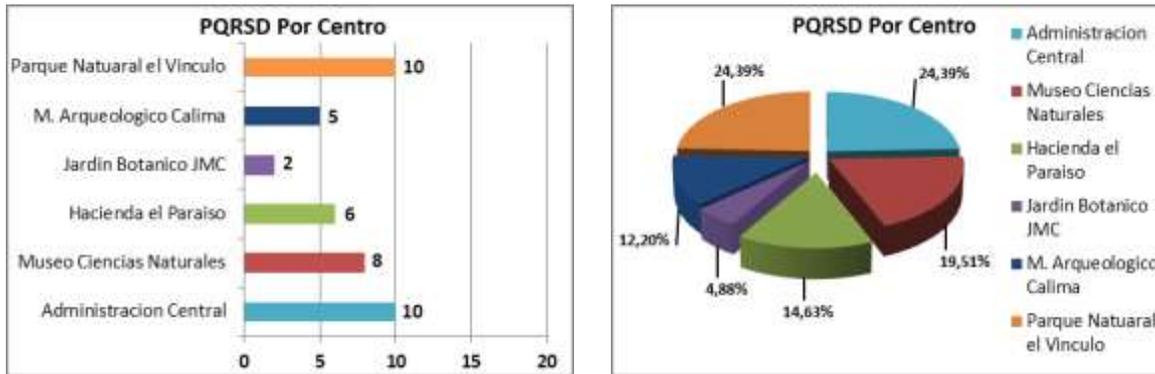
5.1.3 PQRSD POR CENTRO OPERATIVO

La administración central y los centros operativos del instituto para la Investigación y la Preservación del Patrimonio Cultural y Natural del Valle del Cauca – **INCIVA**, recibieron durante el periodo del 01 de julio de 2017 al 30 de septiembre de 2017, un total de cuarenta y un (41) PQRSD y Derechos de Petición, los cuales se canalizaron desde los centros operativos y sede central de la siguiente manera:

Ver tabla Nro. 4 (**PQRSD por centro operativo**).

| PQRSD POR CENTRO 3er. TRIMESTRE 2017 | | |
|---|-----------------|-------------------|
| CENTRO | CANTIDAD | PORCENTAJE |
| Administración Central | 10 | 24,39% |
| Museo Ciencias Naturales | 8 | 19,51% |
| Hacienda el Paraíso | 6 | 14,63% |
| Jardín Botánico JMC | 2 | 4,88% |
| M. Arqueológico Calima | 5 | 12,20% |
| Parque Natural el Vínculo | 10 | 24,39% |
| TOTAL | 41 | 100,00% |

Tabla Nro. 4 (PQRSD y Der. de Petición por centro operativo).



Grafica Nro. 4 (PQRSD y Der. de Petición por centro operativo).

La grafica Nro. 4, muestra que el Parque Natural Regional el Vínculo y la Administración Central registran el mayor número de PQRSD, diez (10), cada uno, equivalente al 24,39%, seguido del Museo de Ciencias Naturales con ocho (8), equivalente al 19,51%, Hacienda el Paraíso con seis (6), equivalente al 14,63%, Museo Arqueológico Calima con cinco (5), equivalente al 12,20%, y por último el Jardín Botánico JMC, con dos (2), equivalente al 4,88%.

5.1.4. TEMAS REITERATIVOS DURANTE EL TERCER TRIMESTRE DE 2017 EN EL INCIVA

De acuerdo con el reporte del sistema PQRSD y Derechos de Petición, el tema más reiterativo que se atendió durante el tercer trimestre fue el de “Atención y servicio a la ciudadanía” con un total de veintitrés (23) peticiones, relacionadas con solicitud de información general de los centros operativos, como: lugar de ubicación de los centros y sede central, señalización y vías de acceso, horarios de atención al público, costo de boletería, programas, servicios o talleres a ofrecer a los diferentes sectores y en especial al sector educativo, cuyo principal objetivo es

fortalecer y profundizar los estudios de las ciencias naturales, los ecosistemas y medio ambiente en toda su dimensión.

5.2. OPORTUNIDAD EN LA ATENCION DE LAS PQRSD

De conformidad con el reporte generado con fecha de corte 30 de septiembre de 2017, de las cuarenta y un (41) PQRSD y Derechos de petición recibidas durante el tercer trimestre de 2017 en el **INCIVA**, todas se atendieron oportunamente por la oficina de mercadeo y divulgación, dándole la respectiva trazabilidad en cada una de las dependencias o procesos en los que se realizó el reparto y finalmente quedaron cerradas dentro de los términos establecidos por la Ley, es decir al 100%.

A continuación se analiza de forma general el cumplimiento de los términos y la trazabilidad del sistema de PQRSD y derechos de petición.

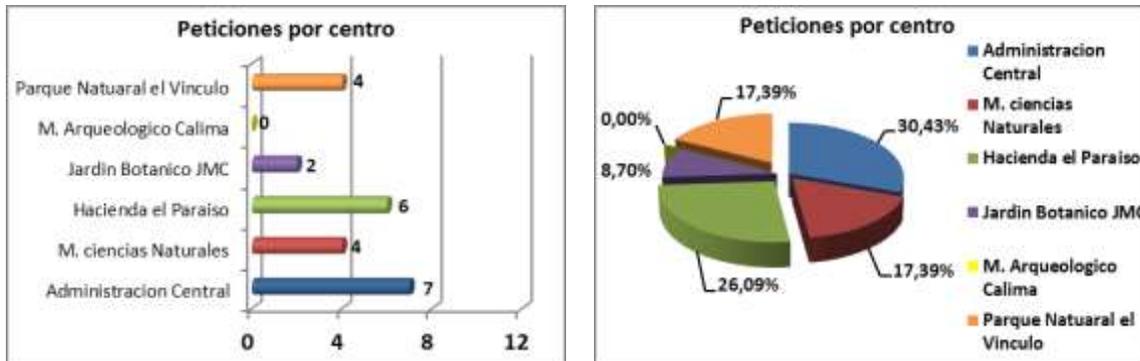
5.2.1. TRATAMIENTO Y ATENCION DE LAS PETICIONES EN LOS CENTROS OPERATIVOS Y SEDE CENTRAL

Durante el tercer trimestre de la vigencia 2017, el sistema PQRSD recibió un total de veintitrés (23) peticiones en todos los centros operativos y sede central, equivalentes al 56,10% del total (41) PQRSD, las cuales se recibieron por correo electrónico, diez (10), por página web seis (6), y por buzón siete (7), estas se contestaron aplicándole su respectiva trazabilidad, por este mismo medio desde la Subdirección de Mercadeo y Divulgación, y hacían referencia a solicitud de información general de los centros, como como se expresó en el punto **5.1.4. TEMAS REITERATIVOS DURANTE EL TERCER TRIMESTRE DE 2017.**

Ver Tabla Nro. 5 (**Peticiones por Centro**).

| PETICIONES POR CENTRO | | |
|------------------------------|-----------------|-------------------|
| CENTRO | CANTIDAD | PORCENTAJE |
| Administracion Central | 7 | 30,43% |
| M. ciencias Naturales | 4 | 17,39% |
| Hacienda el Paraiso | 6 | 26,09% |
| Jardin Botanico JMC | 2 | 8,70% |
| M. Arqueologico Calima | 0 | 0,00% |
| Parque Natuaral el Vinculo | 4 | 17,39% |
| TOTAL | 23 | 100,00% |

Tabla Nro. 5 (Peticiones por Centros).



Gráfica Nro. 5 (Peticiónes por centro)

La gráfica Nro. 5, muestra que las veintitres (23) peticiones recibidas en el sistema de PQRSD implementado por el **INCIVA** en el tercer trimestre de 2017, se recibieron de la siguiente manera: Administración Central (7), equivalente al 30,43%, Hacienda el Paraíso (6), equivalente al 26,09%, Museo de Ciencia Naturales y Parque Natural Regional el Vínculo con cuatro (4) cada uno, equivalente al 17,39%, Jardín Botánico (2), equivalente al 8,70%.

Adicionalmente a los temas reiterativos de “Atención y servicio a la ciudadanía” las cuatro (4) peticiones del Parque Natural Regional el Vínculo hacen referencia a invertir más recursos económicos para su mantenimiento a las instalaciones locativas, servicio de baños, aseo en general, preservación del medio ambiente, arreglo de senderos, poda de árboles y maleza, entretenimientos para niños, venta de alimentos, con el objetivo de promocionar el turismo ecológico. Dos (2) de las peticiones del Museo de Ciencias Naturales hacen referencia a dotar de una red informática (**WI FI**) por ser institución pública donde asiste muchos usuarios en busca del conocimiento.

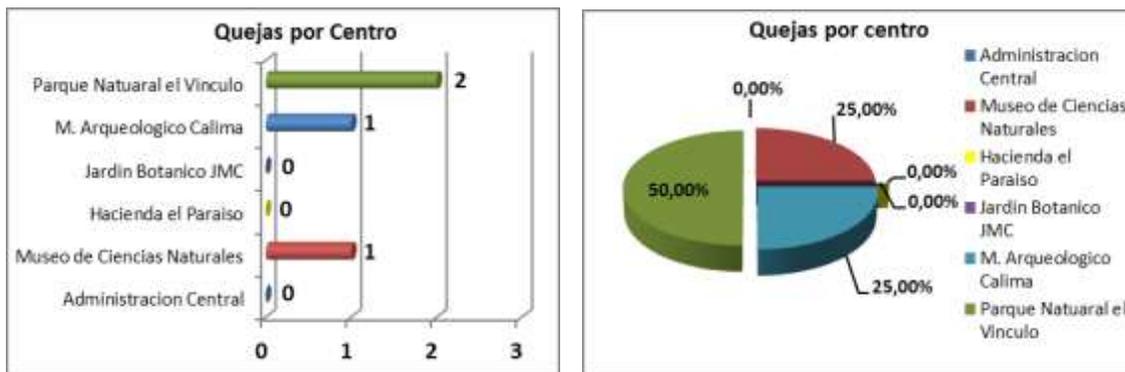
5.2.2 TRATAMIENTO Y ATENCIÓN DE LAS QUEJAS EN LOS CENTROS OPERATIVOS

Para el tercer trimestre de la vigencia 2017, el sistema PQRSD recibió un total de cuatro (4) quejas en todos los centros, equivalentes al 9.76% del total (41) PQRSD. Estas se recibieron de la siguiente manera: Dos (2) Parque Natural Regional el Vínculo, relacionada con falta de mantenimiento a las instalaciones locativas, zona de jardines y arbórea del parque, y la otra relacionada con maltrato del funcionario público al contratista del parque. Una (1) Museo Arqueológico Calima, referente al mal estado de las chozas como iconos históricos. Una (1) Museo de ciencia Naturales, referente a la falta de aseo los fines de semana.

Ver tabla Nro. 6 (**Quejas por centro**).

| QUEJAS POR CENTRO | | |
|-----------------------------|-----------------|-------------------|
| CENTRO | CANTIDAD | PORCENTAJE |
| Administracion Central | 0 | 0,00% |
| Museo de Ciencias Naturales | 1 | 25,00% |
| Hacienda el Paraiso | 0 | 0,00% |
| Jardin Botanico JMC | 0 | 0,00% |
| M. Arqueologico Calima | 1 | 25,00% |
| Parque Natuaral el Vinculo | 2 | 50,00% |
| TOTAL | 4 | 100,00% |

Tabla Nro. 6. (Quejas por centro)



Grafica Nro. 6. (Quejas por centro).

La grafica Nro. 6, muestra que las cuatro (4) quejas recibidas en el sistema de PQRSD implementado por el **INCIVA** en el tercer trimestre, se recibieron de la siguiente manera: Dos (2) Parque Natural Regiona el Vinculo equivalente al 50.00%, una (1) Museo Arqueologico Calima, Equivalente al 25,00% y una (1) Museo de Ciencias Naturales, equivalente al 25,00%.

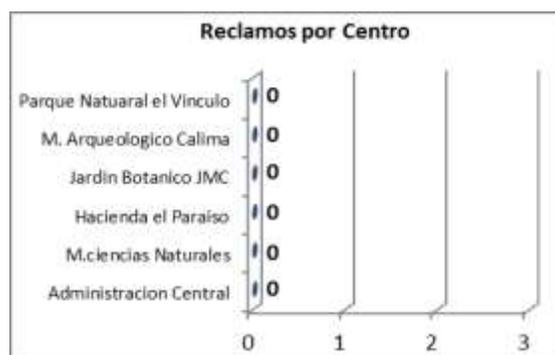
5.2.3. TRATAMIENTO Y ATENCION DE LOS RECLAMOS EN LOS CENTROS OPERATIVOS

Durante el tercer trimestre de 2017, el sistema PQRSD y derechos de petición no recibieron ningún tipo de reclamos.

Ver Tabla Nro.7 (**Reclamos por centro**).

| RECLAMOS POR CENTRO | | |
|----------------------------|-----------------|-------------------|
| CENTRO | CANTIDAD | PORCENTAJE |
| Administración Central | 0 | 0,00% |
| M.ciencias Naturales | 0 | 0,00% |
| Hacienda el Paraiso | 0 | 0,00% |
| Jardin Botanico JMC | 0 | 0,00% |
| M. Arqueologico Calima | 0 | 0,00% |
| Parque Natuaral el Vinculo | 0 | 0,00% |
| TOTAL | 0 | 0,00% |

Tabla Nro. 7 (Reclamos por centro)



Grafica Nro. 7. (Reclamos por centro).

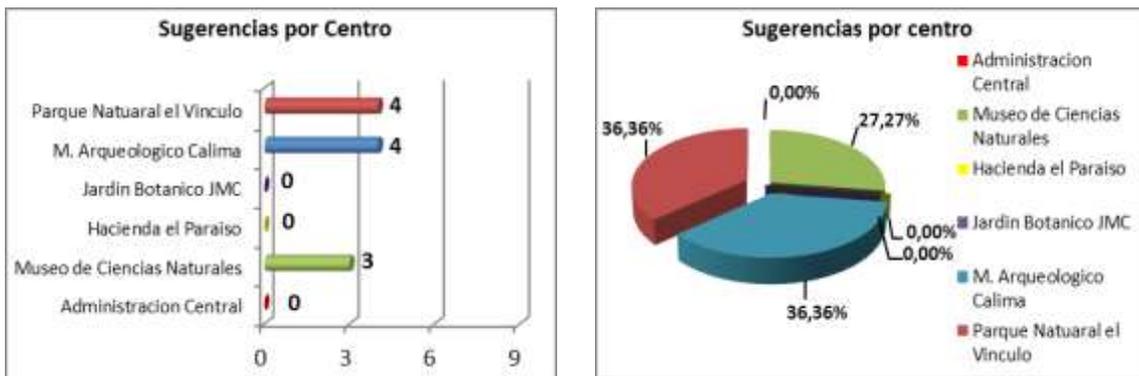
5.2.4. TRATAMIENTO Y ATENCION DE LAS SUGERENCIAS EN LOS CENTROS OPERATIVOS

Durante el tercer trimestre de la vigencia 2017, el sistema PQRSD recibió once (11) sugerencias, equivalente al 26,83% del total (41) PQRSD. Estas se recibieron de la siguiente manera: Cuatro (4) Parque Regional Natural el Vínculo, relacionadas con: Hacer mantenimiento a los senderos, Falta de jardines, animales, juegos para niños, promoción a colegios, mas divulgación del centro. Cuatro (4) Museo Arqueológico Calima relacionadas con: la falta de señalética en los árboles, tener el guion en inglés, falta de señalización para llegar al Museo. Tres (3) Museo de Ciencias naturales relacionadas con: El cumplimiento del horario de atención al público, hacer énfasis a las plantas en cada uno de los ecosistemas, y la relación de los animales con el medio ambiente, falta de aseo en los baños y las salas del museo .

Ver Tabla Nro.8 (**Sugerencias por centro**).

| SUGERENCIAS POR CENTRO | | |
|-------------------------------|-----------------|-------------------|
| CENTRO | CANTIDAD | PORCENTAJE |
| Administración Central | 0 | 0,00% |
| Museo de Ciencias Naturales | 3 | 27,27% |
| Hacienda el Paraiso | 0 | 0,00% |
| Jardín Botánico JMC | 0 | 0,00% |
| M. Arqueológico Calima | 4 | 36,36% |
| Parque Natural el Vínculo | 4 | 36,36% |
| TOTAL | 11 | 100,00% |

Tabla Nro. 8 (Sugerencias por centro).



Grafica Nro. 8. (Sugerencias por centro).

La grafica Nro. 8, muestra que las once (11) sugerencias recibidas en el sistema de PQRSD implementado por el **INCIVA** en el tercer trimestre, se recibieron de la siguiente manera: cuatro (4) Parque Natural Regional el Vínculo, equivalente al 36,36%, cuatro (4) Museo arqueológico Calima, equivalente al 36,36%, tres (3) Museo de ciencias Naturales, Equivalente al 27,27%.

5.2.5 DERECHOS DE PETICIÓN

Para el tercer trimestre, vigencia de 2017, se recibieron tres (3) derecho de petición, dirigidos a la Administración Central, se relacionó en el formato de control por parte de la oficina jurídica de la institución quien es la responsable de acuerdo al procedimiento.

Revisando la trazabilidad se evidencia que fueron contestados y cerrados en los términos establecidos por la ley, de acuerdo a información recibida por la oficina jurídica de la institución.

Ver tabla Nro. 9 (**Derechos de Petición**).

| DERECHOS DE PEICION | | |
|-----------------------------|-----------------|-------------------|
| CENTRO | CANTIDAD | PORCENTAJE |
| Administracion Central | 3 | 100,00% |
| Museo de Ciencias Naturales | 0 | 0,00% |
| Hacienda el Paraiso | 0 | 0,00% |
| Jardin Botanico JMC | 0 | 0,00% |
| M. Arqueologico Calima | 0 | 0,00% |
| Parque Natuaral el Vinculo | 0 | 0,00% |
| TOTAL | 3 | 100,00% |

Tabla Nro. 9 (Derechos de Petición).



Grafica Nro. 9 (Derechos de Petición).

La grafica Nro. 9. Muestra que durante el tercer trimestre, vigencia 2017, el sistema de PQRSD y derechos de petición recibieron tres (3) derecho de petición, equivalente al 100,00%, en la sede de la administración central.

El análisis del comportamiento del sistema de PQRSD permite además del seguimiento a su trazabilidad y control de cumplimiento de las mismas, buscar formular e implementar estrategias que permitan entrar a examinar el procedimiento, eficiencia y eficacia del servicio prestado en los centros de acuerdo al total de PQRSD recibidas, con el objetivo de fortalecer la imagen de los centros y lograr que su portafolio de servicios se vea mucho más atractivo para los visitantes locales, nacionales y extranjeros.

CONCLUSIONES

El Instituto para la Investigación y la Preservación del Patrimonio Cultural y Natural del Valle del Cauca **INCIVA**, cuenta con los canales de comunicación que facilita la recepción, presentación y seguimiento al sistema de **PQRSD** (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Derechos de Petición) que interpone la ciudadanía en los centros operativos. Lo anterior cumple lo establecido en el Artículo 76 de la ley 1474 de 2011, igualmente tiene aprobado el procedimiento, los formatos de control y manejo de los buzones de los centros operativos por el comité MECI.

La Subdirección de Mercadeo y Divulgación es la encargada del proceso de recibir, analizar y direccionar los PQRSD que interpone la ciudadanía a las diferentes dependencias o procesos competentes para trámite y respuesta al quejoso.

La entidad dispone de un canal telefónico a través del cual los ciudadanos pueden acceder desde su teléfono fijo o celular para interponer sus PQRSD.

En el Portal web de la entidad, www.inciva.gov.co, se encuentran publicados los informes de PQRSD interpuestas por la ciudadanía ante el **INCIVA**, cumpliendo así, lo establecido en la ley 1712 “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”

De acuerdo al reporte emitido el medio de comunicación más utilizado durante el tercer trimestre de 2017, por la ciudadanía es el buzón con veintiún (21) PQRSD, equivalente al 51,22% del total, seguido de correo electrónico con once (11) PQRSD, equivalente al 26,83%, la página web con seis (6), equivalente al 14,63%, ventanilla única con tres (3), equivalente al 7,32%.

La eficiencia en el control de calidad del sistema de PQRSD, permite lograr un mejoramiento continuo que fortalezca el buen funcionamiento de los centros, buscando ser más competitivos y estratégicos al momento de ofertar nuestro portafolio de servicios, en aras de satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes, visitantes y comunidad en general, basado en un buen servicio al cliente.



**Instituto para la Investigación y la Preservación
del Patrimonio Cultural y Natural del Valle del Cauca
INCIVA**



RECOMENDACIONES

Con el fin mejorar la atención y tratamiento del sistema PQRSD y derechos de petición, el Instituto para la Investigación y la Preservación del Patrimonio Cultural y Natural del Valle del Cauca **INCIVA**, dispone de unos recursos establecidos en unos canales de comunicación que permiten llegar a toda la comunidad e interactuar de forma general, y hacer que el sistema y procedimiento de PQRSD implementado sea efectivo y oportuno, para lo cual hace las siguientes recomendaciones:

- Fomentar el buen uso del aplicativo Web PQRSD, dándole a conocer a la comunidad como medio de comunicación efectivo con la Entidad.
- Realizar retroalimentación con los funcionarios de cada proceso para realizar un seguimiento y mejorar el cumplimiento de los términos de respuesta.
- Se recomienda revisar a diario los correos institucionales, así como a los funcionarios enlace de este módulo de PQRSD, revisar los requerimientos que se registran a través de este medio.
- Tener en cuenta el código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo ley 1437 de 2011” Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones, salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción”.
- Fortalecer la socialización de los mecanismos que posee la Entidad para la atención y seguimiento de las PQRSD con el fin de estimular su uso.