



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



Informe PQRSD y Derechos de Petición Segundo Trimestre 2020

Subdirección de Mercadeo y Divulgación

Santiago de Cali 09 de julio 2020



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



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 a los **PQRSD** y Derechos de Petición que la ciudadanía interpuso en la Entidad y los centros operativos durante el segundo trimestre de la vigencia 2020.

El sistema de **PQRSD** 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 está debidamente documentado, se encuentra aprobado por el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG y está documentado en 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 de sugerencias.

2. OBJETIVO

Consolidar y evaluar el registro de **PQRSD**, solicitudes de información, consultas, denuncias o quejas por presunta corrupción, que los ciudadanos y demás partes interesadas interpongan ante el **INCIVA**, realizar seguimiento con el fin de determinar el cumplimiento en la oportunidad de respuestas y hacer las recomendaciones a la Dirección y los responsables de los procesos.

3. ALCANCE

Cantidad de **PQRSD** que ingresaron por presuntos actos de corrupción o solicitudes de información interpuestas por la comunidad al **INCIVA**, durante el periodo comprendido entre el 01 de marzo y el 30 de junio de 2020.

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 del control 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, la 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 DE LA CONSOLIDACION, ANALISIS, SEGUIMIENTO Y EVALUACION DE LAS PQRSD.

5.1. PQRSD Y DERECHOS DE PETICIÓN, SEGUNDO TRIMESTRE, VIGENCIA 2020

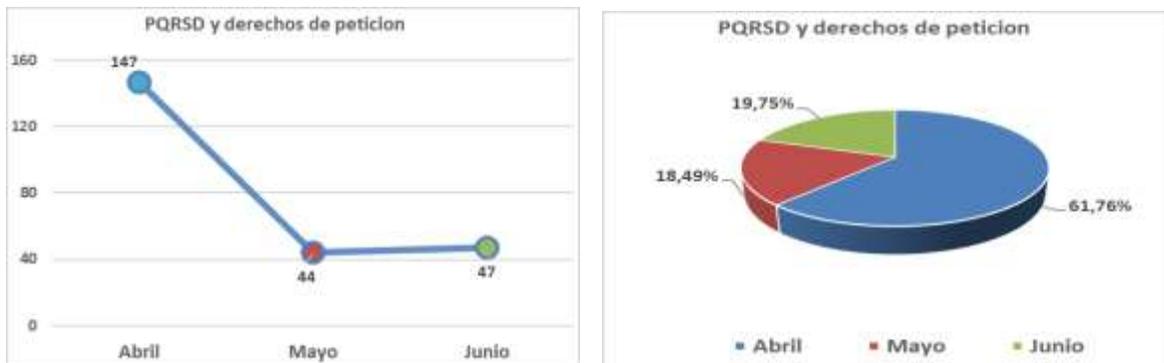
La Sede Central del **INCIVA** y sus centros operativos, registraron durante el segundo trimestre de 2020 un total de doscientos treinta y ocho (238) **PQRSD** y derechos de petición, interpuestos por la comunidad en general, todos de carácter misional. Este importante y elevado número de **PQRSD** se debe a que a raíz de la pandemia de Covid-19 y a la cuarentena obligatoria impuesta en todo el país, la entidad se vio avocada a volcar toda su actividad presencial a la virtualidad mediante el diseño e implementación de estrategias en las redes sociales de promoción y divulgación programadas por la Subdirección de Mercadeo y Divulgación para la apropiación, preservación y conservación del patrimonio natural y cultural del Valle del Cauca en la cual se contó con la participación de los centros operativos de **INCIVA** y la participación de la comunidad en general.

El diseño, material y el contenido de dichas estrategias permitió participar e interactuar con la comunidad a través de las redes sociales de la entidad, tales como Facebook, Instagram, Twitter y YouTube, las cuales se convirtieron en espacios de participación para público de todas las edades, que pudo concursar, desarrollar su creatividad, y adquirir conocimientos sobre el patrimonio natural y cultural que albergan los centros operativos de **INCIVA**.

Ver tabla Nro. 1.

TOTAL PQRSD POR MES		
MES	No. DE PQRSD	PORCENTAJE
Abril	147	61,76%
Mayo	44	18,49%
Junio	47	19,75%
TOTAL	238	100,00%

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



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

La gráfica Nro. 1 muestra que el mes con mayor número de **PQRSD** recibidos, fue el mes de abril con ciento cuarenta y siete (147) del total (238), equivalente al 61,76%, junio con cuarenta y siete (47), equivalente al 19,75%, y mayo con cuarenta y cuatro (44), equivalente al 18,49%.

La grafica 1ª muestra cómo fueron recibidos los doscientos treinta y ocho (238) **PQRSD** y derechos de petición durante el segundo trimestre de 2020.

PQRSD ABRIL		PQRSD MAYO		PQRSD JUNIO	
Petición	141	Petición	44	Petición	44
Queja	1	Queja	0	Queja	0
Reclamo	4	Reclamo	0	Reclamo	0
Sugerencia	0	Sugerencia	0	Sugerencia	1
Denuncias	0	Denuncias	0	Denuncias	0
Der. Petición	1	Der. Petición	0	Der. Petición	2
TOTAL	147	TOTAL	44	TOTAL	47

Gráfica Nro. 1ª (Registro mensual de PQRSD y Der. de Petición, 2do trimestre-2020).

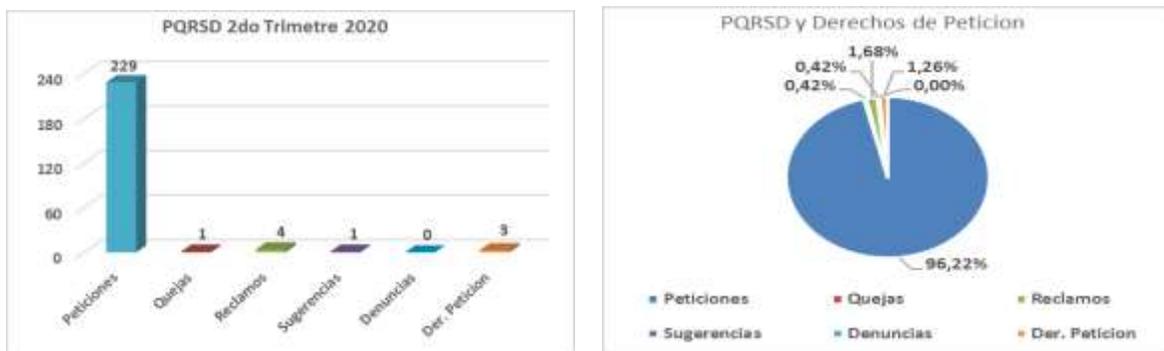
5.1.1. CLASIFICACION DE LOS PQRSD

De acuerdo a las normas vigentes legales los **PQRSD** y derechos de petición que se registraron en la Sede Central del **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 derechos de petición		
PQRSD	CANTIDAD	PORCENTAJE
Peticiones	229	96,22%
Quejas	1	0,42%
Reclamos	4	1,68%
Sugerencias	1	0,42%
Denuncias	0	0,00%
Der. Petición	3	1,26%
TOTAL PQRSD	238	100,00%

Tabla Nro.2 (PQRSD y Derechos de Petición, segundo Trimestre 2020)



Grafica Nro. 2, (PQRSD y Derechos de Petición segundo Trimestre 2020).

La grafica Nro. 2 muestra que los doscientos treinta y ocho (238) **PQRSD** y derechos de petición, están clasificados así: Doscientos veintinueve (229) peticiones, equivalentes al 96,22%, una (1) queja, equivalente al 0,42%, cuatro (4) reclamos, equivalente al 1,68%, una (1) sugerencia, equivalente al 0,42%, y tres (3) derechos de petición, equivalente al 1,26%.

5.1.2. PQRSD RECIBIDOS POR CANALES DE COMUNICACION

El **INCIVA** ha establecido diferentes canales de comunicación en la Sede Central y los Centros Operativos, con el objetivo de facilitar a la comunidad en general interponga sus **PQRSD** y derechos de petición, estos son:

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

En cumplimiento del confinamiento decretado por el Gobierno Nacional a partir del 16 de marzo de 2020, a causa de la propagación del coronavirus en el país, el Director del **INCIVA** ordena el cierre de los centros operativos al público, razón por la cual la Subdirección de Mercadeo y Divulgación diseñó importantes estrategias de promoción y divulgación a través de las redes sociales, basadas en los objetivos de la entidad, como son los de realizar acciones que procuren el desarrollo, estímulo y apoyo de procesos de investigación, apropiación, divulgación y gestión del conocimiento, para la preservación y uso del patrimonio natural y cultural del Valle del Cauca y la región.

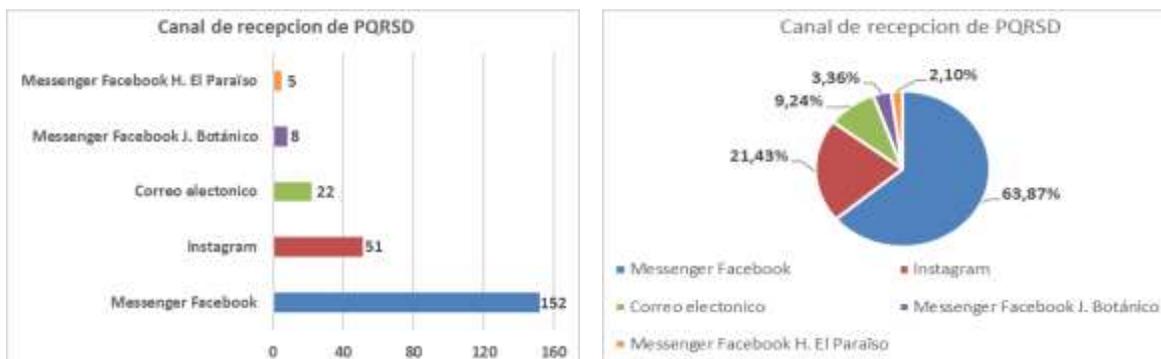
La participación de la ciudadanía en las diferentes actividades contenidas en la implementación de las estrategias de promoción y divulgación de forma virtual, permitió a la ciudadanía el uso de las redes sociales de la entidad como canales de comunicación facilitando interactuar e interponer los **PQRSD**. Los más usados fueron:

1. Messenger Facebook
2. Instagram
3. Correo Electrónico
4. Messenger Facebook Jardín Botánico
5. Messenger Facebook Hacienda El Paraíso

Ver tabla Nro. 3.

CANAL DE RECEPCION DE PQRSD		
CANAL	CANTIDAD	PORCENTAJE
Messenger Facebook	152	63,87%
Instagram	51	21,43%
Correo electrónico	22	9,24%
Messenger Facebook J. Botánico	8	3,36%
Messenger Facebook H. El Paraíso	5	2,10%
TOTAL	238	100,00%

Tabla Nro. 3 (Canales de Recepción Segundo Trimestre 2020)



Grafica Nro. 3 (Canales de Recepción Segundo Trimestre 2020).

La grafica No. 3 muestra que los **PQRSD**, se recibieron por los siguientes canales de comunicación, así: Messenger Facebook (152), **PQRSD**, equivalente al 63.87% del total, (238), Instagram (51), equivalente al 21,43%, Correo electrónico (22), equivalente al 9,24%, Messenger Facebook Jardín Botánico (8), equivalente al 3,36% y Messenger Facebook Hacienda El Paraíso (5), equivalente al 2.10%,

5.1.3 PQRSD POR CENTRO OPERATIVO

La Sede Central y los centros operativos del **INCIVA**, recibieron de la comunidad en general en el segundo trimestre de 2020, un total de doscientos treinta y ocho (238) **PQRSD** y Derechos de Petición, distribuidos así:

Ver tabla Nro.4.

PQRSD POR CENTRO OPERATIVO		
CENTRO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Sede Central	208	87,39%
Museo C. Naturales	3	1,26%
Hacienda el Paraiso	12	5,04%
Jardin Botanico JMC	13	5,46%
M. Arqueologico	1	0,42%
Parque N. el Vinculo	1	0,42%
TOTAL	238	100,00%

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



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

La grafica Nro. 4, muestra que la Sede Central registra el mayor número de **PQRSD**, doscientos ocho (208), del total (238), equivalente al 87,39%, seguido del Jardín Botánico con trece (13), equivalente al 5,46%, Hacienda El Paraíso con doce (12), equivalente al 5,04%, Museo de Ciencias Naturales con tres (3), equivalente al 1,26%, Parque Natural Regional El Vínculo con uno (1), equivalente al 0,42% y Museo Arqueológico Calima con uno (1), equivalente al 0,42%.

5.1.4. TEMAS REITERATIVOS EN LOS PQRSD DURANTE EL SEGUNDO TRIMESTRE DE 2020.

En la consolidación y análisis de los **PQRSD** y Derechos de Petición, tenemos que del total de **PQRSD** (238), el 96,22% (229) son peticiones dirigidas a la Sede Central y los Centros Operativos, de las cuales (184), el 80,34%, hacen referencia a solicitudes reiterativas de información relacionadas con el Concurso Dándole Color a Nuestro Departamento que se realizó en el mes de abril del presente año por Facebook e Instagram.



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



Las demás peticiones (45), el 19,66% hacen referencia a solicitudes de Información general sobre los centros operativos por parte de la ciudadanía, en temas como: contactos, reapertura de los centros, constancias y certificaciones, capacitaciones, taxidermia, arqueología, zoología, vacantes, tipos de talleres ofrecidos, permisos para visitar los centros, información sobre especímenes de las de la colección zoológica de referencia científica y solicitud de un artículo publicado en Cespadesia y de un informe de un trabajo de arqueología realizado para una línea de interconexión eléctrica.

5.2. OPORTUNIDAD EN LA ATENCION DE LAS PQRSD

En el formato de control aparecen registrados en total doscientos treinta y ocho (238) **PQRSD** y derechos de petición a la fecha de corte 30 de junio de 2020, los cuales se atendieron oportunamente por la oficina de Mercadeo y Divulgación, dándole la respectiva trazabilidad en cada uno de los procesos en los que se realizó el reparto y finalmente quedaron cerradas (230), el 96,63%, quedando pendiente por cerrar (8) **PQRSD** el 3,37%, los cuales no se visualizaron oportunamente por el gran volumen de información que se manejó por las redes sociales de la entidad con los concursos y charlas virtuales que se subieron, solo al realizar el filtro para contabilizar los usuarios visitantes de las redes sociales de la entidad se detectó que están pendientes por dar respuesta al ciudadano los (8) **PQRSD**, para así quedar cerrados al 100%, los (238) **PQRSD**.

5.2.1. ANALISIS DE LAS PETICIONES DE LOS CENTROS OPERATIVOS Y SEDE CENTRAL

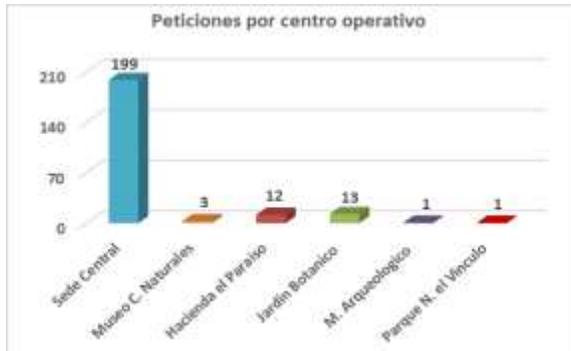
Durante el segundo trimestre de 2020, se recibió un total de doscientos veintinueve (229) peticiones, equivalentes al 96,22% del total (238) **PQRSD**, de las cuales (151) se recibieron por Messenger Facebook, (46) por Instagram, (19) por correo electrónico, (8) por Messenger Facebook Jardín Botánico, (5) por Messenger Facebook Hacienda El Paraíso y hacen referencia a:

Cantidad	Centro	Referencia
229 Peticiones	199. Sede Central	138 Peticiones: Hacen referencia a solicitud de información relacionada con el concurso de pintura subido en las redes sociales "Dándole color a tu Departamento", 24. "Información general a la ciudadanía" en temas como contactos, Muelle Turístico, Cespedesía, taxidermia, constancias y certificaciones, capacitaciones, vacantes, 15. Solicitud de información sobre el "Global Big Day", 10. La agenda virtual de INCIVA, "Solicitud de ingreso al ciclo de charlas virtuales", 7. Consultas a la colección Zoológica de referencia científica, identificación de aves, información sobre talleres Recreando, 5. Solicitud de información sobre arqueología.
	13. Jardín Botánico	7. Hacen referencia al primer video "Como construir una huerta casera", permisos para ver el taller, 3. Consulta sobre reapertura del Jardín, 1. Pregunta sobre Compostaje, 1. Solicitud de compra de plantas, 1. Solicitud sobre hospedaje.
	12. Hacienda El Paraíso	8. Peticiones. Hacen referencia a la fecha de reapertura de la hacienda El Paraíso, 4. "Solicitudes de información general a la ciudadanía", como: Plan para visita, hora fallecimiento de María, fecha de reapertura, visita virtual para colegio,
	3. Museo de Ciencias Naturales	1. Peticion. Hace referencia a solicitud de información sobre una especie de la colección zoológica de referencia, 1. Solicitud de pasantía de estudiante de Zoología, 1. solicitud de información sobre "Recreando".
	1. Parque Natural Regional el Vínculo	1. Peticion. Hace referencia a la posibilidad de visitar el Parque Natural Regional El Vínculo.
	1. Museo Arqueológico Calima	1. Peticion. Hace referencia a muestra de trabajos en lámina repujada realizados por niños.

Ver Tabla Nro. 5.

PETICIONES POR CENTRO		
CENTRO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Sede Central	199	86,90%
Museo C. Naturales	3	1,31%
Hacienda el Paraiso	12	5,24%
Jardin Botanico	13	5,68%
M. Arqueologico	1	0,44%
Parque N. el Vínculo	1	0,44%
TOTAL	229	100,00%

Tabla Nro. 5 (Peticiones por centro operativo).



Grafica Nro. 5 (Peticiónes por centro).

La grafica Nro. 5, muestra que las (229) peticiónes registradas en el segundo trimestre de 2020, se recibieron así: Sede Central (199), equivalente al 86,90%, Jardín botánico (13), equivalente al 5,68%, Hacienda El Paraiso (12), equivalente al (5,24%), Museo de Ciencias Naturales (3), equivalente al 1,31%, Parque Natural Regional El Vínculo (1), equivalente al 0,44% y Museo Arqueológico Calima (1), equivalente al 0,44%.

5.2.2. ANALISIS DE LAS QUEJAS DE LOS CENTROS OPERATIVOS Y SEDE CENTRAL.

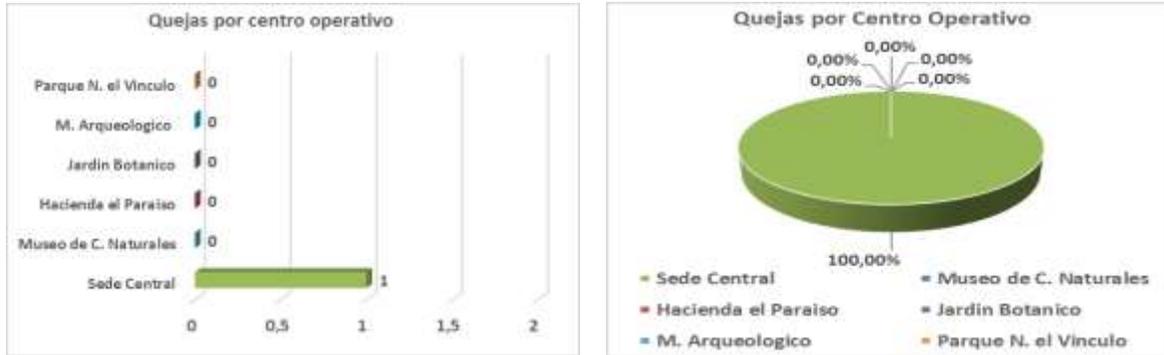
Durante el segundo trimestre de 2020, se recibió una (1) queja, equivalente al 0,42% del total (238) **PQRSD**, la cual se recibió por Instagram, y hace referencia a:

Cantidad	Centro	Referencia
1. Queja	1. Sede Central	1. Queja. Hace referencia a la demora en la entrega del premio en el concurso de pintura "Dandole color a tu Departamento".

Ver Tabla Nro. 6.

QUEJAS POR CENTRO		
CENTRO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Sede Central	1	100,00%
Museo de C. Naturales	0	0,00%
Hacienda el Paraiso	0	0,00%
Jardin Botánico	0	0,00%
M. Arqueológico	0	0,00%
Parque N. el Vínculo	0	0,00%
TOTAL	1	100,00%

Tabla Nro. 6 (Quejas por centro operativo).



Grafica Nro. 6 (Quejas por centro operativo).

La grafica Nro. 6, muestra que la queja registrada en el segundo trimestre de 2020, se recibió en la Sede Central (1), equivalente al 100%.

5.2.3. ANALISIS DE LOS RECLAMOS DE LOS CENTROS OPERATIVOS Y SEDE CENTRAL.

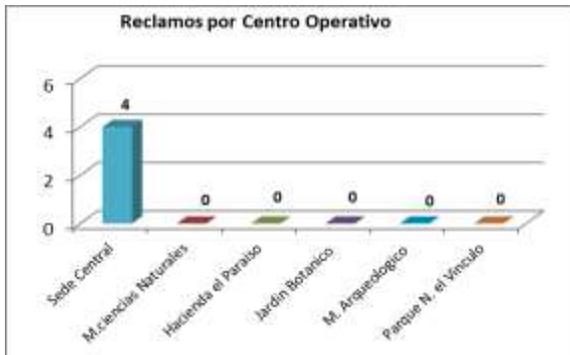
Durante el segundo trimestre de 2020, se recibió en total cuatro (4) reclamos, equivalente al 1,68% del total (238) **PQRS**, los cuales se recibieron así: 3 por Instagram y 1 por Messenger Facebook y hacen referencia a:

Cantidad	Centro	Referencia
4. Reclamos	4. Sede Central	3. Reclamos. Hacen referencia a concurso de pintura "Dandole color a tu departamento, 1. A correccion de ortografia en publicacion de Facebook.

Ver Tabla Nro. 7.

RECLAMOS POR CENTRO		
CENTRO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Sede Central	4	100,00%
M.ciencias Naturales	0	0,00%
Hacienda el Paraiso	0	0,00%
Jardin Botanico	0	0,00%
M. Arqueologico	0	0,00%
Parque N. el Vinculo	0	0,00%
TOTAL	4	100,00%

Tabla Nro. 7 (Reclamos por centro operativo).



Grafica Nro. 7 (Reclamos por centro operativo).

La grafica Nro.7, muestra que los cuatro (4) reclamos registradas en el segundo trimestre de 2020, se recibieron así: Sede Central (4), equivalente al 100%.

5.2.4. ANALISIS DE LAS SUGERENCIAS DE LOS CENTROS OPERATIVOS Y SEDE CENTRAL.

Durante el segundo trimestre de 2020, se recibió una (1) sugerencia equivalente al 0,42% del total (238) **PQRS**, la cual se recibió por Instagram, y hace referencia a:

Cantidad	Centro	Referencia
1. Sugerencia	1. Sede central	1. Sugerencia. Hace referencia a propuesta de taller sobre ilustración.

Ver Tabla Nro. 8.

SUGERENCIAS POR CENTRO		
CENTRO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Sede Central	1	100,00%
Museo de C. Naturales	0	0,00%
Hacienda el Paraiso	0	0,00%
Jardin Botanico	0	0,00%
M. Arqueologico	0	0,00%
Parque N. el Vinculo	0	0,00%
TOTAL	1	100,00%

Tabla Nro. 8 (Sugerencias por centro operativo).



Grafica Nro. 8 (Sugerencias por centro operativo).

La grafica Nro.8, muestra que la sugerencia registrada en el segundo trimestre de 2020, se recibió en la Sede Central (1), equivalente al 100%.

De acuerdo con la tabla Nro. 2, para el segundo trimestre, vigencia 2020 no se presentaron denuncias.

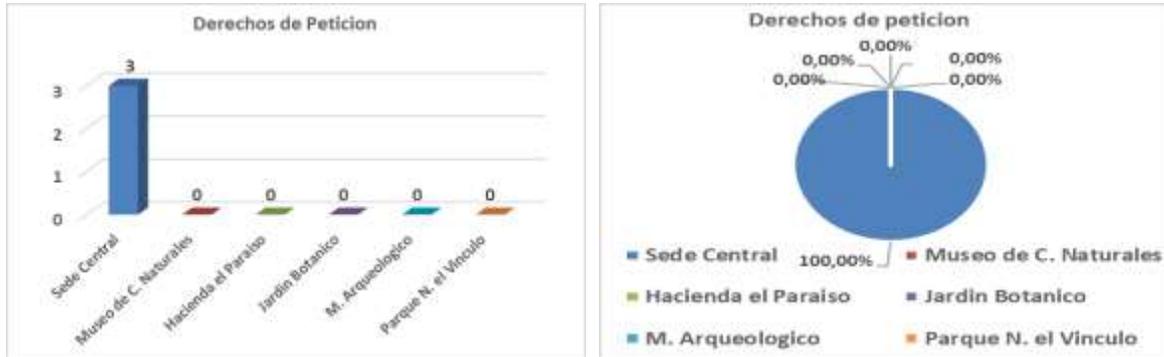
5.2.5 ANALISIS DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN

En el segundo trimestre de 2020, se recibieron en total tres (3) derechos de petición, en la Sede Central, según relación adjunta en formato de control de **PQRSD** FO-PMD-04 emitida por la oficina Jurídica de la institución como responsable de acuerdo al procedimiento, se revisó la trazabilidad evidenciando que fueron contestados y cerrados en los términos establecidos por las normas legales vigentes.

Ver tabla Nro. 9.

DERECHOS DE PETICION		
CENTRO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Sede Central	3	100,00%
Museo de C. Naturales	0	0,00%
Hacienda El Paraíso	0	0,00%
Jardín Botánico	0	0,00%
M. Arqueológico	0	0,00%
Parque N. El Vínculo	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 los tres (3) derechos de petición registrados en el segundo trimestre de 2020, se recibieron en la Sede Central (3), equivalente al 100,00%.

La consolidación y análisis de los **PQRSD** permite además del seguimiento a su trazabilidad y control de cumplimiento de las mismas, busca formular e implementar estrategias que permitan analizar el procedimiento, eficiencia y eficacia del servicio prestado en los centros operativos, de acuerdo al total de **PQRSD** recibidas, con el objetivo de fortalecer la imagen de los centros operativos y lograr que su portafolio de servicios se vea 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 canales de comunicación que facilitan a la ciudadanía interponer los **PQRS** y **derechos de petición**. Lo anterior cumple lo establecido en el Artículo 76 de la ley 1474 de 2011, igualmente tiene aprobado el procedimiento, el formato de control de **PQRS** FO-PMD-04 y manejo de los buzones por el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG.

La entidad también dispone de una línea telefónica por medio de la cual los ciudadanos pueden acceder desde su teléfono fijo o celular para interponer sus **PQRS**.

Para el segundo trimestre de 2020 se usaron como canales de comunicación las redes sociales de la entidad a través de los cuales se interpusieron los doscientos treinta y ocho (238) **PQRS** y **derechos de petición**, por la gran participación de la ciudadanía en los concursos y charlas virtuales subidas a las redes sociales, los medios de comunicación usados fueron: Messenger Facebook (152), **PQRS**, equivalente al 63,87% del total, (238), Instagram (51), equivalente al 21,43%, Messenger Facebook Inciva (29), equivalente al 12,18%, Correo electrónico (22), equivalente al 9,24%, Messenger Facebook Jardín Botánico (8), equivalente al 3,36%, Messenger Facebook Hacienda El Paraíso (5), equivalente al 2,10%.

La eficiencia en la trazabilidad y las respuestas a los **PQRS**, permite lograr un mejoramiento continuo que fortalece el buen funcionamiento de los centros, buscando ser más competitivos y estratégicos al momento de ofertar nuestro portafolio de servicios a nuestros visitantes y usuarios.

En el Portal web de la entidad, www.inciva.gov.co, se encuentran publicados los informes 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”.



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



RECOMENDACIONES

De acuerdo con los temas presentados en los **PQRS** se considera pertinente tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Fortalecer el manejo de las redes sociales ya que se han convertido en medio efectivo para el contacto con la comunidad.
- Medir desde los procesos el cumplimiento de los protocolos de servicio diseñados para atender las solicitudes a través del canal telefónico.
- Realizar retroalimentación con los funcionarios de cada proceso para mejorar el cumplimiento de los términos de respuesta.
- 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”.
- Realizar respuestas de tipo parcial al momento que así lo amerite el trámite de las quejas, con el fin de informar al ciudadano sobre las actuaciones que la Entidad genera para dar trámite oportuno y de calidad.