

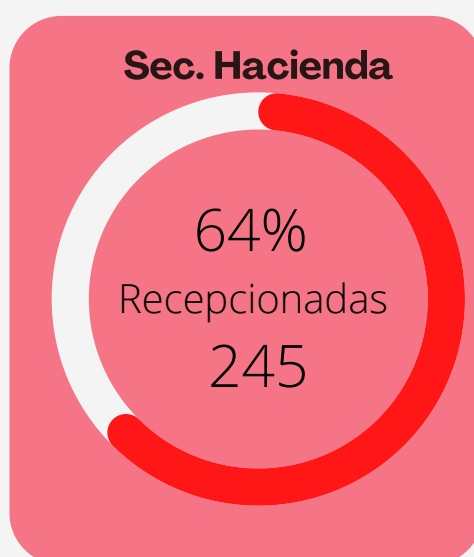
SEGUIMINETO A CORRESPONDENCIA



SOLICITUDES CONTESTADAS.

Corresponden a las Solicitudes, Peticiones, Quejas y Reclamos recibidos de forma virtual o por medio físico en la ventanilla Única total recepcionadas 1875 del periodo comprendido de enero al 31 de marzo de 2021

RESPUESTA POR DEPENDENCIA

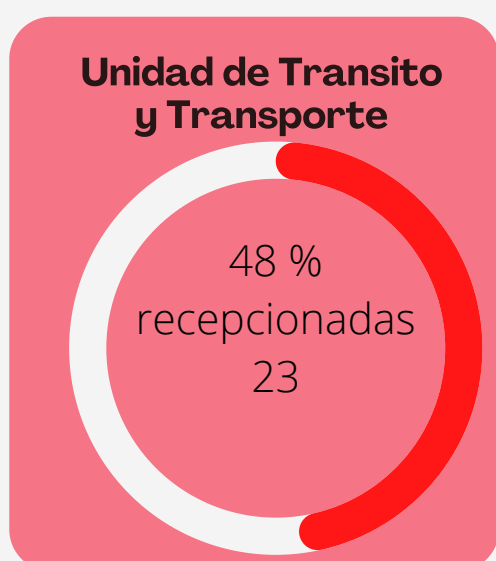
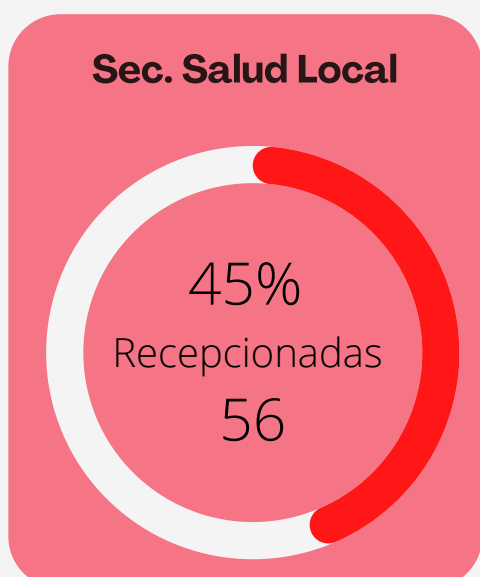


Oficina de Control Interno
Alcaldía de Palermo.



SEGUIMIENTO A CORRESPONDENCIA

RESPUESTA POR DEPENDENCIA



RECOMENDACIONES

La Oficina de Control Interno puede evidenciar que el proceso de Gestión Documental dentro de la Administración Municipal se ha implementado cumpliendo con los requerimientos establecidos por la ley, se evidencia un proceso sólido en algunas dependencias, con un nivel de contestación que en algunos casos excede el tiempo de respuesta debido a que no se identifica el líder del proceso, se realizan las siguientes recomendaciones:

1. Se debe mejorar los procesos de monitoreo de correspondencia al interior de algunas dependencias para fortalecer el proceso de autocontrol en los responsables de realizar dichas respuestas.
2. Se debe fortalecer el proceso de PQRS hacia la comunidad, se puede evidenciar que algunas no contenían información de contacto de los usuarios y se dificultó el proceso de contestación de sus solicitudes, se recomienda elaborar un manual del usuario donde se explique qué información debe contener y el tiempo de respuesta a la misma, que se tiene para contestar.
3. Se debe designar, por cada dependencia un Líder de Proceso de Correspondencia, encargado de direccionar y realizar el seguimiento de las solicitudes tanto de ventanilla única, como de las plataformas virtuales, para optimizar los tiempos de respuestas y calidad de la información.

CESAR PUENTES VARGAS
Jefe Oficina



Alcaldía de Palermo
Oficina de Control Interno
seguimiento a Correspondencia
vigencia 1 enero a 31 de Marzo de 2021

Maira Alejandra Ramirez
Apoyo Profesional Oficina de Control Interno