

**INFORME SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS
(PQRSD) 1 DE ABRIL A 30 DE SEPTIEMBRE 2022**

FECHA DE SEGUIMIENTO: 31 DE OCTUBRE 2022

1. OBJETIVO

Verificar que el tratamiento dado a las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones y denuncias por presuntos actos de corrupción se realice con oportunidad, coherencia y calidad.

2. ALCANCE

El seguimiento se realizó al tratamiento dado a las peticiones recibidas por la entidad en el periodo comprendido entre el 1 de abril y el 30 de septiembre de 2022

3. METODOLOGÍA

Durante el desarrollo de ejercicio de evaluación, se aplicarán las técnicas de auditoría internacionalmente aceptadas como pruebas de verificación y revisión documental en medio digital, a través de muestras selectivas o aleatorias.

La información (Base de datos de PQRS) fue suministrada por la Secretaria General y de Control Disciplinario a través de la Oficina de Atención al Ciudadano de la entidad con base en la información descargada del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – Bogotá Te Escucha (SDQS) periodo 1 de abril al 30 de septiembre de 2022. Dado lo anterior, los datos y estadísticas que se generen posteriores a la fecha del informe puede tener variaciones.

4. MARCO NORMATIVO

- Constitución Política: Artículos 2, 6, 15, 23 y 209
- 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”*.
- Ley 1474 de 2011 *“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 1437 de 2011 *“Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”*.
- Ley 2207 De 2022 *“Por medio del cual se modifica el Decreto Legislativo 491 de 2020”*.
- Decreto 491 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 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, en el marco del Estado de Emergencia Económica”.

- Decreto 1069 de 2015, “Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente”.
- Decreto 197 de 2014 “Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C”.
- Decreto 19 de 2012 “Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”.
- Decreto 2641 de 2012 “Por el cual se establece la Estrategia de Gobierno Electrónico de los organismos y de las entidades de Bogotá, Distrito Capital y se dictan otras disposiciones”.
- Decreto 371 de 2010 “Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital”.
- Decreto 2623 de 2009 “Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano”.
- Acuerdo 731 de 2.018 Concejo de Bogotá “Todos los organismos y las entidades deberán adoptar como único sistema de peticiones ciudadanas, el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas y registrarlas de conformidad con los lineamientos dados por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.”
- Acuerdo 630 de 2015 “Por medio del cual se establecen unos protocolos para el ejercicio del derecho de petición en cumplimiento de la ley 1755 de 2015 y se dictan otras disposiciones”.
- Circular 017 de 2022 Asunto: “Derecho de Petición / Incidencias disciplinarias frente al incumplimiento a la atención y/o respuestas dentro de los términos legales a las peticiones”
- MANUAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS Orientaciones básicas para el manejo de peticiones ciudadanas de la Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía Versión 03.
- Guía para la generación y manejo del “REPORTE GESTIÓN DE PETICIONES”. Sistema Distrital para la Gestión de Quejas Ciudadanas.

5. RESUMEN DE ACTIVIDADES REALIZADAS Y SITUACIONES PRESENTADAS

No	ACTIVIDAD REALIZADA	SITUACIÓN PRESENTADA
5.1	SEGUIMIENTO ESTADÍSTICO	Sin Observación
5.2	GESTIÓN DE PETICIONES	Observación 1 Recomendación 1
5.3	MUESTREO EVALUACIÓN DE COHERENCIA, CALIDAD, CALIDEZ	Oportunidad de Mejora
5.6	MEJORA CON BASE EN ANTERIORES INFORMES OCI	Sin Observación

Tabla N°1 Elaboración propia OCI Resumen de Actividades

5.1 SEGUIMIENTO ESTADÍSTICO

Por parte de la Tercera Línea de Defensa se realizó seguimiento estadístico a las PQRSD registradas y recibidas por la entidad a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS, con base en el archivo : “Consolidado de Reporte PQRSD marzo – septiembre CI” remitido por Secretaria General a través de la Oficina de Atención al Usuario, así mismo se tuvo en cuenta la información reportada por la segunda línea de defensa en los informes mensuales y trimestrales publicados en la página web de la entidad en el enlace <https://jbb.gov.co/transparencia/planeacion/informe-de-gestion-pqrs/>

Del seguimiento practicado se obtuvieron los siguientes resultados:

Como se puede evidenciar en el Gráfico N°1, la entidad recibió un total de 1708 peticiones en el periodo comprendido entre 1 de abril al 30 de septiembre de 2022, a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS, el dato es concordante en el seguimiento realizado por la segunda línea de defensa y la evaluación practicada por la tercera línea de defensa.



Grafica N°1 Elaboración propia OCI Fuente: “Consolidado de Reporte PQRSD marzo – septiembre CI” – Informes de gestión PQRSD Pagina web <https://jbb.gov.co/transparencia/planeacion/informe-de-gestion-pqrs/>

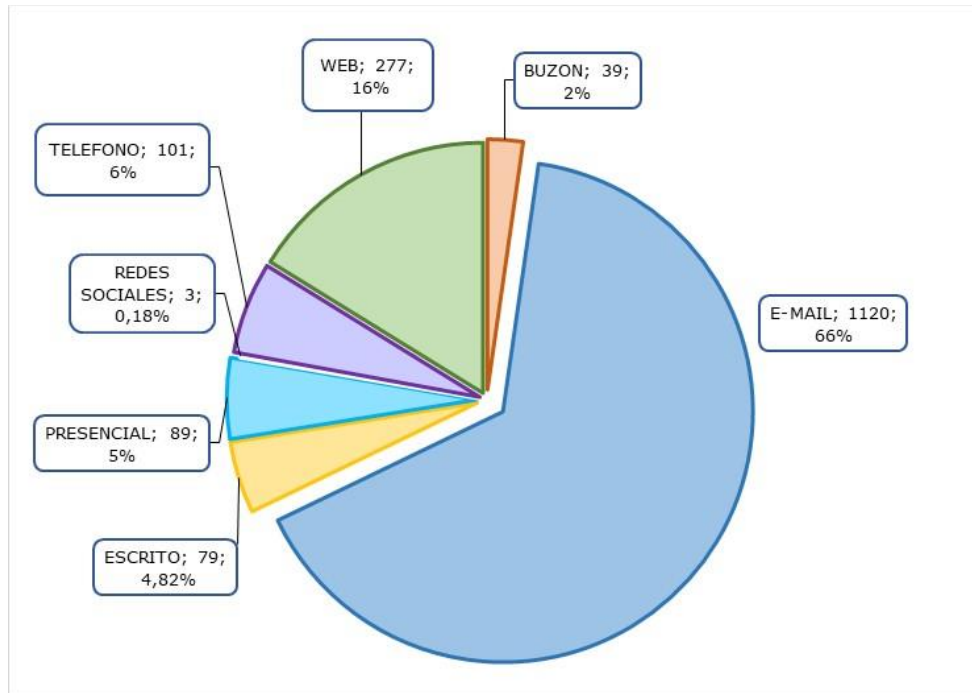
Canales de Interacción:

De acuerdo con lo registrado en SDQS de las 1708 peticiones recibidas por la entidad en el periodo comprendido entre el 1 de abril y el 30 de septiembre de 2022 se puede evidenciar que el canal más utilizado por la ciudadanía y demás grupos de interés es el E-mail con el 66%, seguido de la web con el 16%, por otra parte, los canales con menor número de recepción de PQRSD son las redes sociales con el 0,18% y el Buzón de Sugerencias con el 2%.

A continuación, se puede evidenciar mes a mes para el periodo objeto de evaluación el número de peticiones recibidas por cada uno de los canales que tiene disponible la entidad:

MES	BUZON	E-MAIL	ESCRITO	PRESENCIAL	REDES SOCIALES	TELEFONO	WEB	TOTAL
ABRIL	8	209	11	14	1	16	39	298
MAYO	5	171	8	15	0	8	53	260
JUNIO	6	174	17	13	0	23	33	266
JULIO	4	111	12	7	0	9	36	179
AGOSTO	10	218	12	17	1	17	67	342
SEPTIEMBRE	6	237	19	23	1	28	49	363
TOTAL	39	1120	79	89	3	101	277	1708

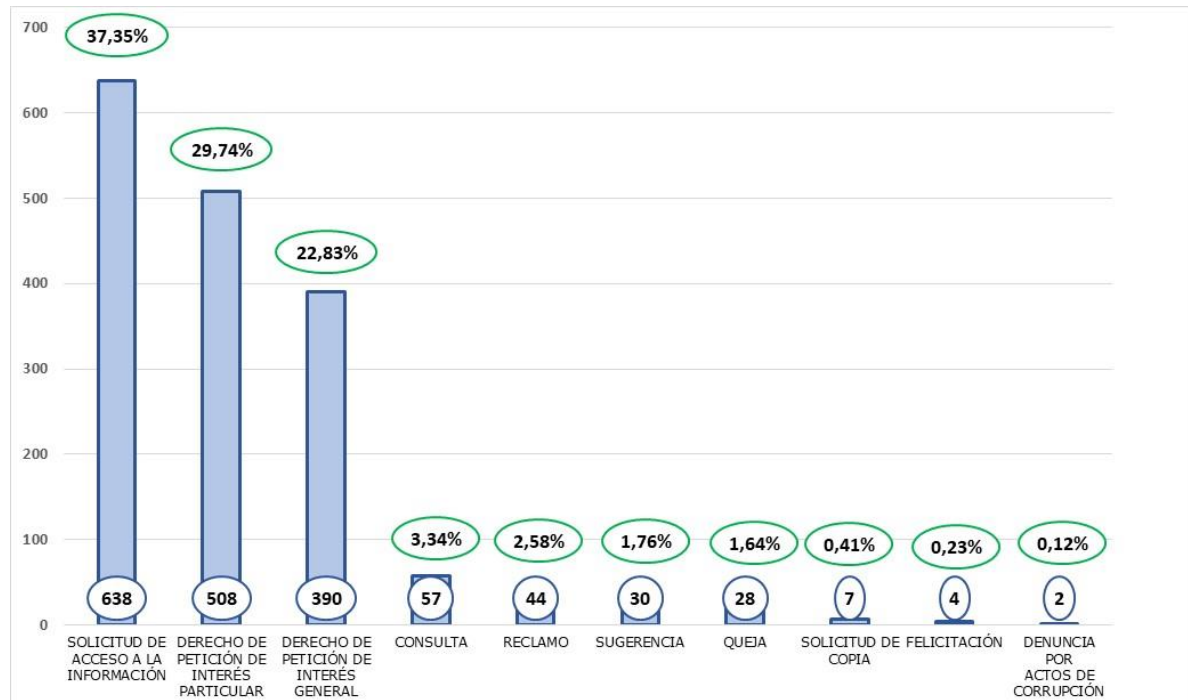
Tabla N°2 Elaboración propia OCI Fuente: "Consolidado de Reporte PQRSD marzo – septiembre CI"



Gráfica N°2 Elaboración propia OCI Fuente: "Consolidado de Reporte PQRSD marzo – septiembre CI" – Informes de gestión PQRSD Pagina web <https://jbb.gov.co/transparencia/planeacion/informe-de-gestion-pqrs/>

Tipo de Petición Recibidas

De las 1708 peticiones registradas y recibidas en el SDQS durante el periodo objeto de seguimiento se evidencia que los tipos de petición recibidas con mayor frecuencia es la solicitud de información con el 37,35%, seguido de derechos de Petición de interés particular 29,74% y derechos de petición de interés general 22,83%, el tipo de petición menos recibida son las denuncias por presuntos actos de corrupción 0,12% como se puede evidenciar en la siguiente gráfica.



Gráfica N°3 Elaboración propia OCI Fuente: "Consolidado de Reporte PQRSD marzo – septiembre CI" – Informes de gestión PQRSD Pagina web <https://jbb.gov.co/transparencia/planeacion/informe-de-gestion-pqrs/>

5.2 GESTIÓN DE PETICIONES

De las 1.708 peticiones recibidas por la entidad en el periodo objeto de seguimiento, se logró identificar que el 82% corresponden a peticiones "Registrada" y el 18% peticiones con tipo de ingreso "Recibidas".

Tiempo de Respuesta de Peticiones

A continuación se puede observar el tratamiento dado a las 1708 peticiones registradas y recibidas para la entidad, dicha información se presenta con corte a 30 de septiembre de 2022 por lo cual el dato puede presentar variaciones. Es importante precisar que se tuvo como referencia normativa para las peticiones recibidas hasta el 17 de mayo de 2022 el Decreto 491 de 2020 y desde el 18 de mayo de 2022 en adelante la Ley 1755 de 2015

Tipo de petición	Con Respuesta En Términos Decreto 491 - 2020	Con Respuesta Fuera de Términos Decreto 491- 2020	Con Respuesta En Términos Ley 1755 -2015	Con Respuesta Fuera de Términos Ley 1755 -2015	Pendiente De Respuesta Por La Entidad Con Corte 30/09/2022	Trasladada	Total
CONSULTA	3	0	20	0	2	3	28
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	0	0	2	0	0	0	2
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	42	0	160	0	47	141	390

Tipo de petición	Con Respuesta En Términos Decreto 491 - 2020	Con Respuesta Fuera de Términos Decreto 491- 2020	Con Respuesta En Términos Ley 1755 -2015	Con Respuesta Fuera de Términos Ley 1755 -2015	Pendiente De Respuesta Por La Entidad Con Corte 30/09/2022	Trasladada	Total
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	142	0	291	1	42	162	638
FELICITACIÓN	1	0	3	0	3	0	7
QUEJA	2	0	10	0	5	13	30
RECLAMO	7	0	37	0	6	7	57
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	106	0	358	4	19	21	508
SOLICITUD DE COPIA	2	0	1	0	0	1	4
SUGERENCIA	7	0	33	0	2	2	44
TOTAL	312	0	915	5	126	350	1708

Tabla N°3 Elaboración propia OCI Fuente: "Consolidado de Reporte PQRSD marzo – septiembre CI"

Es importante tener en cuenta que en los datos registrados en el archivo "Consolidado de Reporte PQRSD marzo – septiembre CI" se evidencian un total de 5 peticiones con gestión extemporánea como se relaciona a continuación:

Número petición	Dependencia	Tipo petición	Fecha inicio términos	Fecha vencimiento	Fecha cierre	Días gestión
1919942022	COBERTURAS VEGETALES	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	18/05/2022	8/06/2022	28/06/2022	27
1917332022	SECRETARIA GENERAL Y DE CONTROL DISCIPLINARIO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	18/05/2022	1/06/2022	10/06/2022	17
2801772022	ESPACIOS VISITAS	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	3/08/2022	17/08/2022	18/08/2022	11
2598632022	SECRETARIA GENERAL Y DE CONTROL DISCIPLINARIO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	15/07/2022	29/07/2022	3/08/2022	13
3226692022	AGENDA CULTURAL	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	8/09/2022	21/09/2022	22/09/2022	11

Tabla N°4 Elaboración propia OCI Fuente: "Consolidado de Reporte PQRSD marzo – septiembre CI"

Una vez revisado en SDQS se pudo determinar que las 5 peticiones fueron atendidas fuera del tiempo establecido en la Ley 1755 de 2015.

Teniendo en cuenta lo anterior, de las 1232 peticiones que respondió la entidad el 99,6% se respondieron de acuerdo con los tiempos establecidos en la normatividad vigente, y el 0,4% (cinco peticiones 1919942022, 1917332022, 2801772022, 2598632022, 3226692022) presentaron gestión extemporánea.

Traslado de Peticiones

Por otra parte, de las 1708 peticiones recibidas por la entidad se evidenció el traslado de 350 peticiones lo que corresponde al 20,5% del total de registradas y recibidas en el SDQS para el periodo comprendido entre 1 de abril y 30 de septiembre de 2022.

Es importante precisar que, las peticiones trasladadas pueden remitirse a más de una entidad de acuerdo con su contenido, por lo cual a continuación se informa el número de peticiones trasladadas y el número de traslados realizados por petición.

NUMERO DE ENTIDADES DONDE SE REALIZO TRASLADO	NUMERO DE PETICIONES	NUMERO DE TRANSACCIONES REGISTRADAS EN SDQS
1 ENTIDAD	271	271
2 ENTIDADES	64	128
3 ENTIDADES	13	39
4 ENTIDADES	2	8
TOTAL	350	446

Tabla N°5 Elaboración propia OCI Fuente: "Consolidado de Reporte PQRSD marzo – septiembre CI"

De las anteriores, se realizó seguimiento a los tiempos de traslado de peticiones (5 días) de acuerdo con lo establecido en el artículo 1, Título II - Capítulo I - Artículo 21 de la Ley 1755 de 2015 de la siguiente manera:

- Se tomó como fuente de información el archivo "Consolidado de Reporte PQRSD marzo – septiembre CI" allegado al correo electrónico controlinterno@jbb.gov.co el 21 de octubre de 2022.
- Se realizó filtro de las peticiones por las variables "Estado final de la Petición", "Entidad que recibe" y "Entidad que traslada".
- Una vez realizados los filtros se identificó un total de 350 peticiones trasladadas y un total de 1085 traslados realizados (misma petición, trasladada a varias entidades ver Tabla N°4)

Así las cosas, del ejercicio de evaluación realizado se obtuvieron los siguientes resultados:

Rango Días de Traslado	Número de Traslados Realizados
0-5 Días	411
Superior a 5 Días	35
Total	446

Tabla N°6 Elaboración propia OCI Fuente: "Consolidado de Reporte PQRSD marzo – septiembre CI"

Teniendo en cuenta la tabla anterior, se evidencia que se realizó un total de 35 traslados en un tiempo superior a 5 días lo cual corresponde al 7,85% del total de los traslados realizados.

A continuación, se discrimina por dependencia los 35 traslados realizados por la entidad en tiempo superior a 5 días.

Dependencia	Numero de Traslados Superiores a 5 Días
Arbolado Adulto	34
Oficina De Arborización Urbana	1
Total	35

Tabla N°7 Elaboración propia OCI Fuente: "Consolidado de Reporte PQRSD marzo – septiembre CI"

Es importante precisar que, el traslado de peticiones en tiempos superiores a los establecidos en la Ley 1755 de 2015 fue observado en el informe comunicado mediante CORDIS 2021IE3180 y 2022IE1474, como resultado de dicha observación se formuló acción número 2021 - 63 en el Plan de mejoramiento por Procesos la cual fue cumplida. A pesar de que se sigue presentando la observación; se evidencia una mejora en el porcentaje de peticiones con traslado extemporáneo del 30,69% al 7,85%.

OBSERVACIÓN 1. SUBDIRECCIÓN TÉCNICA OPERATIVA

Se observa un total de 35 traslados (misma petición traslado a varias entidades) realizadas en SDQS en un tiempo superior al establecido en la Ley 1755 de 2015, lo cual corresponde al 7,85% de los traslados realizados por la entidad, lo anterior, podría generar faltas disciplinarias y/o sanciones legales como lo indica la ley en mención.

RECOMENDACIÓN 1. SUBDIRECCIÓN TÉCNICA OPERATIVA

Realizar seguimiento sistemático por parte de la primera y segunda línea de defensa al tiempo de traslado de las peticiones que por su naturaleza no son competencia de la entidad, lo anterior, con el propósito de dar cumplimiento a los términos de traslado establecidos en la Ley 1755 de 2015.

Así mismo, continuar la implementación de controles ya que se evidencia una disminución de la observación del 30,69%. Al 7,85%

5.3 MUESTREO EVALUACIÓN DE COHERENCIA, CALIDAD, CALIDEZ

Con el propósito de realizar evaluación de la Coherencia, Calidad y Calidez la Tercera Línea de defensa realizó muestreo de las 1232 peticiones con respuesta definitiva, para lo cual uso un nivel de confianza del 90% y un error muestral del 10% y una proporción del éxito de 5%, lo que nos dio un tamaño de la muestra de 13 peticiones.

Para la obtención de las 13 peticiones que conforman la muestra se realizó un muestreo estratificado proporcional de acuerdo con el tipo de petición recibida por la entidad como se muestra en la siguiente tabla:

MUESTREO ALEATORIO ESTRATIFICADO CON AFIJACIÓN PROPORCIONAL	
Tamaño de la población objetivo	1.232
Tamaño de la muestra que se desea obtener	13
Número de estratos a considerar	10

Estrato	Identificación	Nº sujetos en el estrato	Proporción	Muestra del estrato
1	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	468	38,0%	5
2	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	434	35,2%	5
3	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	202	16,4%	2
4	RECLAMO	44	3,6%	1
5	SUGERENCIA	40	3,2%	0
6	CONSULTA	23	1,9%	0
7	QUEJA	12	1,0%	0
8	FELICITACIÓN	4	0,3%	0
9	SOLICITUD DE COPIA	3	0,2%	0
10	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	2	0,2%	0

Tabla N°8 Elaboración propia OCI Muestreo Peticiones SDQS Abril -Septiembre 2022 Guía de Auditoría Interna basada en Riesgos para entidades Públicas Versión 4 - Caja de herramientas -7. Aplicativo Muestreo.xls del DAFP

La selección de las 13 peticiones que conforman la muestra se realizó por muestreo aleatorio, en estas se realizó evaluación de los criterios establecidos en el “Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Orientaciones Básicas para el manejo de peticiones ciudadanas” versión 3 de la Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá numeral 3.3. A continuación, se definen los criterios evaluados:

COHERENCIA: Relación que debe existir entre la respuesta emitida por la respectiva dependencia y el requerimiento ciudadano.

CLARIDAD: Hace referencia a que la respuesta emitida por la dependencia se brinde en un lenguaje comprensible.

CALIDEZ: Atributo entendido como el trato digno, amable y respetuoso que se brinda al ciudadano.

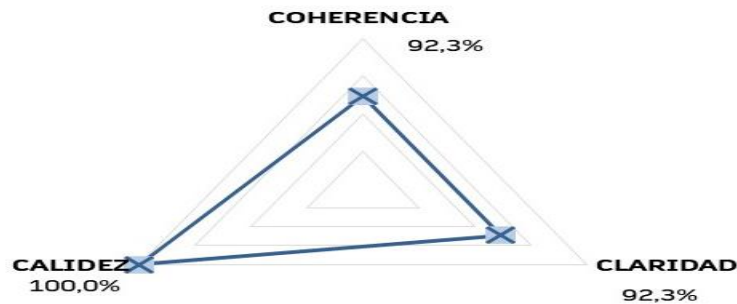
A continuación, se relaciona las peticiones evaluadas:

MUESTRA	TIPO DE PETICIÓN	COHERENCIA	CLARIDAD	CALIDEZ	OBSERVACIÓN OCI
1438532022	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	CUMPLE	NO CUMPLE	CUMPLE	Si bien se da respuesta a la solicitud del ciudadano, en la cual se indica la programación de la visita para el mes de mayo, no es claro datos de la visita ni medio de comunicación de la programación de esta.
2810932022	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	Sin Observación

MUESTRA	TIPO DE PETICIÓN	COHERENCIA	CLARIDAD	CALIDEZ	OBSERVACIÓN OCI
1495692022	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	NO CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	No se evidencia coherencia en la respuesta emitida por la entidad, adicionalmente, se hace referencia a aislamiento preventivo, situación que en la actualidad no se presenta.
1562492022	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	Sin Observación
1625952022	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	Sin Observación
1523062022	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	Sin Observación
3188222022	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	Sin Observación
1492962022	RECLAMO	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	Sin Observación
2199722022	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	Sin Observación
3012512022	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	Sin Observación
3359432022	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	Sin Observación
3225292022	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	Sin Observación
3258092022	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	Sin Observación
TOTAL		12,00	12,00	13,00	

Tabla N°9 Elaboración propia OCI Fuente: "Consolidado de Reporte PQRSD marzo – septiembre CI" – Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – Bogotá te Escucha SDQS-BTE

Como resultado del ejercicio de evaluación se obtuvieron los siguientes resultados:



Grafica N°4 Elaboración propia OCI Fuente: Elaboración propia OCI Fuente: "Consolidado de Reporte PQRSD marzo – septiembre CI" – Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – Bogotá te Escucha SDQS-BTE

OPORTUNIDAD DE MEJORA N°1

En la muestra seleccionada se pudo evidenciar que la respuesta emitida para la petición 1495692022 hace referencia a aislamiento preventivo, situación que se había observado en el informe comunicado mediante memorando 2022IE1474 para las peticiones 1177752022, 4092802021, así las cosas, es importante tener en cuenta que el aislamiento preventivo no aplica en este momento, por lo tanto, podría generar confusión en los peticionarios.

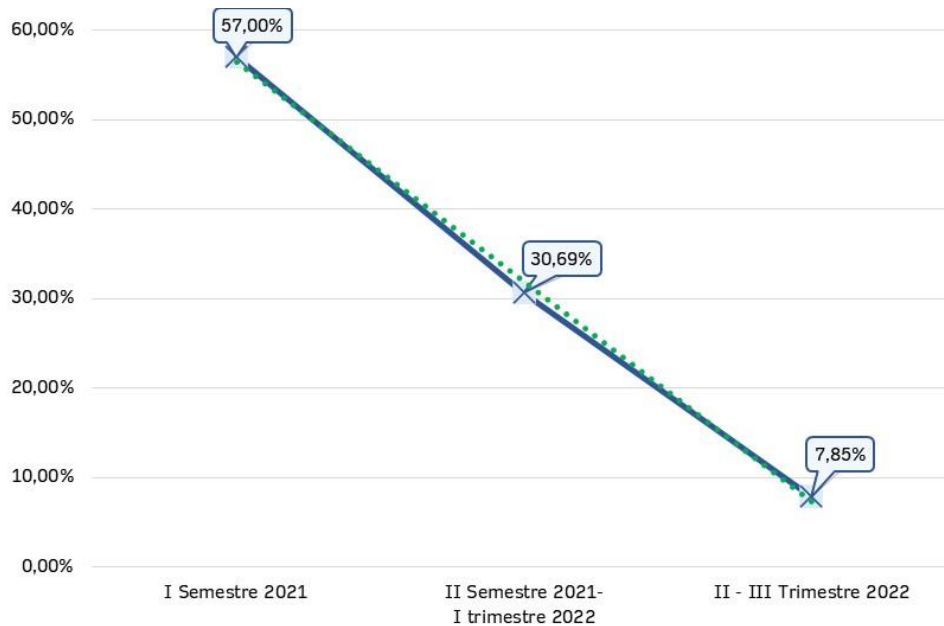
5.4 MEJORA CON BASE EN ANTERIORES INFORMES OCI

Teniendo en cuenta los seguimientos realizados por parte de la tercera línea de defensa a la Gestión de peticiones en términos de oportunidad, se evidencia una tendencia de mejora en la oportunidad de respuesta de peticiones atendidas por la entidad, como se puede evidenciar en la siguiente gráfica:



Grafica N°5 Elaboración propia OCI Fuente: Informe de Seguimiento I y II Semestre Vigencia 2020, I Semestre 2021, II semestre 2021 y I trimestre 2022.

Así mismo se pudo evidenciar una disminución de los traslados de peticiones realizados en un tiempo superior al establecido en la Ley 1755 de 2015 como se evidencia en el siguiente grafico:



Grafica N°6 Elaboración propia OCI Fuente: Informe de Seguimiento I y II Semestre 2021, I trimestre 2022

6. CONCLUSIONES

La entidad ha gestionado el 99,6% de las peticiones recibidas a través del SDQS de acuerdo con los plazos establecidos en el Decreto 491 de 2020 Artículo 5 y la Ley 1755 de 2015. Mientras que, el 0,4% correspondiente a 5 peticiones que respondieron en tiempo superior a los establecidos en la Ley citada anteriormente.

De acuerdo con las peticiones auditadas se evidenció cumplimiento del 100% para el criterio calidez, 92,3% coherencia, y el 92,36% para el criterio de claridad.

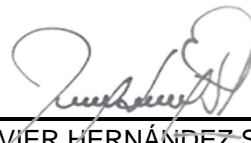
Se evidencia traslados del 7,85% peticiones en tiempos superiores a los establecidos en la Ley 1755 de 2015, sin embargo, se evidencia una mejora en el porcentaje de peticiones con traslado extemporáneo del 30,69% al 7,85%.

Elaboró y verificó

Revisó y aprobó

Sandra Martinez

SANDRA LILIANA MARTINEZ MÉNDEZ
Profesional de apoyo OCI



ÓSCAR JAVIER HERNÁNDEZ SERRANO
Jefe Oficina de Control Interno