

**INFORME DE SEGUIMIENTO DE PQRS
TERCER Y CUARTO TRIMESTRE
(01 DE JULIO A 31 DE DICIEMBRE)
VIGENCIA 2025**

CONTENIDO

1. Introducción
2. Objetivo
3. Objetivos específicos
4. Articulación con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG
5. Resultados detallados
6. PQRS recibidas
7. PQRS discriminadas por tipo
8. PQRS recibidas por medio de llegada
9. PQRS Asignaciones por Dependencia
10. CHAT Página WEB Institucional
11. Conclusiones
12. Recomendaciones

1. INTRODUCCIÓN

Como Jefe de Control Interno, presento el siguiente reporte ejecutivo del seguimiento a las PQRSD correspondiente al segundo semestre de 2025. Este informe trasciende de lo estadístico para convertirse en una herramienta de gestión estratégica bajo el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).

Constituye el ejercicio de seguimiento y evaluación técnica realizado por la Oficina de Control Interno a la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) de la Alcaldía Municipal de la Vega.

Se emite en estricto cumplimiento del mandato legal establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción), el cual asigna a esta oficina la responsabilidad de vigilar que la atención al ciudadano se preste conforme a las normas vigentes. Asimismo, se fundamenta en los principios de transparencia y acceso a la información pública consagrados en la Ley 1755 de 2015 y la Ley 1712 de 2014.

Como Tercera Línea de Defensa, la Oficina de Control Interno presento el siguiente análisis para comunicar a la primera y segunda línea aquellos aspectos que requieren fortalecimiento, asegurando que la Alcaldía Municipal de la Vega no solo atienda solicitudes, sino que genere valor público y fortalezca la confianza ciudadana a través de la transparencia y la legalidad

2. OBJETIVO:

Evaluar y monitorear la efectividad y eficiencia de la gestión de las PQRS en la Alcaldía Municipal de la Vega, identificando oportunidades de mejora para fortalecer el cumplimiento de los principios del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, la satisfacción ciudadana, la transparencia y la integridad en la gestión pública.

3. OBJETIVOS ESPECIFICOS

Verificar el Cumplimiento de la Política de Servicio al Ciudadano: Asegurar que la Alcaldía Municipal de la Vega, esté aplicando correctamente las directrices y estándares establecidos en la política de servicio al ciudadano del MIPG. Esto incluye revisar si los canales de atención son adecuados, los tiempos de respuesta se cumplen, y la atención es accesible e incluyente.

Identificar Fallas y Debilidades en los Procesos de Gestión de PQRS: Detectar cuellos de botella, ineficiencias o incumplimientos en cada etapa del ciclo de vida de una PQRS (recepción, trámite, respuesta, cierre), con el fin de establecer Planes de Mejora pertinentes.

Analizar Tendencias y Causas Raíz de las PQRS: Determinar qué tipos de PQRS son más frecuentes, cuáles son los servicios o procesos que generan mayor insatisfacción o reclamos, e investigar las causas subyacentes de estos problemas.

Fortalecer la Transparencia y la Lucha contra la Corrupción: Las quejas y denuncias recibidas son un insumo vital para la Oficina de Control Interno. El informe debe analizar si estas se están tramitando adecuadamente y si se están tomando las acciones correctivas pertinentes.

Proveer Información para la Toma de Decisiones y la Mejora Continua: Suministrar a la alta dirección y a las áreas responsables datos claros para que la entidad pueda ajustar sus planes, programas y proyectos, y mejorar continuamente sus servicios y su relación con la ciudadanía

Contribuir a la Evaluación del Desempeño Institucional: Los hallazgos y recomendaciones del informe de PQRS son un insumo importante para la evaluación del desempeño general de la entidad bajo el marco del MIPG.

4. ARTICULACIÓN CON EL MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN – MIPG

Dimensión Direccionamiento Estratégico y Planeación:

Política de Planeación Institucional: Establece la inclusión en el PAAC ahora Programa de Transparencia y Etica Pública de los parámetros básicos que deben atender las dependencias encargadas de la gestión de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos en cumplimiento del Art. 76 de la Ley 1474 de 2011.

Dimensión de Gestión con Valores para Resultados:

Política de Servicio al Ciudadano: Es el pilar central para la gestión de PQRS. Busca garantizar una atención oportuna, de calidad, incluyente, humanizada y accesible a los ciudadanos, asegurando la garantía de sus derechos y el cumplimiento de sus deberes.

Política de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Lucha contra la Corrupción: Las quejas y denuncias, son un mecanismo vital para la transparencia y el control social. Permiten a los ciudadanos exigir rendición de cuentas, acceder a información pública y denunciar posibles actos de corrupción, lo que contribuye a la lucha contra esta problemática.

Dimensión de Información y Comunicación: Esta dimensión es transversal a todo el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, Contempla como medio de información directo de la entidad con los grupos de valor y las partes interesadas, la administración de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias. y las PQRS se apoyan en ella para su efectiva gestión.

La Alcaldía Municipal de la Vega debe contar con canales claros y efectivos para la recepción, trámite y respuesta de las PQRS. Esto incluye plataformas virtuales, líneas telefónicas, puntos de atención presencial, y asegurar que la información sobre los procesos de PQRS sea fácilmente accesible y comprensible para el ciudadano

Dimensión de Evaluación de Resultados: La gestión de las PQRS también se integra en esta dimensión, ya que los datos recopilados son una fuente importante para la mejora continua

Tercera Línea de Defensa: Oficina de Control Interno, a la cual le corresponde “comunicar a la primera y segunda línea de defensa aquellos aspectos que se requieren fortalecer relacionados con la información y comunicación”, lo cual se desarrolla al comunicar a la alta dirección, los resultados de la Atención a las PQRSD.

ANÁLISIS COMPARATIVO Y ESTADÍSTICO

Durante el segundo semestre de 2025, se procesaron un total de 1,683 requerimientos, distribuidos de la siguiente manera:

•Volumen de Demanda:

- Tercer Trimestre (Julio-Sept):** 944 requerimientos (meses más representativos: julio y septiembre).
- Cuarto Trimestre (Oct-Dic):** 739 requerimientos (mes más representativo: octubre).
- Observación:** Se presenta una disminución del 21.7% en el volumen de solicitudes entre el tercer y cuarto trimestre, lo que sugiere una estabilización de los trámites hacia el cierre de la vigencia 2025.

•Canales de Acceso (Preferencia Ciudadana):

- Canal Escrito (Físico):** Continúa siendo el medio predominante con un 71.31% de uso.
- Correo Institucional:** Representa el 27.74%.
- Canal Virtual (Sede Electrónica):** Mantiene una participación marginal del 0.95%.
- Chat Institucional (Tawk.to):** Ha atendido a 827 usuarios totales, con 647 interacciones en tiempo real y 218 tickets por correo.

OBSERVACIONES DE CONTROL INTERNO

- Gestión Tecnológica:** El sistema VEGASID es la herramienta transversal de control; sin embargo, se identifica la necesidad de legalizar la firma digital para optimizar el ciclo de respuesta y evitar procesos manuales innecesarios.
- Semaforización:** Se cuenta con alertas tempranas, pero se observa que el cumplimiento de términos depende críticamente de la revisión diaria por parte de cada dependencia.
- Tipología de Solicitudes:** Las peticiones de información y las PQRS generales son las más recurrentes, lo que indica una oportunidad para mejorar la transparencia proactiva en el sitio web y reducir la necesidad de consultas individuales.

5. RESULTADOS DETALLADOS

Dando cumplimiento a lo establecido en la Ley 1712 de 2014, pone a disposición de la ciudadanía la información relacionada con las PQRSD, a fin de garantizar el derecho ciudadano de acceso a la información pública y según el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción. Respecto a existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver y contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad. La Ley 1474 de 2011 en su artículo 76 exige:

- a) La existencia de al menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulan y que se relacionan con el cumplimiento de la misión de la entidad.
- ✓ En la Alcaldía Municipal de la Vega, la Secretaria de Gobierno y Servicios Administrativos, dependencia encargada de Servicio al Ciudadano.
- ✓ La Alcaldía Municipal de la Vega, tiene un área de Correspondencia y Radicación.
- ✓ Los documentos oficiales ingresan y se da respuesta a través del Sistema de Información Documental VEGASID, herramienta de Uso establecido en la entidad para todas las dependencias. El sistema cuenta con semaforización, emitiendo alertas oportunas para dar respuesta a los PQRSD y dar respuestas a la comunidad.



OFICINA DE CONTROL INTERNO Nancy Janneth Murillo Cordoba Salir

VEGASID
Sistema de Información Documental

GOBIERNO DE LA VEGA

Principal Radicar Consultas Tareas Reportes Mis Tareas Utilidades Salir

Tareas de la dependencia

- Documentos por Recibir
- Documentos por Asignar
- Documentos por Contestar
- Copias Informativas (1)

Mis Tareas




- Mis Trámites asignados
- Mis Circulares
- Mis Copias Informativas
- Mis consultas

Documentos Digitales

- Crear Memorando
- Crear Circular
- Crear Oficio
- Mis preradicados (25)
- Mis preradicados Devueltos (1)
- Mis radicados (128)
- Radicados de mi dependencia (311)
- Enviar Oficios digitales (51)

NOVEDADES

Parque Principal de la Vega - Cundinamarca

Imagen	Interpretación
	El documento está dentro de su plazo normal de cumplimiento
	El plazo para contestar está proximo a cumplirse
	El plazo para contestar el documento se ha VENCIDO!!

5. RESULTADOS DETALLADOS

b) En la página Web principal de la Entidad debe existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios. “Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.”

La Alcaldía Municipal de la Vega tiene dispuesto en su página Web el acceso a radicación y seguimiento de PQRSD en:

CORREO ELECTRÓNICO UNICO PARA RADICACIÓN

radicacion@lavega-cundinamarca.gov.co

CANAL VIRTUAL

<https://www.lavega-cundinamarca.gov.co> de fácil acceso y lenguaje claro.

FORMULARIO PQRSD

<https://www.lavegacundinamarca.gov.co/Ciudadanos/Paginas/PQRD.aspx>

PQRSD CON IDENTIFICACIÓN

<https://www.lavegacundinamarca.gov.co/Ciudadanos/Paginas/PQRDIdentificacion.aspx>

PQRSD ANÓNIMA

<https://www.lavegacundinamarca.gov.co/Ciudadanos/Paginas/PQRDAnonima.aspx>

SERVICIOS DE ATENCIÓN EN LÍNEA

<https://www.lavegacundinamarca.gov.co/Ciudadanos/Paginas/Servicios-deAtencion-en-Linea.aspx>

TRAMITES Y SERVICIOS

<https://www.lavegacundinamarca.gov.co/Ciudadanos/Paginas/Tramites-yServicios.aspx>

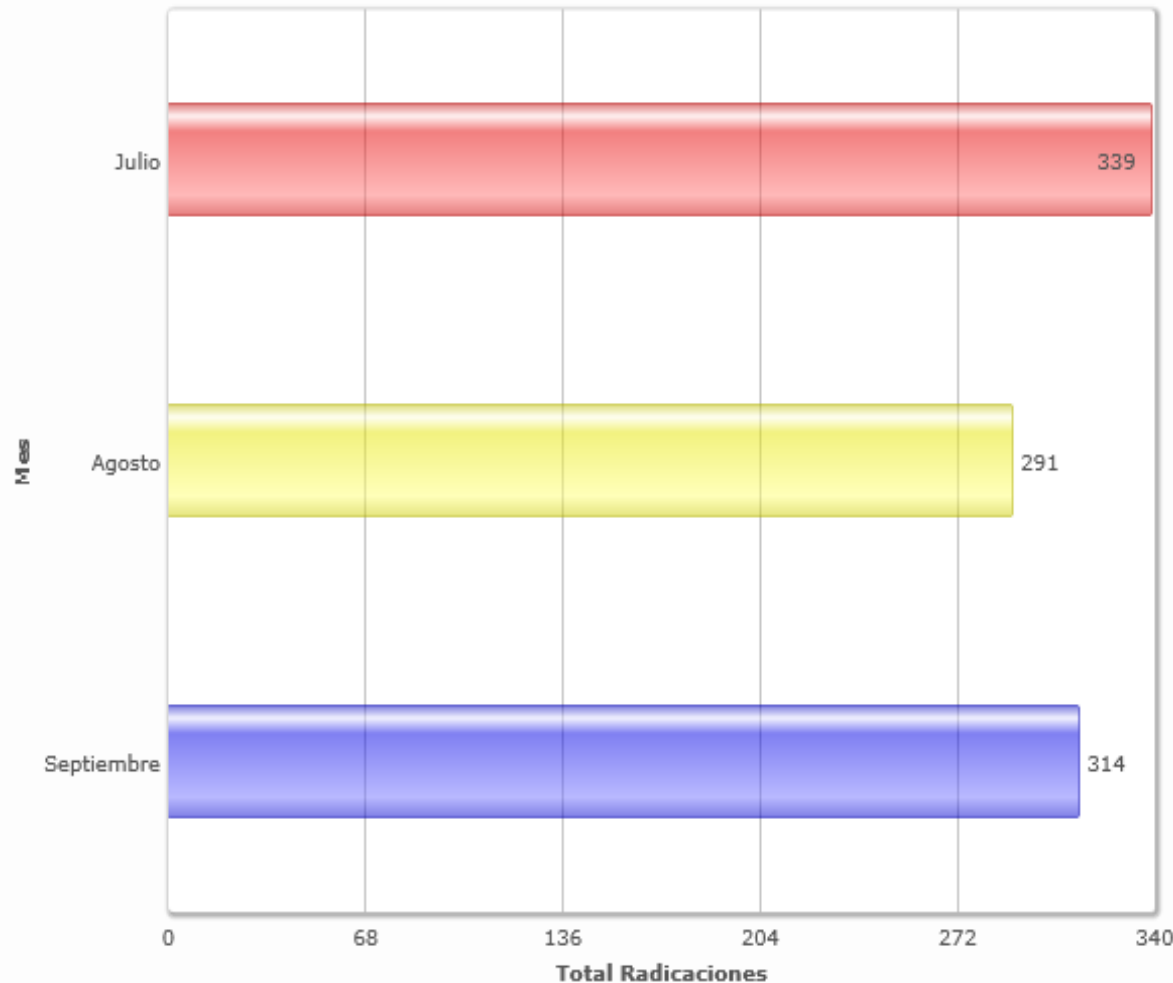
The screenshot shows the user interface of the PQRSD portal for the Municipality of La Vega. At the top, there is a navigation menu with links for 'Inicio', 'Transparencia y Acceso a la Información Pública', 'Atención y Servicios a la Ciudadanía', 'Participa', and 'Mi Municipio'. Below the menu is a breadcrumb trail: 'Alcaldía de La Vega > Ciudadanos > PQRD'. The main heading is 'MUNICIPIO DE LA VEGA' followed by 'Peticiónes, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias'. A paragraph explains that PQRSD is a tool for citizens to report concerns to the municipal administration. Below this, the legal basis is cited. A section titled 'Asunto de Interés' asks the user to select the type of petition, with a list of options: Petición, Queja, Felicitación, Denuncia, Reclamo, Sugerencia, and Petición de consulta. At the bottom, there are two buttons: 'PQRSD IDENTIFICACIÓN' and 'PQRSD ANÓNIMA'.

6. PQRS RECIBIDAS POR TRIMESTRE VIGENCIA 2025

TERCER TRIMESTRE
01 DE JULIO AL 30 DE SEPTIEMBRE

TERCER TRIMESTRE
01 DE JULIO AL 30 DE SEPTIEMBRE

PQRSD recibidas trimestre 2025-2



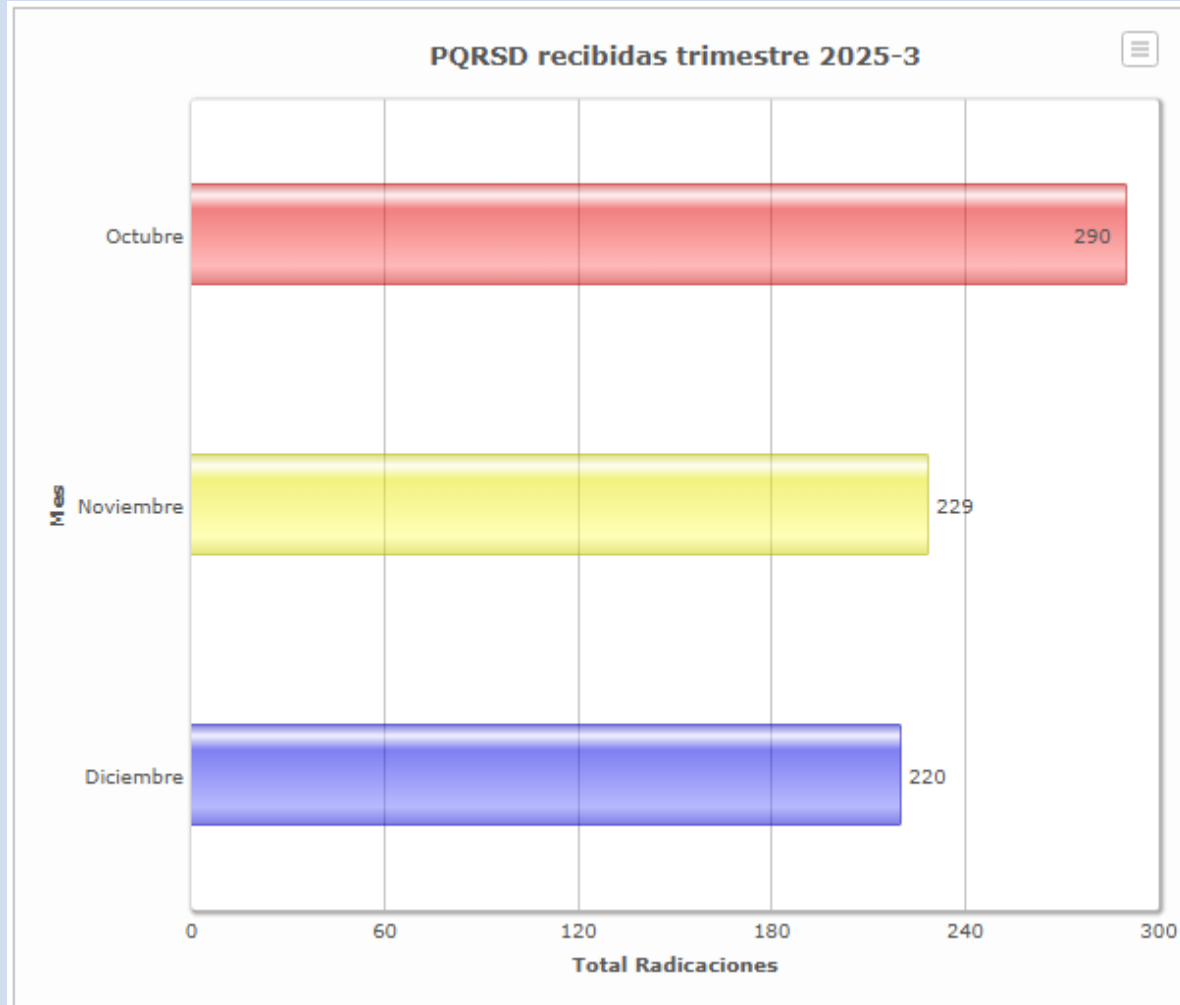
Mes	Total Radicaciones
Agosto	291
Julio	339
Septiembre	314
Resumen Consolidado (Total=3)	
	Suma=944

Se evidenció que en el periodo comprendido del 01 de julio al 30 de septiembre de 2025, el comportamiento en cuanto a la llegada de PQRSD radicados en la entidad fue de un **total de 944** requerimientos, siendo representativos los meses de julio y septiembre.

6. PQRS RECIBIDAS POR TRIMESTRE VIGENCIA 2025

CUARTO TRIMESTRE
01 DE OCTUBRE AL 31 DE DICIEMBRE

CUARTO TRIMESTRE
01 DE OCTUBRE AL 31 DE DICIEMBRE



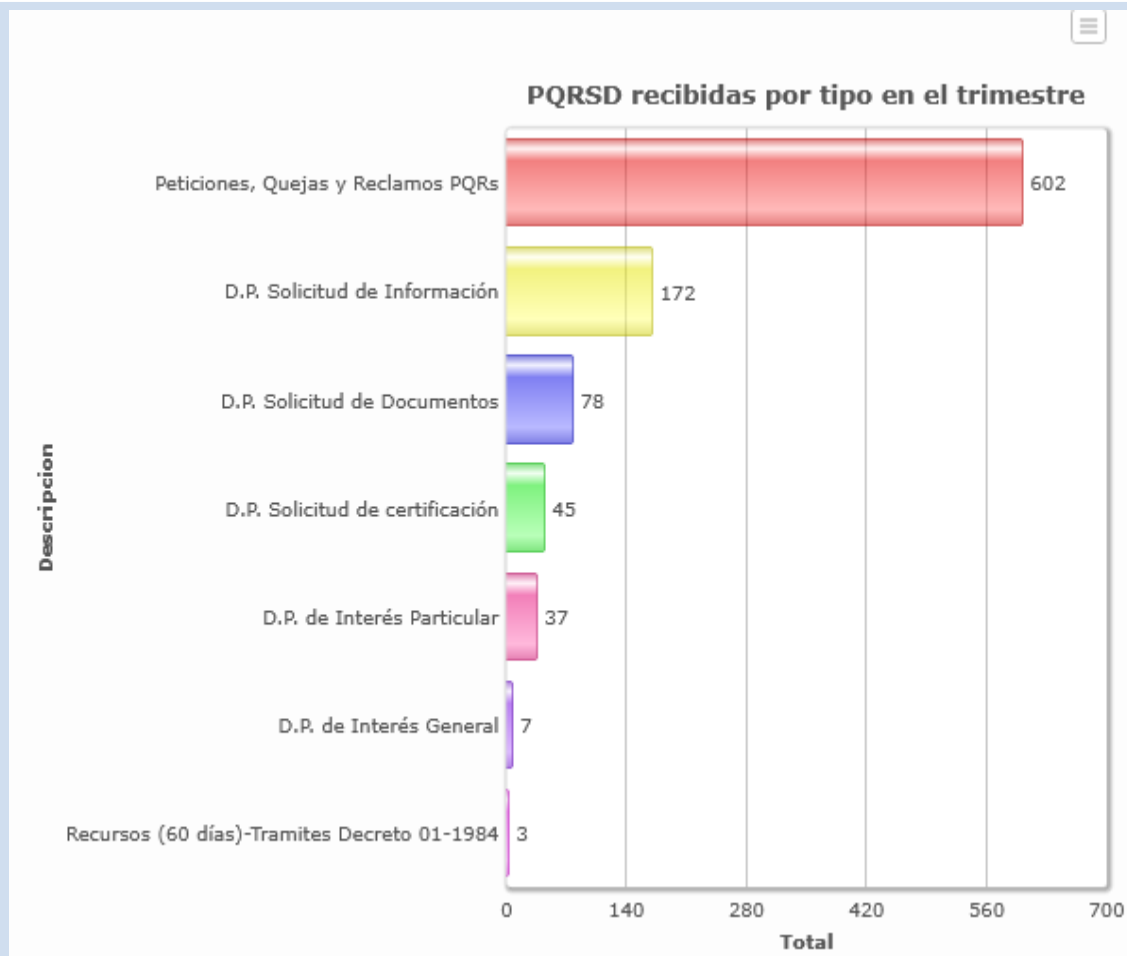
Mes	Total Radicaciones
Octubre	290
Noviembre	229
Diciembre	220
Resumen Consolidado (Total=3)	
	Suma=739

Se evidenció que en el periodo comprendido del 01 de octubre al 31 de diciembre de 2025, el comportamiento en cuanto a la llegada de PQRS radicado en la Alcaldía Municipal de la Vega fue de un **total de 739** requerimientos, siendo representativo el mes de octubre.

7. PQRS DESCRIMINADAS POR TIPO VIGENCIA 2025

GRAFICA TERCER TRIMESTRE 01 DE JULIO AL 30 DE SEPTIEMBRE

TERCER TRIMESTRE 01 DE JULIO AL 30 DE SEPTIEMBRE



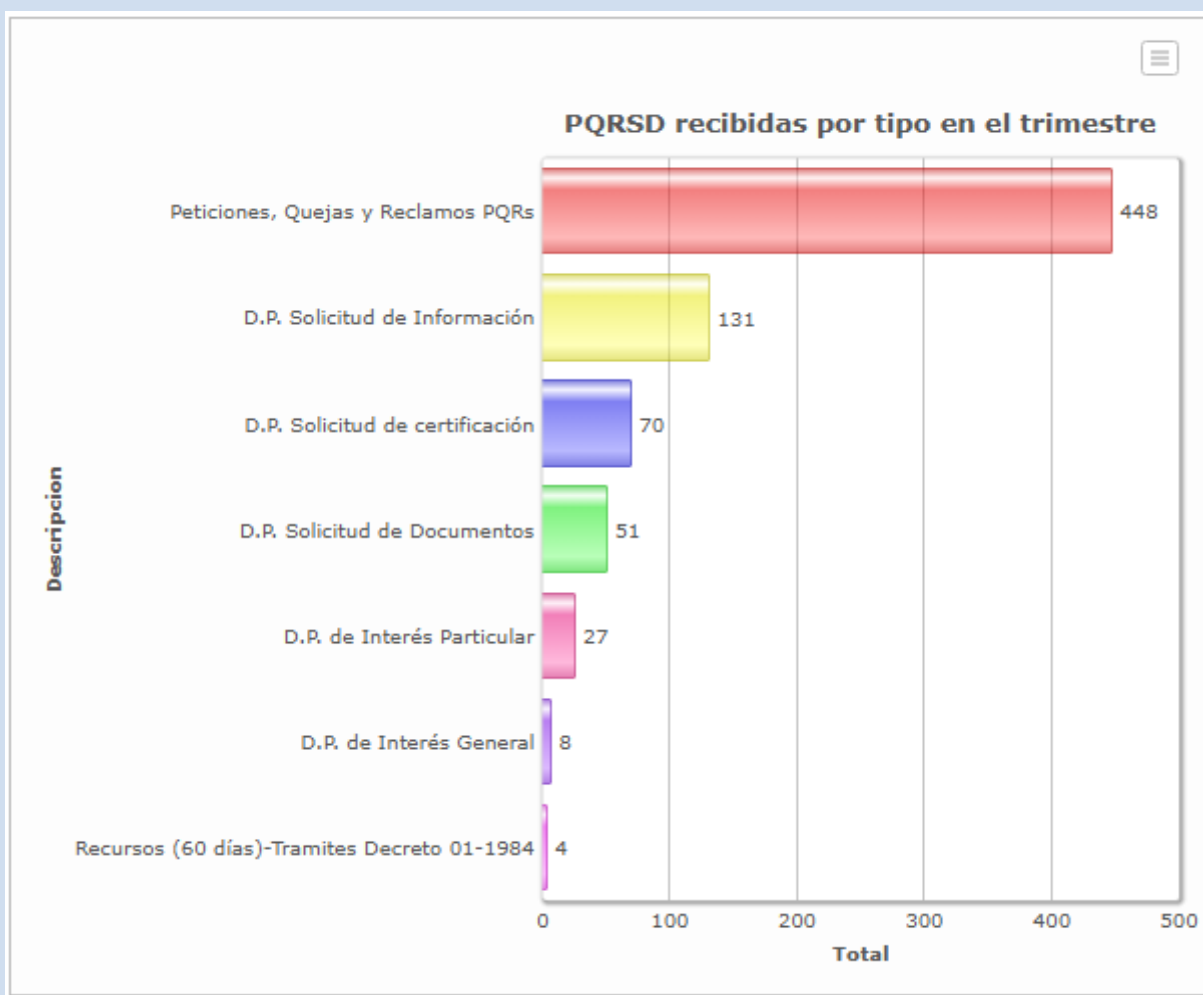
Descripción	Total
Peticiones, Quejas y Reclamos PQRs	602
D.P. Solicitud de Información	172
D.P. Solicitud de Documentos	78
D.P. Solicitud de certificación	45
D.P. de Interés Particular	37
D.P. de Interés General	7
Recursos (60 días)-Tramites Decreto 01-1984	3
Resumen Consolidado (Total=7)	
	Suma=944

Se evidenció que en el periodo comprendido del 01 de julio al 30 de septiembre de 2025, el comportamiento en cuanto a las PQRSD radicados en la entidad fue de un **total de 944** requerimientos, siendo representativos las peticiones, quejas y reclamos PQRS y la solicitud de información.

7. PQRS DESCRIMINADAS POR TIPO VIGENCIA 2025

GRAFICA CUARTO TRIMESTRE 01 DE OCTUBRE AL 31 DE DICIEMBRE

CUARTO TRIMESTRE 01 DE OCTUBRE AL 31 DE DICIEMBRE



Descripción	Total
Peticiones, Quejas y Reclamos PQRs	448
D.P. Solicitud de Información	131
D.P. Solicitud de certificación	70
D.P. Solicitud de Documentos	51
D.P. de Interés Particular	27
D.P. de Interés General	8
Recursos (60 días)-Tramites Decreto 01-1984	4
Resumen Consolidado (Total=7)	
	Suma=739

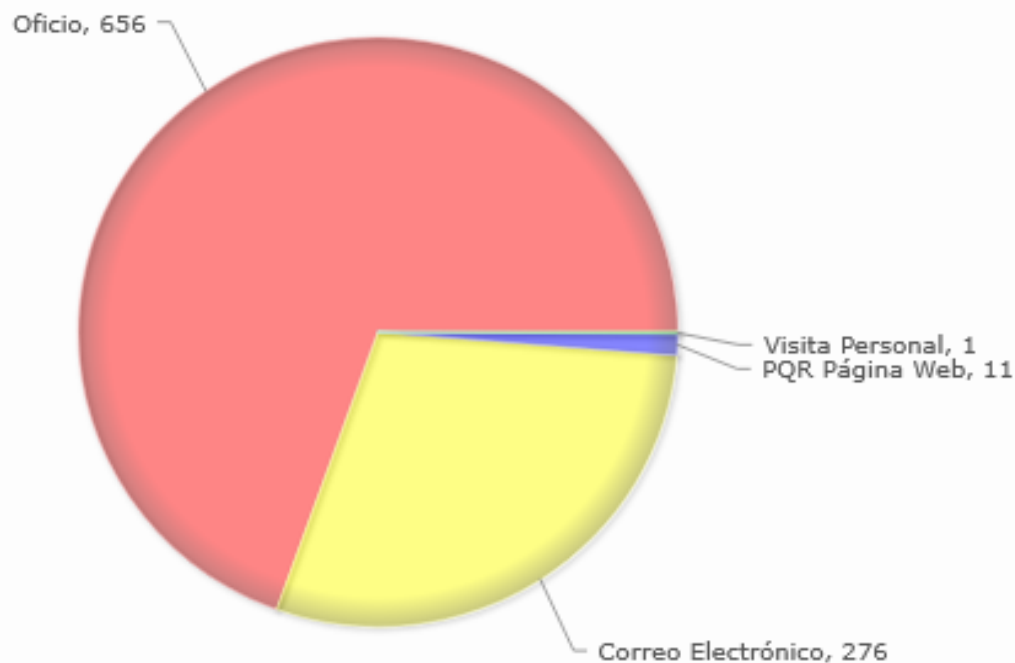
Se evidenció que en el periodo comprendido del 01 de octubre al 31 de diciembre de 2025, el comportamiento en cuanto a las PQRSD radicados en la entidad fue de un **total de 739** de requerimientos, siendo representativos las peticiones, quejas y reclamos PQRS y la solicitud de información.

8. PQRS RECIBIDAS POR MEDIO DE LLEGADA

GRAFICA TERCER TRIMESTRE 01 DE JULIO AL 30 DE SEPTIEMBRE

TERCER TRIMESTRE 01 DE JULIO AL 30 DE SEPTIEMBRE

Recibidas por Medio en el trimestre



Medio	Total
Oficio	656
Correo Electrónico	276
PQR Página Web	11
Visita Personal	1
Resumen Consolidado (Total=4)	
	Suma=944

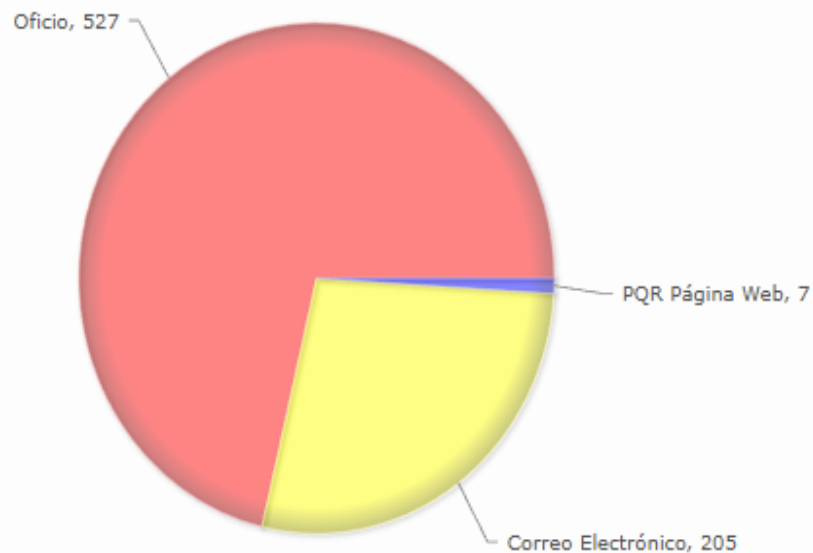
De conformidad con la información registrada para el primer semestre de 2025 en el Sistema de Información Documental – VEGASID, se observa que el medio más utilizado por la ciudadanía para interponer los Derechos de Petición ante la Alcaldía Municipal de la Vega, continua siendo el Canal Escrito con un total de 656, seguido del Correo Institucional con un total de 276 y 11 PQRS en la pagina Web Institucional

<https://www.lavega-cundinamarca.gov.co/Ciudadanos/Paginas/PQRD-Identificacion.aspx>

8. PQRS RECIBIDAS POR MEDIO DE LLEGADA

**GRAFICA CUARTO TRIMESTRE
01 DE OCTUBRE AL 31 DE DICIEMBRE**

Recibidas por Medio en el trimestre



**CUARTO TRIMESTRE
01 DE OCTUBRE AL 31 DE DICIEMBRE**

Medio	Total
Oficio	527
Correo Electrónico	205
PQR Página Web	7
Resumen Consolidado (Total=3)	
	Suma=739

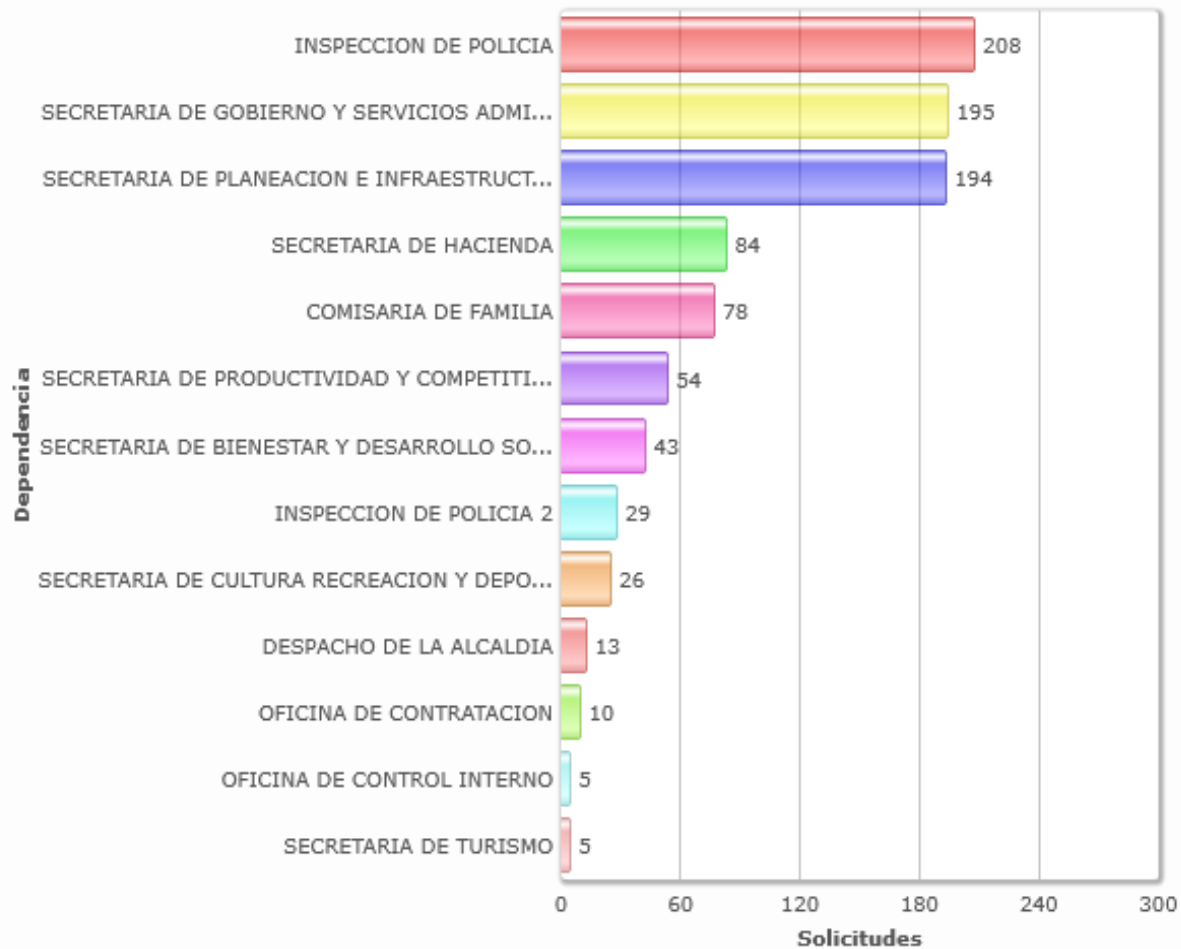
De conformidad con la información registrada para el cuarto trimestre de 2025 en el Sistema de Información Documental –VEGASID, se observa que el medio más utilizado por la ciudadanía para interponer los Derechos de Petición ante la Alcaldía Municipal de la Vega, continua siendo el Canal Escrito – Oficio con un 71,31%, seguido del Correo Institucional con un 27,74% y en la página Web Institucional con 0,95%

<https://www.lavega-cundinamarca.gov.co/Ciudadanos/Paginas/PQRD-Identificacion.aspx>

9. ASIGNACIONES POR DEPENDENCIA

**GRAFICA TERCER TRIMESTRE
01 DE JULIO AL 30 DE SEPTIEMBRE**

Asignaciones por Dependencia

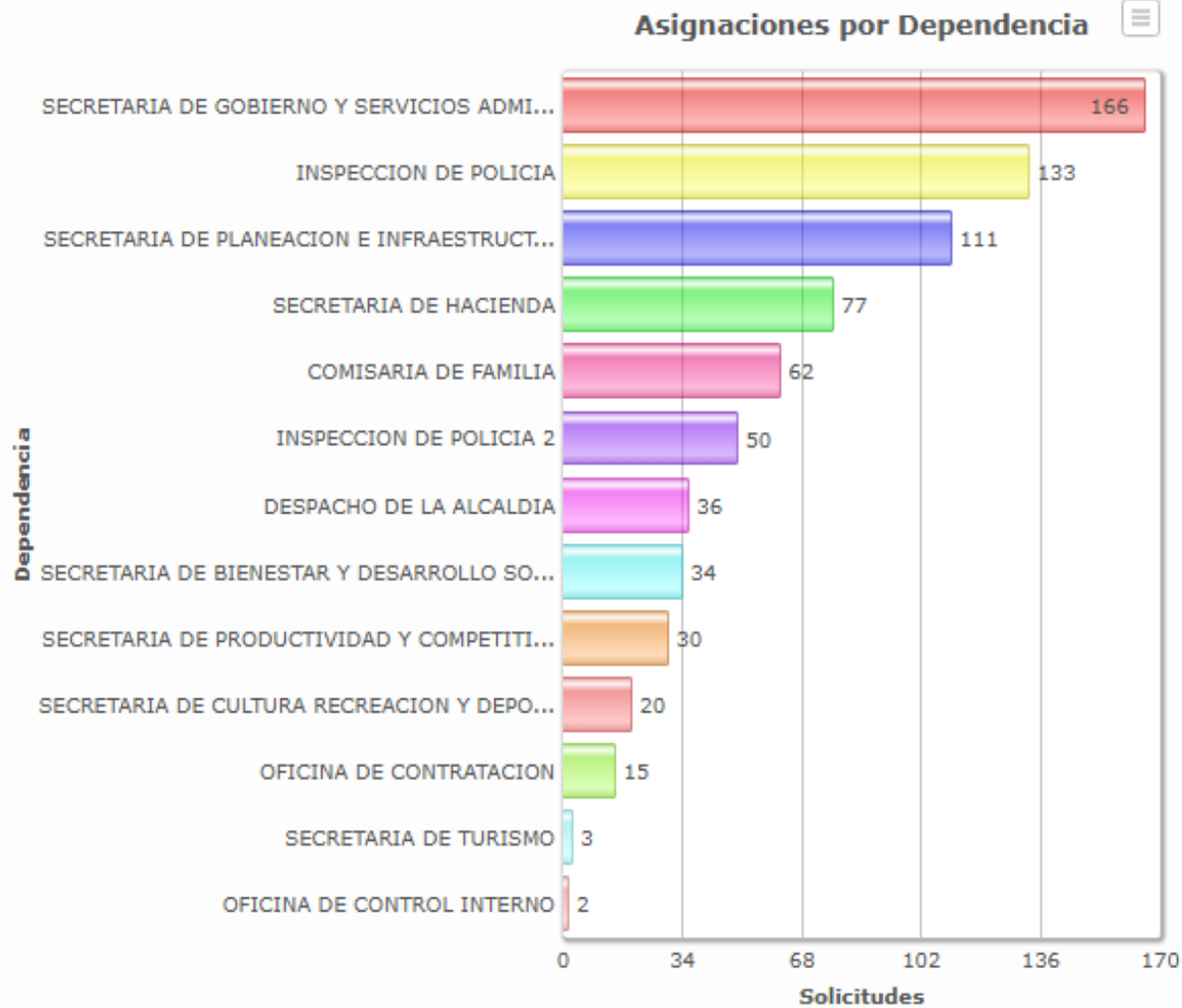


**TERCER TRIMESTRE
01 DE JULIO AL 30 DE SEPTIEMBRE**

Dependencia	Solicitudes
INSPECCION DE POLICIA	208
SECRETARIA DE GOBIERNO Y SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	195
SECRETARIA DE PLANEACION E INFRAESTRUCTURA	194
SECRETARIA DE HACIENDA	84
COMISARIA DE FAMILIA	78
SECRETARIA DE PRODUCTIVIDAD Y COMPETITIVIDAD	54
SECRETARIA DE BIENESTAR Y DESARROLLO SOCIAL	43
INSPECCION DE POLICIA 2	29
SECRETARIA DE CULTURA RECREACION Y DEPORTE	26
DESPACHO DE LA ALCALDIA	13
OFICINA DE CONTRATACION	10
OFICINA DE CONTROL INTERNO	5
SECRETARIA DE TURISMO	5
Resumen Consolidado (Total=13)	
	Suma=944

9. ASIGNACIONES POR DEPENDENCIA

**GRAFICA CUARTO TRIMESTRE
01 DE OCTUBRE AL 31 DE DICIEMBRE**

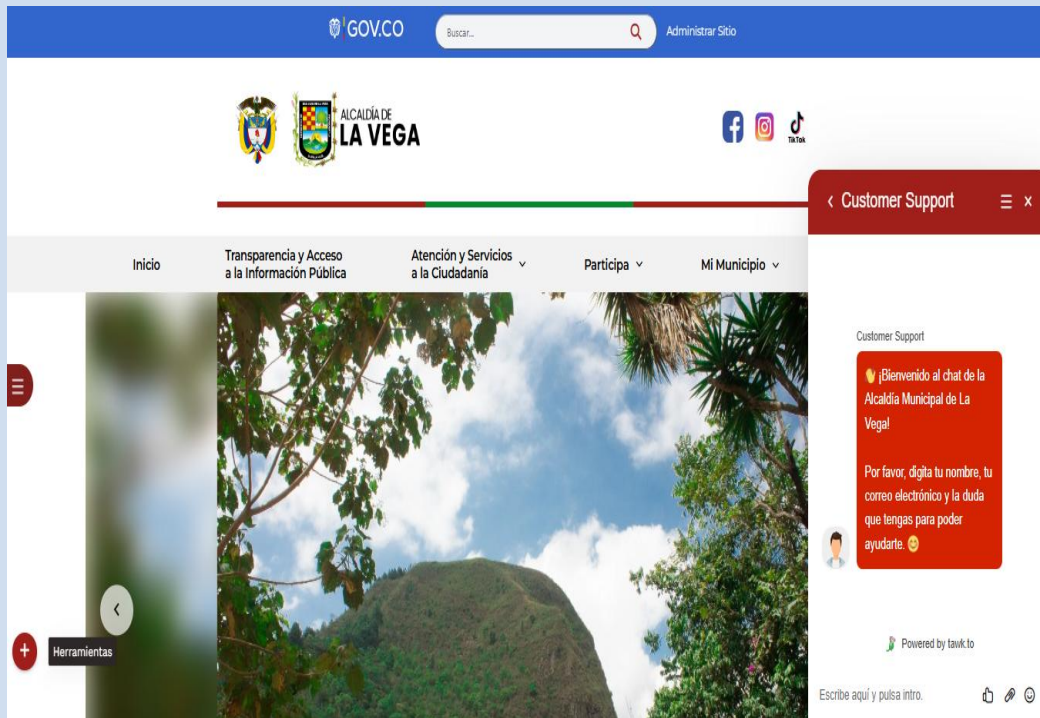


**CUARTO TRIMESTRE
01 DE OCTUBRE AL 31 DE DICIEMBRE**

Dependencia	Solicitudes
SECRETARIA DE GOBIERNO Y SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	166
INSPECCION DE POLICIA	133
SECRETARIA DE PLANEACION E INFRAESTRUCTURA	111
SECRETARIA DE HACIENDA	77
COMISARIA DE FAMILIA	62
INSPECCION DE POLICIA 2	50
DESPACHO DE LA ALCALDIA	36
SECRETARIA DE BIENESTAR Y DESARROLLO SOCIAL	34
SECRETARIA DE PRODUCTIVIDAD Y COMPETITIVIDAD	30
SECRETARIA DE CULTURA RECREACION Y DEPORTE	20
OFICINA DE CONTRATACION	15
SECRETARIA DE TURISMO	3
OFICINA DE CONTROL INTERNO	2
Resumen Consolidado (Total=13)	
	Suma=739

HABILITADO DESDE EL MES DE MARZO DE 2025

DESCRIPCIÓN



El chat implementado en la página web oficial del municipio de La Vega, Cundinamarca, opera mediante el aplicativo Tawk.to. Su integración se realizó ubicándolo estratégicamente en la parte inferior derecha del sitio web, con el objetivo de facilitar la interacción directa entre los usuarios y la administración municipal.

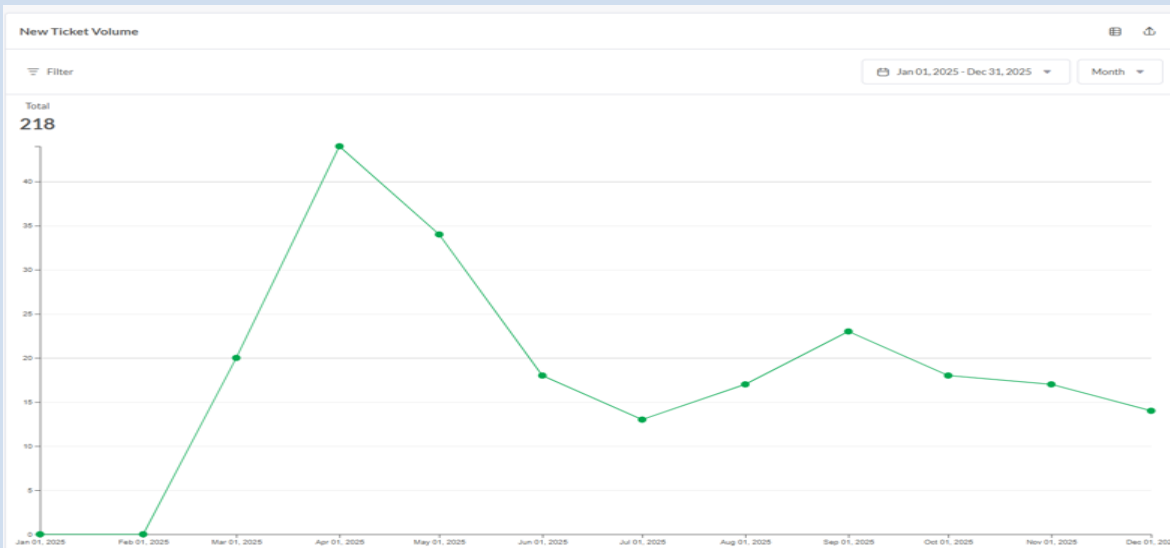
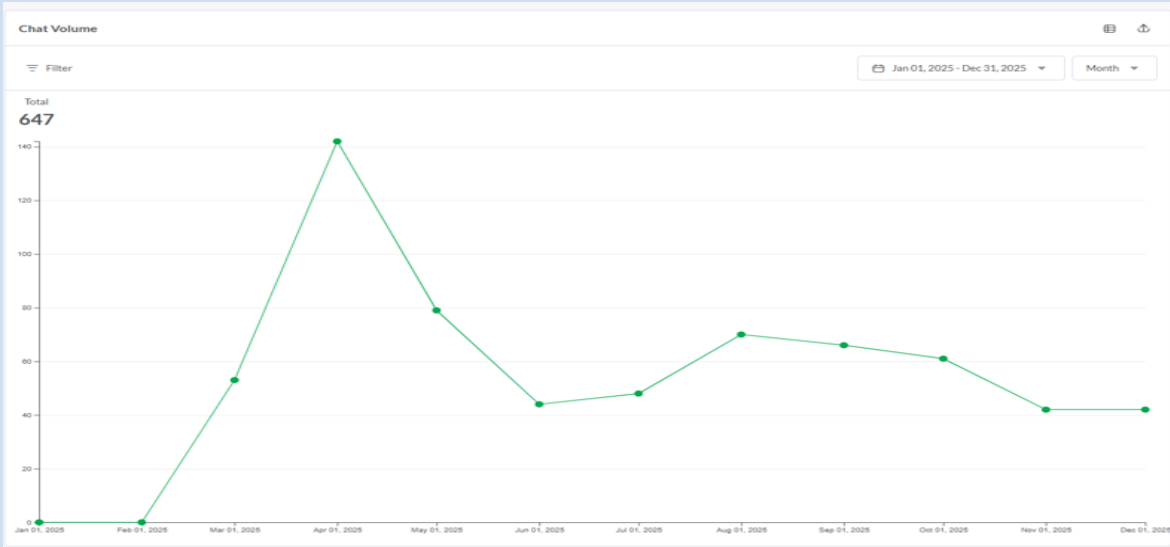
Al acceder al chat, el usuario recibe de forma automática un mensaje programado con el siguiente texto:

***"¡Bienvenido al chat de la Alcaldía Municipal de La Vega!
Por favor, digita tu nombre, tu correo electrónico y la duda que tengas para poder ayudarte. 😊"***

Este mensaje tiene como propósito identificar al usuario y permitir, en caso de no poder atenderlo en el momento, dar continuidad a su solicitud por medio del sistema de tickets que ofrece el aplicativo. Dicho sistema permite responder posteriormente a través del correo electrónico registrado por el usuario junto con su consulta inicial.

Cuando se trata de inquietudes más complejas, se le proporciona al usuario el correo electrónico y el número telefónico de la oficina correspondiente, a fin de que pueda recibir una atención más especializada.

ESTADISTICAS



OBJETIVO - BENEFICIADOS - RESULTADOS

Objetivo: Facilitar la participación ciudadana y mejorar los servicios digitales con atención en línea inmediata (Cumplimiento Res. 1519/2020).

Beneficios: agilidad en trámites, aclaración de dudas sobre impuestos, permisos, certificados y licencias, mayor cercanía con la ciudadanía.

Nuevo Chat Virtual Habilitado a desde el 01 de Marzo al 31 de diciembre de 2025:

Usuarios atendidos en tiempo real	647
Tickets respondidos por correo	218
Total usuarios atendidos	827

DUDAS FRECUENTES ATENDIDAS A TRAVÉS DEL CHAT

Secretaría de Hacienda	¿Cómo puedo pagar mi impuesto predial en línea?
	¿Qué descuentos de pago del impuesto predial hay vigentes?
	¿Cómo obtengo mi paz y salvo del impuesto predial?
Secretaría de Turismo	¿Qué costos y horarios tiene la entrada a la Laguna El Tabacal?
Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte	¿Qué cursos o escuelas de formación están disponibles?
	¿Cómo inscribir a mi hijo/a a una escuela de formación?
Secretaría de Bienestar y Desarrollo Social	¿Hay cupos disponibles en el hogar geriátrico?
	¿Qué beneficios o ayudas tiene el municipio para el adulto mayor?
Secretaría de Productividad y Competitividad	¿Cuándo hay campaña de vacunación o esterilización para perros y gatos?
Secretaría de Planeación e Infraestructura	¿Qué documentos se requieren para tramitar una licencia de construcción?
	¿Cuáles son los horarios de atención?
	¿Cómo solicitar apoyo con maquinaria para las veredas?
Inspección de Policía	¿Cómo puedo pagar un comparendo?
Consultas Generales	¿Qué proceso debo realizar para radicar una solicitud?
	¿Cómo puedo radicar una PQRS?
	¿Qué necesito para solicitar un certificado de residencia?

11. CONCLUSIONES

- **Cumplimiento Normativo:** La entidad cumple con la Ley 1474 de 2011 al mantener canales para denuncias de corrupción y una dependencia encargada para el caso de la Alcaldía Municipal de la Vega es la Secretaría de Gobierno y Servicios Administrativos.
- **Valor Público:** La gestión de PQRS no es solo un trámite legal, sino un insumo clave para la Evaluación de Resultados y la mejora continua en cumplimiento de los objetivos institucionales.
- **Riesgo Jurídico:** La falta de algunas respuestas de fondo y oportunas se representa como un riesgo de acciones de tutela y posibles desacatos para los servidores públicos

12. RECOMENDACIONES

- Socialización del procedimiento de PQRS conforme la Ley 1755 de 2015, a todos los funcionarios de la Administración haciendo especial énfasis en el grado de responsabilidad que podría llegar a generar su omisión y el no cumplimiento de los planes de mejoramiento.
- Por lo anterior, se establece y/o coordina con las áreas responsables a tomar las medidas pertinentes, dirigidas a prevenir el incumplimiento en el término legal y las acciones de orden administrativo que deriven de su omisión; tales como Tutelas y en el peor de los casos un Desacato.
- Continuar con el seguimiento permanente a las alertas oportunas que emite la semaforización del sistema de información documental VEGASID, con el fin de prevenir el riesgo de vencimiento de los PQRSD.
- Realizar encuesta de percepción al Usuario, igualmente implementar Buzón de sugerencias y establecer los controles necesarios, hacer la medición y socialización de resultados en Comité Institucional de Gestión y Desempeño, con el fin de conocer el nivel de respuesta y atención que se da a la comunidad.
- Responder de manera articulada en el sistema de información documental VEGASID, con el fin de no perder la trazabilidad de la información en el aplicativo.
- Brindar respuestas a las PQRSD, cumpliendo con los términos establecidos en la normatividad vigente, respuestas de fondo, claras, congruentes y garantizando que el usuario reciba la respuesta.
- Desde la Oficina de Control Interno continuar generando reporte permanentes con el fin de mitigar posibles riesgos.
- Realizar de manera oportuna el traslado por competencias de los PQRSD.
- Se recomienda revisión permanente (diaria) del Sistema de Información Documental VEGASID, con el fin de dar respuestas oportunas y realizar la depuración en el sistema.
- Realizar el trámite de firma digital para documentos oficiales que salen del Sistema de Información Documental VEGASID, garantizando validez jurídica y agilidad.