



ALCALDÍA MUNICIPAL DE GIRÓN

Código:

CI-X.06

Pág. 1 de
11

Versión:

00

Fecha de Aprobación:

10/02/2022

OFICINA DE CONTROL INTERNO

Proceso: GESTION DEL CONTROL INTERNO
ADMINISTRATIVO

INFORMES GENERALES

2023

**Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias
PQRSD**

Periodo enero – junio 2023

**Alcaldía Municipal de
Girón**

**Informe presentado por
Oficina de Control Interno**



ALCALDÍA MUNICIPAL DE GIRÓN

Código:

CI-X.06

Pág. 2 de 11

Versión:

00

Fecha de Aprobación:

10/02/2022

OFICINA DE CONTROL INTERNO

Proceso: GESTION DEL CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO

INFORMES GENERALES

INTRODUCCIÓN

Para determinar el cumplimiento de los requisitos de oportunidad y calidad establecidos por las normas que rigen la materia, y establecer la posibilidad de formular acciones de mejora, la Oficina de Control Interno presenta informe de gestión de PQRSD recibidas por la administración, durante el periodo enero – junio de 2023.

Esta actividad se desarrolla en el marco de la Ley 1755 de 2015, por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición, Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, Decreto Reglamentario 2641 de 2012 y de acuerdo con lo consagrado en el PAAC.

OBJETIVO

Garantizar el Derecho Fundamental de Petición y a su vez, dar cumplimiento a lo consagrado en la Ley 1474 de 2011, vigilando que en la administración municipal se preste la atención conforme a las normas vigentes.

ALCALCE

Se analizan las peticiones, quejas y reclamos radicados durante en el primer semestre de 2023, a través de la Ventanilla Única, página web y chat virtual para verificar la oportunidad de las respuestas dadas por parte de las diferentes dependencias.

Se comprueba que, en la página web principal de la entidad se encuentre funcionando el enlace de quejas, sugerencias y reclamos para que los ciudadanos hagan sus comentarios; se evalúan las respuestas a través de las bases de datos de PQRSD radicadas en la página web y de aquellas radicadas en forma física en la Ventanilla Única del municipio.

METODOLOGÍA APLICADA

Conforme a los lineamientos dados por el Gobierno Nacional, se aplica la metodología definida en los procedimientos de la Auditoría Interna de las diferentes dependencias, utilizando como insumo el Manual de Procesos y Procedimientos, observación de documentos, revisión selectiva, entrevista y comprobación de la información mediante la verificación en el sistema GD, módulo de Ventanilla Única.

De otra parte, se descarga información del reporte de novedades de PQRSD que arroja el módulo tipo Web, en el período de análisis, obteniendo datos discriminados por dependencia.

A lo anterior se suma el informe construido y entregado por parte de la Dirección de Ventanilla Única de Atención a la Ciudadanía, con los datos arrojados por el sistema y soportados por gráficos estadísticos que revelan el comportamiento real de las PQRSD y la evaluación de satisfacción al usuario aplicada por esta misma dependencia por medio de formato de encuesta, con el cual se llega a las conclusiones y recomendaciones para tener en cuenta por parte de los funcionarios de la Administración.

RESPONSABLES

- Secretaría de Gestión Documental - Dirección de Ventanilla Única: informe de PQRSD.
- Secretaría TIC - informe de llamadas no contestadas.

INFORMES GENERALES

- Secretaría de Gestión Documental - chat virtual: informe de PQRSD del chat.
- Oficina de Control Interno Administrativo: Consolidación de información y realización de informe.

ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Teniendo en cuenta que en el sistema GD correspondencia se pueden visualizar y descargar las PQRS radicadas a cada dependencia y con base en la aplicación de la política de austeridad del gasto público, la Dirección de Ventanilla Única no entrega soporte físico de las PQRS a las dependencias destinatarias, siendo responsabilidad de cada oficina consultar permanentemente la plataforma y dar respuesta en los términos de ley.

1. SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL CORREOS INSTITUCIONALES CONTACTENOS Y VENTANILLA ÚNICA:

Durante el primer semestre de 2023 han sido utilizados los correos habilitados para radicación de documento: contactenos@giron-santander.gov.co y ventanillaunica@giron-santander.gov.co, recibiendo durante este periodo, **diez mil trescientos setenta y tres - 10.373 correos**

Las solicitudes radicadas son monitoreadas por la Dirección de Ventanilla Única y direccionados de acuerdo a las competencias.

Los requerimientos realizados por organismos de control son enviados a la oficina responsable con copia al despacho de la Señora Alcaldesa y a la Oficina de Control Interno para el seguimiento y control; al respecto, la OCIA evidencia que este correo es manejado eficientemente por parte de la Dirección Administrativa de Control Documental.

| | ENERO | | FEBRERO | | MARZO | | ABRIL | | MAYO | | JUNIO | | TOTAL |
|-------------------------------|-------------|------------------|-------------|------------------|-------------|------------------|-------------|------------------|-------------|------------------|-------------|------------------|--------------|
| | CONTACTENOS | VENTANILLA ÚNICA | CONTACTENOS | VENTANILLA ÚNICA | CONTACTENOS | VENTANILLA ÚNICA | CONTACTENOS | VENTANILLA ÚNICA | CONTACTENOS | VENTANILLA ÚNICA | CONTACTENOS | VENTANILLA ÚNICA | |
| ADULTO MAYOR | 7 | 0 | 3 | 0 | 7 | 0 | 2 | 2 | 2 | 5 | 3 | 0 | 31 |
| AGRICULTURA | 3 | 1 | 10 | 0 | 8 | 1 | 2 | 0 | 9 | 0 | 5 | 1 | 40 |
| AMBIENTE | 22 | 0 | 36 | 0 | 42 | 5 | 25 | 0 | 56 | 1 | 48 | 0 | 235 |
| COACTIVO | 1232 | 14 | 909 | 3 | 1682 | 1 | 1150 | 1 | 634 | 6 | 523 | 10 | 6165 |
| COMUNICACIONES | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 |
| CONTRATAACION | 9 | 0 | 11 | 1 | 9 | 1 | 8 | 1 | 9 | 0 | 11 | 1 | 61 |
| CONTROL INTERNO | 6 | 3 | 5 | 0 | 14 | 0 | 11 | 2 | 6 | 3 | 3 | 1 | 54 |
| CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 3 |
| CULTURA | 4 | 0 | 11 | 1 | 15 | 1 | 13 | 0 | 9 | 0 | 11 | 1 | 66 |
| DEPORTES | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 12 |
| DESARROLLO SOCIAL | 26 | 0 | 39 | 2 | 36 | 3 | 34 | 2 | 41 | 1 | 17 | 2 | 203 |
| DESPACHO ALCALDE | 16 | 0 | 24 | 0 | 16 | 4 | 4 | 2 | 15 | 1 | 20 | 1 | 103 |
| DISCAPACIDAD | 3 | 0 | 2 | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | 12 |
| EDUCACION | 12 | 3 | 22 | 5 | 37 | 2 | 18 | 8 | 27 | 3 | 15 | 13 | 165 |
| FAMILIA | 9 | 2 | 7 | 7 | 22 | 6 | 11 | 1 | 9 | 5 | 13 | 5 | 97 |
| GESTION DOCUMENTAL | 0 | 0 | 4 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 8 |
| GESTION HUMANA | 32 | 2 | 30 | 7 | 43 | 3 | 27 | 0 | 12 | 0 | 62 | 3 | 221 |
| HACIENDA | 279 | 8 | 277 | 20 | 186 | 9 | 101 | 5 | 58 | 8 | 128 | 5 | 1084 |
| INFRAESTRUCTURA | 46 | 0 | 33 | 6 | 33 | 8 | 16 | 2 | 23 | 2 | 28 | 5 | 202 |
| JURIDICA | 15 | 1 | 29 | 0 | 71 | 0 | 27 | 0 | 53 | 0 | 42 | 3 | 241 |
| ORDENAMIENTO TERRITORIAL | 114 | 0 | 196 | 8 | 85 | 11 | 22 | 2 | 21 | 2 | 56 | 4 | 521 |
| RECURSOS FISICOS | 5 | 0 | 2 | 0 | 5 | 1 | 1 | 0 | 6 | 0 | 13 | 0 | 33 |
| SALUD | 29 | 4 | 30 | 10 | 21 | 3 | 22 | 2 | 29 | 3 | 17 | 5 | 175 |
| SEGURIDAD | 36 | 3 | 79 | 10 | 84 | 10 | 34 | 6 | 53 | 9 | 62 | 3 | 389 |
| TIC | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 3 | 4 | 8 |
| TRANSITO | 26 | 0 | 31 | 1 | 64 | 4 | 20 | 0 | 29 | 2 | 22 | 1 | 200 |
| VIVIENDA | 1 | 0 | 6 | 0 | 5 | 2 | 9 | 0 | 11 | 1 | 6 | 0 | 41 |
| TOTAL | 1937 | 43 | 1798 | 82 | 2489 | 78 | 1557 | 39 | 1113 | 52 | 1108 | 77 | 10373 |

Fuente: Dirección de Ventanilla Única

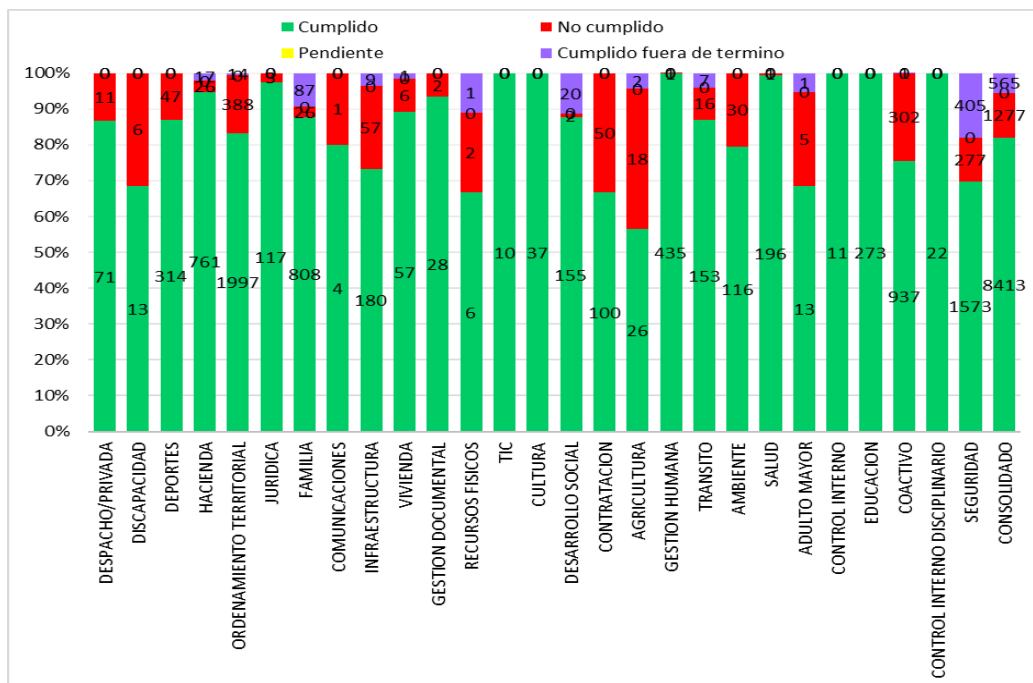
INFORMES GENERALES

2. SEGUIMIENTO Y CONTROL REALIZADO A LAS PQRSD RADICADAS A TRAVÉS DE LA VENTANILLA ÚNICA DE ATENCIÓN AL USUARIO.

A través de Ventanilla Única de correspondencia *se recibieron y radicaron en GD, diez mil doscientos cincuenta y cinco PQRSDs - 10.255.*

| ESTADO | DESPACHO/PRIVADA | DISCAPACIDAD | DEPORTES | HACIENDA | ORDENAMIENTO TERRITORIAL | JURIDICA | FAMILIA | COMUNICACIONES | INFRAESTRUCTURA | VIVIENDA | GESTION DOCUMENTAL | RECURSOS FISICOS | TIC | CULTURA | DESARROLLO SOCIAL | CONTRATACION | AGRICULTURA | GESTION HUMANA | TRANSITO | AMBIENTE | SALUD | ADULTO MAYOR | CONTROL INTERNO | EDUCACION | COACTIVO | CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO | SEGURIDAD | CONSOLIDADO |
|---------------------------|------------------|--------------|----------|----------|--------------------------|----------|---------|----------------|-----------------|----------|--------------------|------------------|-----|---------|-------------------|--------------|-------------|----------------|----------|----------|-------|--------------|-----------------|-----------|----------|-------------------------------|-----------|-------------|
| Cumplido | 71 | 13 | 314 | 761 | 1997 | 117 | 808 | 4 | 180 | 57 | 28 | 6 | 10 | 37 | 155 | 100 | 26 | 435 | 153 | 116 | 196 | 13 | 11 | 273 | 937 | 22 | 1573 | 8413 |
| No cumplido | 11 | 6 | 47 | 26 | 388 | 3 | 26 | 1 | 57 | 6 | 2 | 2 | 0 | 0 | 2 | 50 | 18 | 1 | 16 | 30 | 1 | 5 | 0 | 0 | 302 | 0 | 277 | 1277 |
| Pendiente | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Cumplido fuera de termino | 0 | 0 | 0 | 17 | 14 | 0 | 87 | 0 | 9 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 20 | 0 | 2 | 0 | 7 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 405 | 565 |
| TOTAL | 82 | 19 | 361 | 804 | 2399 | 120 | 921 | 5 | 246 | 64 | 30 | 9 | 10 | 37 | 177 | 150 | 46 | 436 | 176 | 146 | 197 | 19 | 11 | 273 | 1240 | 22 | 2255 | 10255 |

Fuente: Dirección de Ventanilla Única



Fuente: Dirección de Ventanilla Única

En el seguimiento y control de las PQRSD radicadas a través de la Ventanilla Única por medio de GD, se evidencian las solicitudes radicadas por la ciudadanía a cada dependencia, fecha y número de radicación, nombre del remitente, asunto, folios adjuntos y oficina a la cual se remite; además, se comprueba que se escanea el documento entregado y que es enviado a la oficina competente de manera inmediata.

INFORMES GENERALES

3. Informe de Auditorías por parte de la Oficina de Control Interno.

El tema objeto de este informe semestral es evaluado por la OCIA a través de las Auditorías Internas realizadas a cada dependencia conforme al siguiente Plan aprobado por el Comité de Coordinación de Control Interno.

| # | OFICINA Y/O PROCESOS | Ene | Feb | Mar | Abr | May | Jun |
|----|--|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 1 | Secretaría de Familia | | | 06 | | | |
| 2 | Secretaría de Deporte y Recreación | | | 06 | | | |
| 3 | Secretaría de Hacienda | | | 07 | | | |
| 4 | Secretaría de Adulto Mayor | | | 21 | 10 | | |
| 5 | Secretaría de Seguridad, C y GR | | | 21 | 10 | | |
| 6 | Secretaría de Desarrollo Social | | | 22 | 11 | | |
| 7 | Secretaría de Vivienda | | | | | 02 | |
| 8 | Secretaría de las TICS | | | | | 02 | |
| 9 | Secretaría de Ordenamiento Territorial | | | | | 03 | |
| 10 | Oficina de Control Interno Disciplinario | | | | | | 05 |
| 11 | Secretaría de Infraestructura | | | | | | 05 |
| 12 | Secretaría de Salud | | | | | | 06 |

Fuente: Elaboración Propia

Resultado Auditorías y Acciones de Mejora Propuestas:

A la fecha de este documento, los procesos de auditoría se encuentran en curso, pendientes de informes preliminares.

4. ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN DE LA PÁGINA WEB INSTITUCIONAL, EN CUMPLIMIENTO CON EL ARTÍCULO 76 DE LA LEY 1474 DE 2011

La Secretaría de las TIC hace monitoreo a la WEB Institucional con el fin de verificar el cumplimiento a los lineamientos y orientaciones dadas a través del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en cuanto a la documentación e información que por ley debe ser publicada.

En el segundo semestre se hará el seguimiento en el marco del informe de Índice de Transparencia y Acceso a la Información ITA.

5. SEGUIMIENTO Y CONTROL REALIZADO A LAS PQRS RADICADAS A TRAVÉS DEL ENLACE DE LA PÁGINA WEB DEL MUNICIPIO (ENERO A JUNIO DE 2023):

La OCIA logra evidenciar que el enlace de **PQRS** <http://www.giron-santander.gov.co/Ciudadanos/Paginas/PQRS.aspx> de la web, está operando normalmente; el funcionario encargado del monitoreo direcciona las solicitudes a las dependencias para el trámite correspondiente y trimestralmente emite un informe que es utilizado como insumo para la elaboración de este documento.

A continuación, se registra el número de solicitudes y peticiones realizadas a través del CHAT VIRTUAL durante el primer semestre 2023, las que fueron respondidas oportunamente:



ALCALDÍA MUNICIPAL DE GIRÓN

Código: CI-X.06 Pág. 6 de 11

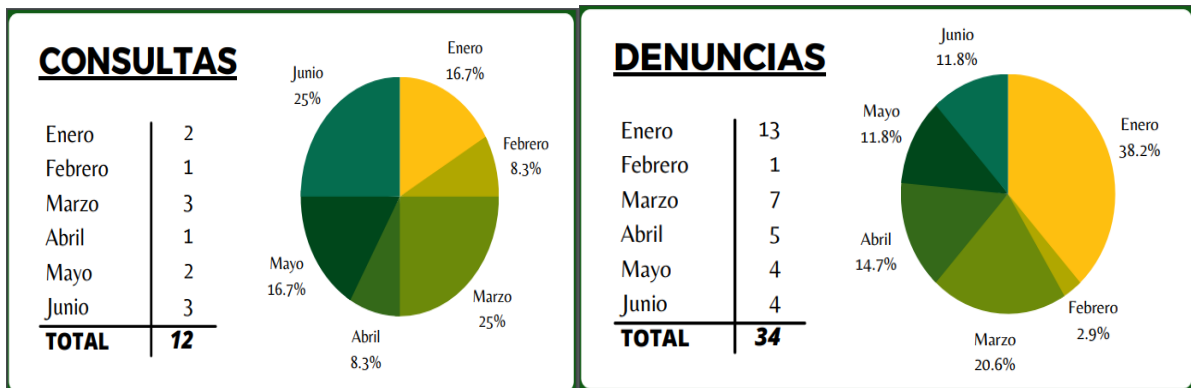
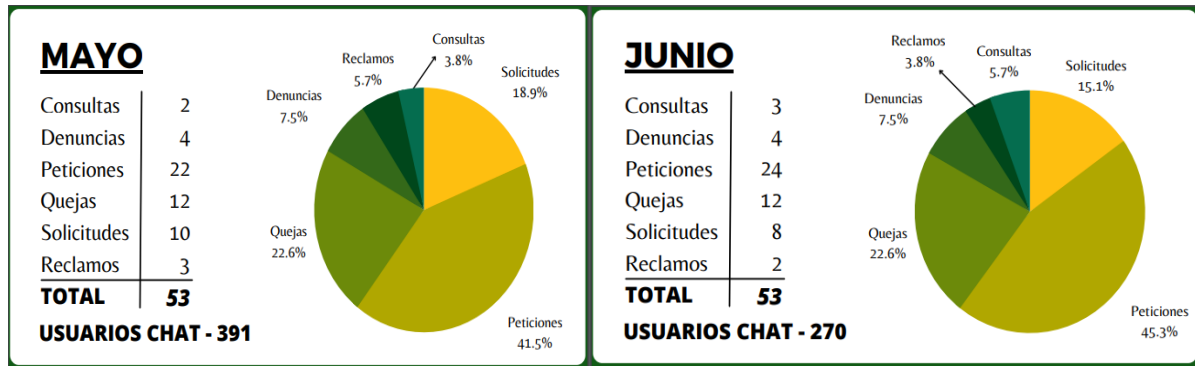
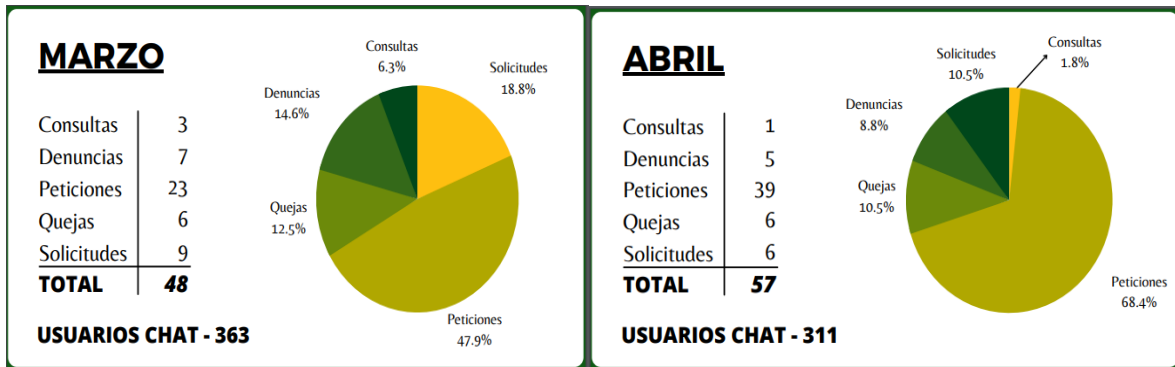
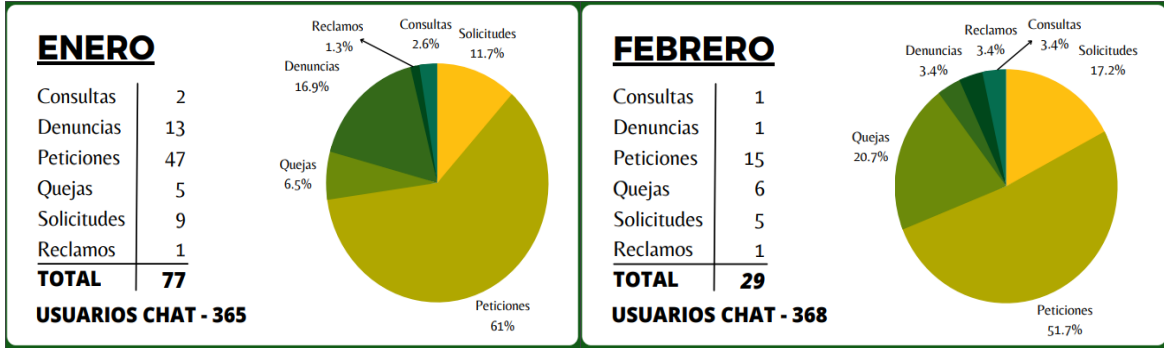
Versión: 00

Fecha de Aprobación: 10/02/2022

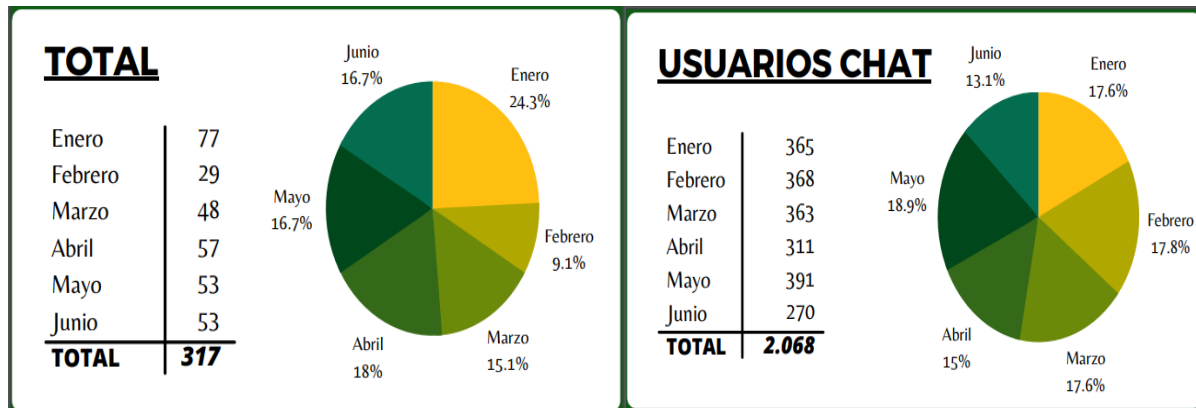
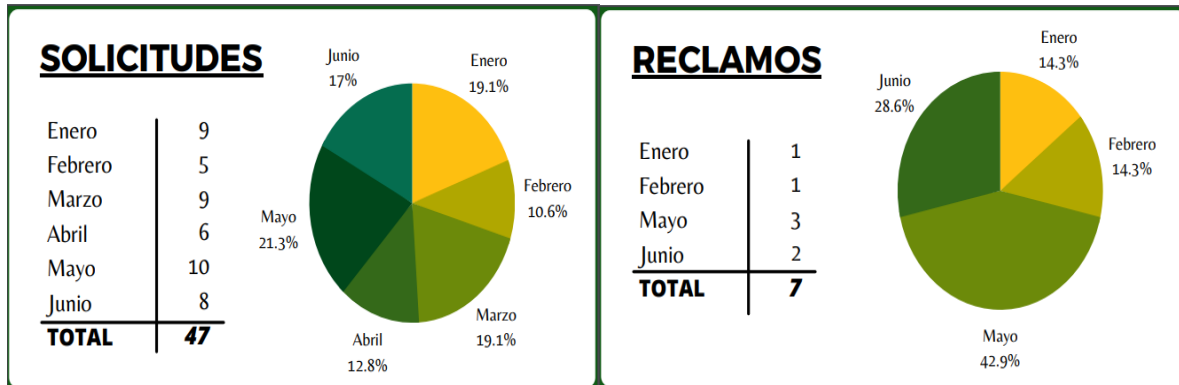
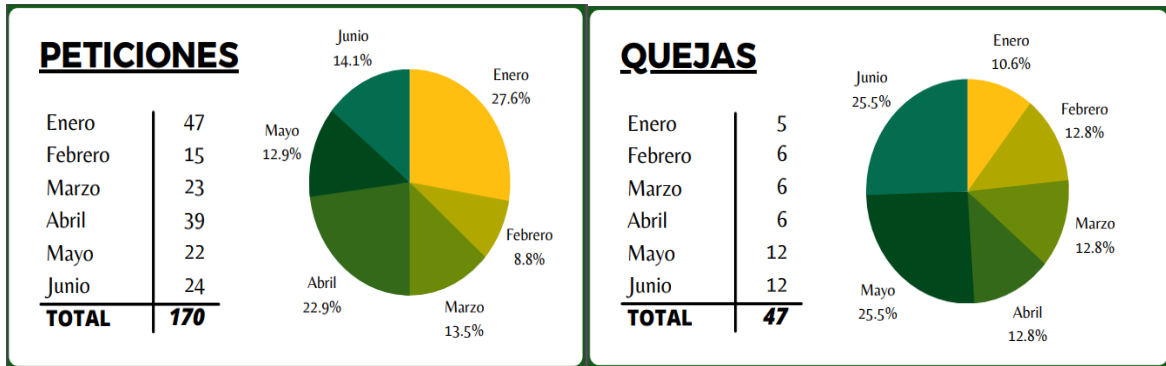
OFICINA DE CONTROL INTERNO

Proceso: GESTIÓN DEL CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO

INFORMES GENERALES



INFORMES GENERALES



Fuente: Oficina PQRD

Las anteriores graficas dan muestra del comportamiento de las comunicaciones atendidas a través del Chat durante el periodo enero a junio de 2023 y son evidencia de la interacción de la administración con la ciudadanía mediante la utilización de este tipo de herramientas virtuales que facilitan a los ciudadanos su comunicación con los funcionarios.

6. REPORTE ESTADÍSTICO DE LLAMADAS NO RESPONDIDAS POR LAS DEPENDENCIAS DE ENERO A JUNIO DE 2023.

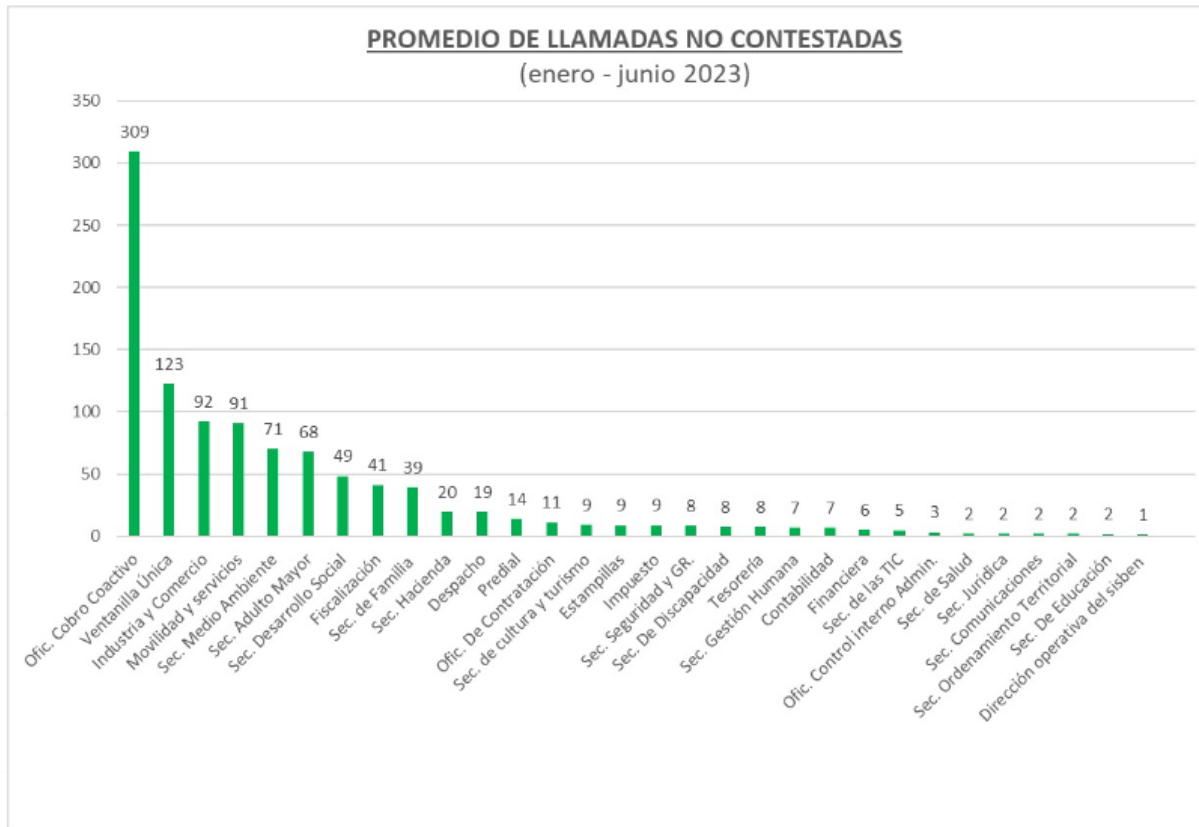
Con el fin de evaluar el proceso de atención a los ciudadanos a través de las llamadas telefónicas, se solicitó por parte de la Oficina de Control Interno a la Secretaría de las TIC, el reporte mensual arrojado del sistema correspondiente al primer semestre de 2023 encontrando lo siguiente:

INFORMES GENERALES

| Oficina | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Promedio de Llamadas no contestadas |
|--------------------------------------|-------|---------|-------|-------|------|-------|-------------------------------------|
| Ofic. Cobro Coactivo | 328 | 386 | 402 | 190 | 313 | 237 | 309 |
| Ventanilla Única | 235 | 129 | 133 | 65 | 94 | 79 | 123 |
| Industria y Comercio | 44 | 136 | 134 | 131 | 50 | 58 | 92 |
| Movilidad y servicios | 106 | 125 | 108 | 60 | 78 | 67 | 91 |
| S. Medio Ambiente | 17 | 35 | 37 | 155 | 127 | 52 | 71 |
| S. Adulto Mayor | 51 | 81 | 128 | 61 | 38 | 47 | 68 |
| S. Desarrollo Social | 31 | 26 | 54 | 49 | 84 | 47 | 49 |
| Fiscalización | 14 | 12 | 12 | 30 | 57 | 123 | 41 |
| Secretaría Familia | 56 | 51 | 47 | 30 | 35 | 17 | 39 |
| Hacienda | 14 | 14 | 18 | 22 | 17 | 33 | 20 |
| Despacho | 29 | 48 | 21 | 6 | 6 | 6 | 19 |
| Predial | 22 | 25 | 9 | 6 | 7 | 15 | 14 |
| Contratación | 11 | 5 | 7 | 7 | 17 | 20 | 11 |
| Secretaría de cultura y turismo | 5 | 15 | 21 | 2 | 3 | 10 | 9 |
| Estampillas | 12 | 12 | 13 | 10 | 4 | 2 | 9 |
| Impuesto | 0 | 1 | 9 | 12 | 19 | 12 | 9 |
| Sec. Seguridad y Gestión del Riesgo. | 11 | 8 | 16 | 9 | 5 | 0 | 8 |
| Secretaría Discapacidad | 1 | 6 | 3 | 10 | 8 | 19 | 8 |
| Tesorería | 8 | 8 | 12 | 4 | 7 | 8 | 8 |
| Gestión Humana | 4 | 7 | 1 | 7 | 2 | 22 | 7 |
| Contabilidad | 21 | 2 | 8 | 7 | 2 | 2 | 7 |
| Financiera | 6 | 9 | 5 | 3 | 3 | 7 | 6 |
| Secretaría de las TIC | 7 | 1 | 4 | 3 | 7 | 7 | 5 |
| Control interno Administrativo | 8 | 1 | 1 | 1 | 4 | 5 | 3 |
| Secretaría de Salud | 7 | 3 | 0 | 3 | 1 | 0 | 2 |
| Secretaría Jurídica | 4 | 2 | 2 | 5 | 0 | 1 | 2 |
| Comunicaciones | 3 | 2 | 1 | 5 | 0 | 1 | 2 |
| Sec. Ordenamiento Territorial | 0 | 5 | 1 | 1 | 4 | 1 | 2 |
| Educación | 0 | 3 | 1 | 4 | 2 | 0 | 2 |
| Dirección operativa del Sisbén | 0 | 0 | 4 | 1 | 3 | 0 | 1 |
| Dirección de movilidad | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 |

Fuente: Secretaría de las TIC

INFORMES GENERALES



Fuente: Secretaría de las TIC

7. BUZONES DE SUGERENCIA.

La alcaldía cuenta con seis (6) buzones de sugerencias dispuestos para los ciudadanos en las siguientes oficinas:

- Dirección de Ventanilla Única y Correspondencia
- Secretaría de Infraestructura.
- Secretaría de Desarrollo Social
- Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sostenible
- Secretaría de Educación
- Secretaría de Seguridad, convivencia ciudadana y Gestión del Riesgo

La Dirección de Ventanilla Única debe realizar apertura de los buzones y rendir informe; sin embargo, para el primer semestre 2023 no se ha ejecutado esta acción e informa que lo realizará para el próximo corte, toda vez que se encuentra pendiente la realización de mantenimiento, adecuación e instrucción a los funcionarios de las dependencias donde se encuentran cada uno de los buzones, para que se dé un buen uso a este canal de atención al ciudadano.

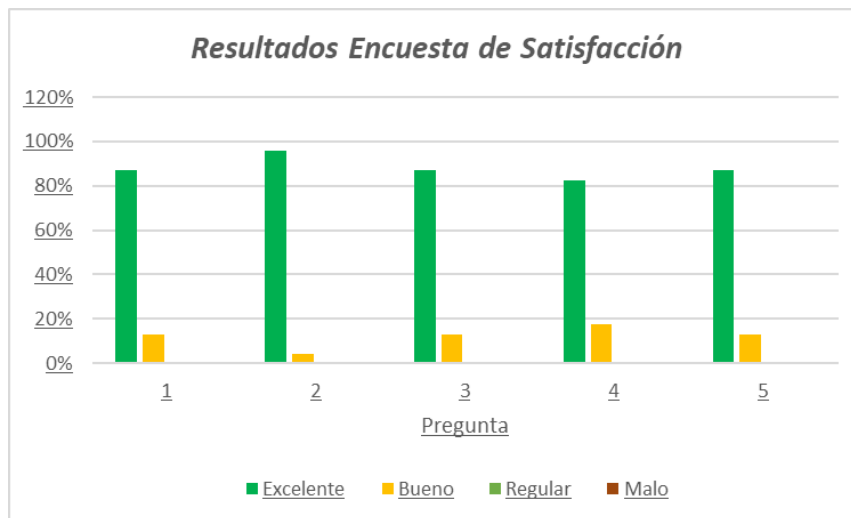
8. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO APLICADA POR LA DIRECCIÓN DE VENTANILLA ÚNICA:

Para conocer la opinión de los ciudadanos, la Dirección de Ventanilla Única realizó encuesta de satisfacción con una muestra de 115 consultados que utilizaron el canal de radicación presencial mediante el sistema misional GD correspondencia.

INFORMES GENERALES

| Resultados Encuesta de Satisfacción | | | | | | | | | |
|-------------------------------------|---|-----------|-----|-------|-----|---------|----|------|----|
| | Pregunta | Excelente | | Bueno | | Regular | | Malo | |
| 1 | ¿Cómo califica la atención recibida por parte del personal de la Alcaldía de Girón? | 20 | 87% | 3 | 13% | 0 | 0% | 0 | 0% |
| 2 | ¿El personal que lo atendió le transmite confianza y tiene conocimiento? | 22 | 96% | 1 | 4% | 0 | 0% | 0 | 0% |
| 3 | El tiempo de atención o respuesta a su solicitud presentada ha sido | 20 | 87% | 3 | 13% | 0 | 0% | 0 | 0% |
| 4 | ¿Cómo evalúa las acciones que realiza la Alcaldía de Girón en la comunidad? | 19 | 83% | 4 | 17% | 0 | 0% | 0 | 0% |
| 5 | El grado de satisfacción con la atención prestada por la Alcaldía de Girón es | 20 | 87% | 3 | 13% | 0 | 0% | 0 | 0% |

Fuente: Dirección de Ventanilla Única



Fuente: Dirección de Ventanilla Única

Dado lo anterior, se evidencia que un alto porcentaje de los consultados, calificaron como excelente la atención, el trato, la confianza y demás; así mismo, un segmento mínimo califica el servicio como bueno y ninguna de las personas encuestadas lo calificaron como regular o malo.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. Es importante que, en cada dependencia, de acuerdo a las funciones, se designe a un servidor para que sea el encargado de responder las llamadas, de tal forma que se mejore el proceso de atención a los ciudadanos.
2. Se mantiene la situación evidenciada respecto de algunas Secretarías que funcionan por fuera de la de la Casa Consistorial y no cuentan con líneas telefónicas habilitadas para recepción de llamadas de la ciudadanía.
3. Es necesario que todas las dependencias monitoreen la correspondencia diariamente, hagan el registro en la plataforma GD y respondan oportunamente.



ALCALDÍA MUNICIPAL DE GIRÓN

Código:

CI-X.06

Pág. 11 de
11

Versión:

00

Fecha de Aprobación:

10/02/2022

OFICINA DE CONTROL INTERNO

Proceso: GESTION DEL CONTROL INTERNO
ADMINISTRATIVO

INFORMES GENERALES

4. Se hace necesario que la Dirección de Ventanilla Única realice el mantenimiento, adecuación de los buzones instalados en las diferentes dependencias y capacite a los funcionarios para que se dé un buen uso a esta herramienta de atención a la ciudadanía.

5. Importante continuar con la aplicación de las encuestas de satisfacción respecto de los servicios ofrecidos, conocer la opinión y percepción de los ciudadanos y tomar las medidas que permitan mejorar el servicio y atención al ciudadano.

(Original Firmado)

Luis Alirio Cañas Jaimes
Jefe Oficina Control Interno