



**INFORME DE SEGUIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS – PQRSD, FDLC.**

**Vigencia: 2020 - 2024**

**Dra. ANGELA MARÍA QUIROGA CASTRO**  
Alcaldesa Local Candelaria

*Proyecto*

*Luis Alfonso Orjuela - Abogado Contratista de Apoyo*  
*Danilo Duarte Montaña - Abogado Contratista de Apoyo*



## CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN
2. OBEJTIVO
3. ALCANCE
4. NORMATIVIDAD
5. DESARROLLO INFORME



## INTRODUCCIÓN INFORME DE SEGUIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS – PQRSD, FDLC.

El Fondo De Desarrollo Local de La Candelaria (FDLC), dando cumplimiento a la Ley 1474 de 2011 “Estatuto Anticorrupción”, ***“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.”*** En su artículo 76. Dispone, que las Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

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. En la página web principal de toda entidad pública deberá 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.

Y, conforme al Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y la 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”***

Siendo así, se adelanta el informe de empalme donde se ve reflejada la gestión adelantada por la administración al seguimiento de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información, gestionadas durante la vigencia 2020 y 2024, conforme a lo anterior y con el propósito de dar cumplimiento a los trámites de las peticiones que se radican en el FDLC, el grupo de abogados que apoyan en realizar el seguimiento y dar una oportuna respuesta a las solicitudes realizadas por los ciudadanos, antes de control territorial y entidades públicas, se enmarca en los principios de calidad y oportunidad de la gestión basados en los aplicativos institucionales.

El presente informe, está basado a un análisis cualitativo y cuantitativo de las peticiones recibidas en el FDLC, mediante el aplicativo ORFEO y BOGOTÁ TE ESCUCHA, Obteniendo como resultado el seguimiento a una regulación institucional en medidas de transparencia, que aborda la eficiencia institucional y garantiza el derecho a la información.



## **OBJETIVO**

Los objetivos van enmarcados en garantizar el seguimiento a los tramites que se llevan en el FDLC, en referencia a las solicitudes presentadas por la ciudadanía, entes de control y entidades territoriales, donde se abordan peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, del cual se realiza un análisis de los datos registrados mediante los diferentes mecanismos de recepción, con el fin de formular las recomendaciones necesarias orientadas a mejorar los tiempos de respuesta.



## **ALCANCE**

El siguiente informe está contemplado al seguimiento de las PQRs recibidas y gestionadas por el FDLC durante las vigencias 2020 – 2024, cumpliendo con altos estándares que garantizan la participación ciudadana y el control fiscal. Al ser registrada en la base de datos del el Sistema de Gestión Documental aplicativo ORFEO y BOGOTÁ TE ESCUCHA, como correos certificados que cumple con lo dispuesto en la Ley 594 del 2000 Ley General de Archivo, donde se establecen las reglas y los principios generales para regular la función archivística del Estado. Encontrando fácil acceso a la información con herramientas de cómodo manejo al radicar solicitudes de manera presencial y virtual.



**NORMATIVIDAD.**

- ✓ Constitución Política de Colombia en su Art 23.
- ✓ Ley 594 del 2000 Ley General de Archivo.
- ✓ Ley 1474 de 2011 Ley de transparencia.
- ✓ 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”. Artículo 14 de la Ley 1437 de 2011 “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Términos atención de peticiones.

De acuerdo con lo establecido en la Ley 1437 de 2011 modificada por la Ley 1755 de 2015 “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”, a continuación, se relacionan los términos establecidos para la atención de peticiones:

Modalidad	Definición	LEY 1437 DE2011
Consulta	Cuando se presenta una solicitud para que se exprese la opinión o criterio de la entidad, en relación con las materias a su cargo.	30 días
Denuncia	Cuando se pone en conocimiento de la entidad una conducta presuntamente irregular para que se adelante la correspondiente investigación, para lo cual se deben indicar las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.	15 días
Peticiones entre Autoridades	Es la actuación que impulsa una persona natural o jurídica, atendiendo un mandato legal, relacionado con la misión de la entidad cuyo fin es propiciar una decisión administrativa.	10 días
Queja	Cuando se formula una manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos o contratistas, en desarrollo de sus funciones o durante la prestación de sus servicios	15 días
Reclamo	Cuando se exige, reivindica o demanda ante la entidad una solución, ya sea por motivo de interés general o particular, referente a la indebida prestación de un servicio o falta de atención de una solicitud.	15 días
Solicitud de documentos	Cuando se solicita la reproducción de la información pública de la Entidad.	10 días
Solicitud de información	Es la petición que realizan las personas a los sujetos obligados sobre información que está contenida en escritos, mapas, fotografías, grabaciones, soporte informático o digital, o en cualquier otro elemento técnico que haya sido creado u obtenido por el sujeto obligado, en el ejercicio de sus funciones y que se encuentre en su posesión y bajo su control.	10 días
Sugerencia	Es una propuesta escrita o verbal, debidamente oficializada, para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.	15 días



**CONSOLIDADO RELACIÓN PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS POR TIPOLOGÍA  
AÑO 2020.**

<b>PETICIONES RECIBIDAS POR TIPO DE PETICIÓN</b>	
<b>Etiquetas de fila</b>	<b>Cuenta de Número petición</b>
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	174
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	149
QUEJA	13
CONSULTA	10
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	10
RECLAMO	4
SUGERENCIA	2
FELICITACION	1
SOLICITUD DE COPIA	1
<b>Total general</b>	<b>364</b>

<b>PETICIONES RESPONDIDAS A CORTE DEL 31 DE DICIEMBRE 2020</b>			
<b>Cuenta de Número petición</b>	<b>Etiquetas de columna</b>	<b>PENDIENTE</b>	<b>Total general</b>
<b>Etiquetas de fila</b>	<b>GESTIONADOS</b>		
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	125	49	174
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	108	41	149
QUEJA	10	3	13
CONSULTA	9	1	10
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	4	6	10
RECLAMO	4		4
SUGERENCIA	1	1	2
FELICITACION		1	1
SOLICITUD DE COPIA	1		1
<b>Total general</b>	<b>262</b>	<b>102</b>	<b>364</b>



TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPO DE PETICIÓN		
Tipo reporte	GESTIONADOS	Promedio de Días vencimiento
Etiquetas de fila	Cuenta de Número petición	
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	125	32
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	108	26
QUEJA	10	21
CONSULTA	9	22
RECLAMO	4	16
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	4	24
SUGERENCIA	1	43
SOLICITUD DE COPIA	1	112
<b>Total general</b>	<b>262</b>	<b>29</b>

*Información tomada del informe presentado Secretaria Distrital de Gobierno*

### CONSOLIDADO RELACIÓN PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS POR TIPOLOGÍA AÑO 2021

PETICIONES RECIBIDAS POR TIPO DE PETICIÓN	
Etiquetas de fila	Cuenta de Número petición
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	283
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	52
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	7
CONSULTA	4
RECLAMO	2
QUEJA	2
SOLICITUD DE COPIA	1
<b>Total general</b>	<b>351</b>



<b>PETICIONES RESPONDIDAS A CORTE DEL 31 DE DICIEMBRE 2021</b>			
<b>Cuenta de Número petición</b>	<b>Etiquetas de columna</b>	<b>PENDIENTE</b>	<b>Total general</b>
<b>Etiquetas de fila</b>	<b>GESTIONADOS</b>		
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	250	33	283
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	49	3	52
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	6	1	7
CONSULTA	4		4
RECLAMO	2		2
QUEJA	2		2
SOLICITUD DE COPIA		1	1
<b>Total general</b>	<b>313</b>	<b>38</b>	<b>351</b>

<b>TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPO DE PETICIÓN</b>		
<b>Tipo reporte</b>	<b>GESTIONADOS</b>	<b>Promedio de Días gestión</b>
<b>Etiquetas de fila</b>	<b>Cuenta de Número petición</b>	
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	250	31
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	49	31
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	6	35
CONSULTA	4	52
RECLAMO	2	32
QUEJA	2	28
<b>Total general</b>	<b>313</b>	<b>32</b>

*Información tomada del informe presentado Secretaria Distrital de Gobierno*



**CONSOLIDADO RELACIÓN PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS POR TIPOLOGÍA  
AÑO 2022**

<b>PETICIONES RECIBIDAS POR TIPO DE PETICIÓN</b>	
<b>Etiquetas de fila</b>	<b>Cuenta de Número petición</b>
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	664
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	85
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	6
RECLAMO	4
CONSULTA	3
SOLICITUD DE COPIA	2
QUEJA	2
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	1
<b>Total general</b>	<b>767</b>

<b>PETICIONES RESPONDIDAS A CORTE DEL 31 DE DICIEMBRE 2022</b>			
<b>Cuenta de Número petición</b>	<b>Etiquetas de columna</b>	<b>PENDIENTE</b>	<b>Total general</b>
<b>Etiquetas de fila</b>	<b>GESTIONADOS</b>		
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	660	4	664
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	84	1	85
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	6		6
RECLAMO	4		4
CONSULTA	3		3
SOLICITUD DE COPIA	2		2
QUEJA	2		2
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	1		1
<b>Total general</b>	<b>762</b>	<b>5</b>	<b>767</b>



TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPO DE PETICIÓN		
Tipo reporte	GESTIONADOS	Promedio de Días gestión
Etiquetas de fila	Cuenta de Número petición	
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	660	22
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	84	7
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	6	25
RECLAMO	4	20
CONSULTA	3	21
SOLICITUD DE COPIA	2	19
QUEJA	2	23
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	1	24
<b>Total general</b>	<b>762</b>	<b>21</b>

*Información tomada del informe presentado Secretaria Distrital de Gobierno*

### CONSOLIDADO RELACIÓN PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS POR TIPOLOGÍA AÑO 2023

PETICIONES RECIBIDAS POR TIPO DE PETICIÓN	
Etiquetas de fila	Cuenta de Número petición
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	347
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	36
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	5
RECLAMO	4
SUGERENCIA	1
SOLICITUD DE COPIA	1
<b>Total general</b>	<b>394</b>



<b>PETICIONES RESPONDIDAS A CORTE DEL 31 DE DICIEMBRE 2023</b>			
<b>Cuenta de Número petición</b>	<b>Etiquetas de columna</b>	<b>PENDIENTE</b>	<b>Total general</b>
<b>Etiquetas de fila</b>	<b>GESTIONADOS</b>		
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	339	8	347
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	33	3	36
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	5		5
RECLAMO	4		4
SUGERENCIA	1		1
SOLICITUD DE COPIA	1		1
<b>Total general</b>	<b>383</b>	<b>11</b>	<b>394</b>

<b>TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPO DE PETICIÓN</b>		
<b>Tipo reporte</b>	<b>GESTIONADOS</b>	<b>Promedio de Días gestión</b>
<b>Etiquetas de fila</b>	<b>Cuenta de Número petición</b>	
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	339	18
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	33	23
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	5	18
RECLAMO	4	30
SUGERENCIA	1	25
SOLICITUD DE COPIA	1	17
<b>Total general</b>	<b>383</b>	<b>18</b>

*Información tomada del informe presentado Secretaria Distrital de Gobierno*



**CONSOLIDADO RELACIÓN PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS POR TIPOLOGÍA  
AÑO 2024**

<b>PETICIONES RECIBIDAS POR TIPO DE PETICIÓN</b>	
<b>Etiquetas de fila</b>	<b>Cuenta de Número petición</b>
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	78
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	19
QUEJA	2
RECLAMO	1
SOLICITUD DE COPIA	1
<b>Total general</b>	<b>101</b>

<b>PETICIONES RESPONDIDAS A CORTE DEL 30 DE ABRIL 2024</b>			
<b>Cuenta de Número petición</b>	<b>Etiquetas de columna</b>	<b>PENDIENTE</b>	<b>Total general</b>
<b>Etiquetas de fila</b>	<b>GESTIONADOS</b>		
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	64	14	78
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	18	1	19
QUEJA	2		2
RECLAMO	1		1
SOLICITUD DE COPIA	1		1
<b>Total general</b>	<b>86</b>	<b>15</b>	<b>101</b>



<b>TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPO DE PETICIÓN</b>		
<b>Tipo reporte</b>	<b>GESTIONADOS</b>	<b>Promedio de Días gestión</b>
<b>Etiquetas de fila</b>	<b>Cuenta de Número petición</b>	
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	64	19
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	18	19
QUEJA	2	12
RECLAMO	1	8
SOLICITUD DE COPIA	1	14
<b>Total general</b>	<b>86</b>	<b>18</b>

*Información tomada del informe presentado Secretaria Distrital de Gobierno*

De acuerdo a lo anterior, y una vez verificada la información suministrada al seguimiento de los derechos de petición por la Secretaria Distrital de Gobierno, se puede dar un parte favorable a los tiempos de respuestas a los peticionarios es así que como administración nos acogemos al apoyo administrativo por la Secretaria Distrital de Gobierno mediante capacitaciones en el aplicativo ORFEO y BOGOTÁ TE ESCUCHA, que ayudan al fortalecimiento Institucional y brindan conocimientos necesarios para dar cumplimiento a los requerimientos y solicitudes que se receptionan en el CDI de la Entidad, de manera presencial y virtual para continuar con su proyección, tramite, digitalización, radicación y realizar seguimiento finiquitando sus tiempos de respuesta de acuerdo a la 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”. Artículo 14 de la Ley 1437 de 2011 “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

<b>DERECHOS DE PETICION VIGENCIA 2020-2024</b>	
<b>AÑO</b>	<b>CANTIDAD</b>
2020	364
2021	351
2022	767
2023	394
2024	101
<b>TOTAL</b>	<b>1977</b>



A continuación, se desglosan los logros y oportunidades de mejora para cada una de las vigencias.

<b>LOGROS</b>		
<b>No.</b>	<b>Logro</b>	<b>Descripción</b>
1	Para el año 2020 se implementa el acceso a la información de manera virtual	Para el año 2020 y de acuerdo al inicio del ciclo de la pandemia, las entidades de orden distrital y nacional se acogen al concepto del 11 de marzo de 2020 por la Organización Mundial de la Salud - donde la OMS declaró el actual brote de enfermedad por coronavirus - COVID-19 como una pandemia, siendo así, el Gobierno Nacional declara la emergencia sanitaria expedida mediante el Decreto 417 de 2020 Por el cual se declara un Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el territorio Nacional en busca de un aislamiento y delimitando el contagio en las personas, de tal manera que surge y da paso a la virtualidad son de las entidades deben acogerse y seguir prestando sus funciones sin interrumpir la función pública, de acuerdo a lo anterior el FDLC da continuidad en las solicitudes allegadas de manera virtual y presencial teniendo como resultado la recepción 364 documentos de los cuales se dieron respuesta de manera oportuna a 262 documentos, quedando pendientes por responder 102 documentos al corte de diciembre 31 del 2020.
2	Para el año 2021 se da continuidad con la implementación de los mecanismos de acceso a la información de manera virtual.	Para el año 2021 y de acuerdo al aislamiento decretado por el Gobierno Nacional, se da continuidad con las solicitudes allegadas al FDLC de manera virtual teniendo como resultado la recepción de 351 documentos de los cuales se dieron respuesta de manera oportuna a 313, quedando pendientes por responder a 38 documentos al corte de diciembre 31 de 2021.
3	Para el año 2022 se da continuidad con la implementación de los mecanismos de acceso a la información de manera virtual y semipresencial.	Para el año 2022, se da inicio a la alternancia y la recepción de documentos de manera presencial con el propósito de no interrumpir los procesos administrativos y las solicitudes realizadas por los Entes de Control y ciudadanía en general, que conllevan dar respuesta a los PQRS y dar cumplimiento a los tiempos estipulados por la Ley 1755 de 2015. se recibieron 67 documentos de los cuales se dieron respuesta de manera oportuna a 762, quedando pendientes por responder a 5 documentos al corte de diciembre 31 de 2022.
4	Para el año 2023 el FDLC, se propone agilizar los trámites de las respuestas a las PQRS vencidas.	Para el año 2023 el FDLC, da inicio a una nueva estrategia enfocada al seguimiento de las solicitudes radicadas de manera presencial y virtual durante las vigencias 2020, 2021, 2022 y 2023 por la ciudadanía, entes de control y entidades territoriales, con el propósito de verificar las asignaciones y repartos a los funcionarios y contratistas del FDLC e iniciar los trámites necesarios para el fortalecimiento y las estadísticas desfavorables que contaba la Entidad en su momento por la no contestación de las mismas. Para este año se recibieron de 394 documentos de los cuales se dieron respuesta de manera oportuna a 383 quedando pendientes por responder a 11 documentos al corte de diciembre 31 de 2023.



5	<p>Para el año 2024 el FDLC, restablecen los tiempos en dar respuesta a las PQRS.</p>	<p>Para el año 2024 se da un parte favorable a los tiempos de respuestas a los peticionarios siendo así, como administración nos acogemos al apoyo administrativo por la Secretaria Distrital de Gobierno mediante capacitaciones en el aplicativo ORFEO y BOGOTÁ TE ESCUCHA, que ayudan al fortalecimiento Institucional y brindan conocimientos necesarios para dar cumplimiento a los requerimientos y solicitudes que se recepcionan en el CDI de la Entidad, de manera presencial y virtual para continuar con su proyección, tramite, digitalización, radicación y realizar seguimiento finiquitando sus tiempos de respuesta de acuerdo a la 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”. Artículo 14 de la Ley 1437 de 2011 “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Para este año se recepcionaron 101 documentos de los cuales se dieron respuesta de manera oportuna a 86 quedando pendientes por responder a 15 documentos al corte de abril 30 de 2024.</p>
---	---	--

<b>REZAGOS Y DIFICULTADES</b>		
<b>No.</b>	<b>Dificultad</b>	<b>Descripción</b>
1	<p>Para el año 2020 y 2021 se implementa el acceso a la información de manera virtual.</p>	<p>Con ocasión a la pandemia que se vivía a nivel mundial, fue necesario implementar procesos en los cuales se garantizara el acceso a las instituciones, sin embargo como en todo proceso de implementación, para lograr el objetivo, se realizan ajustes es así como tanto para la vigencia 2020 - 2021, el promedio en los tiempos aumento, esto teniendo en cuenta que tanto para la administración como para los ciudadanos, las novedades en el proceso de implementación generaban retrasos que a su vez se convertirán en oportunidades de mejora, para lograr la consolidación del sistema que tenemos actualmente.</p>
2	<p>Para el año 2022 se da continuidad con la implementación de los mecanismos de acceso a la información de manera virtual y semipresencial.</p>	<p>Para la vigencia del 2022, es evidente con los datos suministrados por la Secretaria de Gobierno, que las oportunidades de mejora se implementaron de la mejor manera, es así como se logró llegar a dejar en trámite únicamente 5 solicitudes de las 227 radicadas, ello muestra el interés de la administración por mejorar día a día.</p>
3	<p>Para el año 2023 el FDLC, se propone agilizar los trámites de las respuestas a las PQRS vencidas.</p>	<p>La administración en el año 2023 se propone mejorar los tiempos de respuesta, sin embargo, para el corte a diciembre de 2023 quedaron 11 documentos pendientes por responder, en vista de eso se ha venido trabajando conjuntamente entre los funcionarios del FDLC y La Secretaria de Gobierno, Área de Gestión Documental.</p>
4	<p>Para el año 2024 el FDLC, se restablecen los tiempos en dar respuesta a las PQRS.</p>	<p>Para la vigencia actual se han venido implementando acciones donde los funcionarios, demuestran mayor sentido de pertenencia y de alguna manera empatía con las solicitudes que se radican, es así como ya se generó un espacio con los referentes de cada área del FDLC, donde desde Gobierno, se realizó una capacitación de la importancia de dar las respuestas en los términos y por otro lado se generaron compromisos suscritos por la Alcaldesa, para el cumplimiento de los mismos.</p>



En este periodo, hemos observado un aumento significativo en la satisfacción de los ciudadanos, evidenciado por la reducción en los tiempos de respuesta y la mejora en la calidad de las respuestas dadas. Además, la consolidación del equipo a partir del 2024 ha demostrado una notable capacidad para identificar y abordar las necesidades emergentes de manera proactiva, lo que ha contribuido a fortalecer la relación con los funcionarios en aras de dar la respuesta en los términos estipulados y principalmente con la ciudadanía. Estos resultados son fruto del compromiso y la colaboración de cada miembro, quienes han demostrado su profesionalismo y dedicación en cada paso del proceso.

En conclusión, el informe de empalme destaca el sólido desempeño del área de PQRS durante la última vigencia. El compromiso y la dedicación del equipo han sido fundamentales para garantizar una gestión eficiente y satisfactoria, los logros obtenidos reflejan no solo la eficacia operativa, sino también el compromiso con la mejora continua y la excelencia en el desarrollo de las actividades.

Confiamos en que estas bases sólidas, nos permitirán seguir avanzando con éxito en la próxima etapa de gestión, y estamos seguros de que seguiremos cosechando resultados y superando expectativas en la gestión de PQRS.

**Dr. Luis Orjuela O - Contratista Abogado de Apoyo**

**Dr. Danilo Duarte M - Contratista Abogado de Apoyo**