

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 0488 - 2026
INFORME MENSUAL (23/03/2026 – 22/04/2026)

GOBERNACION DEL DEPARTAMENTO DEL META

Informe de Actividades

Nombre: Katherin Sofia Sánchez Ballesteros
Cargo: Abogada CPS
Dependencia: Gerencia de Servicio al Ciudadano

El presente informe tiene como finalidad presentar de manera organizada y detallada las actividades desarrolladas durante los Febrero y marzo 2026, en cumplimiento de las funciones asignadas, contribuyendo al fortalecimiento institucional y a la mejora del servicio al ciudadano.

Objeto *"FORTALECER EL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO MEDIANTE LA ASESORÍA JURÍDICA RELACIONADA CON LA GESTIÓN DE LAS PQRSDF, LAS COMUNICACIONES OFICIALES, LAS SOLICITUDES Y LOS PROCESOS ASOCIADOS"*

Obligaciones específicas

- Realizar asesoría jurídica y control periódico de las PQRSDP, comunicaciones oficiales y solicitudes que son radicadas en la Ventanilla Única Departamental para mitigar el riesgo de vencimiento de términos.

Actividad

Periodo: 23 Marzo de 2026 al 22 de abril

Asesoría y acompañamiento en procesos de radicación

Durante el periodo reportado se brindó asesoría permanente a los tramitadores de las diferentes dependencias a través de la Ventanilla Única Departamental, orientándolos en relación con los procedimientos adecuados para la radicación de solicitudes, manejo de PQRSDF y verificación de información en el sistema.

De igual manera, se prestó apoyo y acompañamiento mediante canales de comunicación como WhatsApp, atendiendo consultas relacionadas con el proceso de radicación y direccionamiento de solicitudes.



Obligaciones Especificas

- Realizar el seguimiento y control de las PQRSDF y comunicaciones oficiales remitidas a las dependencias de la Gobernación del Meta realizando informe mensual producto del seguimiento.

Actividad

24 de marzo de 2026

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 0488 - 2026
INFORME MENSUAL (23/03/2026 – 22/04/2026)

Se elaboraron y remitieron informes de seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) dirigidos a las Secretarías Social y Privada, solicitando la actualización del estado de las respuestas, especialmente aquellas que se encontraban en condición de vencidas.

INFORME SEMANAL DE SEGUIMIENTO DE PQRSDF

Katherin Sanchez Ballesteros - Cordial saludo. De manera atenta, nos permitimos remitir como documento adjunto el informe de seguimiento de las PQRSDF y comunicaciones oficiales q... Mon, Apr 6, 2:21 PM

Katherin Sanchez Ballesteros - Cordial saludo. De manera atenta, nos permitimos remitir como documento adjunto el informe de seguimiento de las PQRSDF y comunicaciones oficiales que se encuentran pendientes por tramitar en la plataforma tecnológica Dozzier, correspondiente a los periodos 2023, 2024, 2025 y 2026, con corte al 24 de marzo de 2025.

Cordial saludo,

De manera atenta, nos permitimos remitir como documento adjunto el informe de seguimiento de las PQRSDF y comunicaciones oficiales que se encuentran pendientes por tramitar en la plataforma tecnológica Dozzier, correspondiente a los periodos 2023, 2024, 2025 y 2026, con corte al 24 de marzo de 2025.

6 Attachments - Scanned by Gmail - Add all to Drive



INFORME SEMANAL DE SEGUIMIENTO DE PQRSDF SEC- PRIVADA

Katherin Sanchez Ballesteros - Cordial saludo. De manera atenta, nos permitimos remitir como documento adjunto el informe de seguimiento de las PQRSDF y comunicaciones oficiales que se encuentran pendientes por tramitar en la plataforma tecnológica Dozzier, correspondiente a los periodos 2023, 2024, 2025 y 2026, con corte al 24 de marzo de 2025.

Cordial saludo,

De manera atenta, nos permitimos remitir como documento adjunto el informe de seguimiento de las PQRSDF y comunicaciones oficiales que se encuentran pendientes por tramitar en la plataforma tecnológica Dozzier, correspondiente a los periodos 2023, 2024, 2025 y 2026, con corte al 24 de marzo de 2025.

El informe incluye las alertas tempranas de los incidentes próximos a vencer y vencidos, discriminados de la secretaria privada.

Se solicita, de igual forma, reportar toda solicitud de información que sea negada por parte de cualquier dependencia, esto por un requerimiento de la oficina de planeación para el cumplimiento de ITA.

Se adjunta el informe general de seguimiento de la Secretaría Social en formato Excel, con sus respectivas dependencias (este documento reporta únicamente los pendientes, no los completados), el somáforo General en PDF y el somáforo por cada dependencia, conforme al siguiente detalle:

En total se presentan 9 pendientes con 6 vencidas.

Agradecemos su atención y colaboración para el trámite oportuno de los casos relacionados.

2 Attachments - Scanned by Gmail - Add all to Drive



7 de abril de 2026


Se elaboraron y remitieron informes de seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) dirigidos a las Secretarías Social y Privada, solicitando la actualización del estado de las respuestas, especialmente aquellas que se encontraban en condición de vencidas, esto desde el correo de la Gerencia de Servicio al Ciudadano.

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 0488 - 2026
INFORME MENSUAL (23/03/2026 – 22/04/2026)

INFORME DE SEGUIMIENTO DE PQRSDF Y COMUNICACIONES OFICIALES 

Gerencia de Servicio al Ciudadano y Gestión Documental
to Secretaria, Gerencia, Diana, Gerencia, GERENCIA, me, Diana

Fri, Apr 10, 11:03AM (13 days ago) ☆ 😊 ↶ ⋮

 It looks like this message is in Spanish X
Translate to English

Cordial saludo

De manera atenta nos permitimos remitir como documento adjunto a este correo, el informe de seguimiento de las PQRSDF Y COMUNICACIONES OFICIALES, que se encuentran pendientes por tramitar en la plataforma tecnológica DOZZIER. Este informe abarca el periodo del 2026, con fecha de corte de 07 de abril de 2026.

De la misma manera, adjuntamos informes con las alertas tempranas de los incidentes próximos a vencer, por cada una de las dependencias adscritas a la Secretaría Social, con el fin de priorizar su trámite.

Recordamos la prioridad de los incidentes remitidos por los entes de control, las Peticiones de Autoridades y las remitidas por periodistas ya que los mismos cuentan con términos perentorios.

Adicionalmente, le solicitamos que nos informe a través de este medio si requiere alguna depuración de usuarios en la plataforma.


Igualmente, les solicitamos que reporten, por este medio, toda solicitud de información que sea negada por parte de cualquier dependencia, esto por un requerimiento de la oficina de planeación para el cumplimiento de ITA.

Agradecemos de antemano su atención y valiosa colaboración para el trámite oportuno de los casos relacionados.




14 de abril de 2026

Se remitió informe de seguimiento con corte al 14 de abril de 2026 a la Secretaría Privada y a la Secretaría Social, incluyendo sus respectivas gerencias, con el objetivo de continuar el monitoreo de las PQRSDF pendientes y prevenir el vencimiento de términos.

INFORME DE SEGUIMIENTO DE PQRSDF Y COMUNICACIONES OFICIALES 

Gerencia de Servicio al Ciudadano y Gestión Documental
to Secretaria, me, Diana

Fri, Apr 10, 11:00AM (13 days ago) ☆ 😊 ↶ ⋮

 It looks like this message is in Spanish X
Translate to English

Cordial saludo

De manera atenta nos permitimos remitir como documento adjunto a este correo, el informe de seguimiento de las PQRSDF Y COMUNICACIONES OFICIALES, que se encuentran pendientes por tramitar en la plataforma tecnológica DOZZIER. Este informe abarca el periodo del 2026, con fecha de corte de 07 de abril de 2026.

De la misma manera, adjuntamos informes con las alertas tempranas de los incidentes próximos a vencer, por cada una de las dependencias adscritas a la Secretaría Privada, con el fin de priorizar su trámite.

Recordamos la prioridad de los incidentes remitidos por los entes de control, las Peticiones de Autoridades y las remitidas por periodistas ya que los mismos cuentan con términos perentorios.

Adicionalmente, le solicitamos que nos informe a través de este medio si requiere alguna depuración de usuarios en la plataforma.

Igualmente, les solicitamos que reporten, por este medio, toda solicitud de información que sea negada por parte de cualquier dependencia, esto por un requerimiento de la oficina de planeación para el cumplimiento de ITA.


Agradecemos de antemano su atención y valiosa colaboración para el trámite oportuno de los casos relacionados.



INFORME SEMANAL DE SEGUIMIENTO DE PQRSDF SEC- SOCIAL 

Gerencia de Servicio al Ciudadano y Gestión Documental
to Secretaria, Gerencia, Diana, Gerencia, GERENCIA, me, Diana

Thu, Apr 10, 11:40AM (13 days ago) ☆ 😊 ↶ ⋮

 It looks like this message is in Spanish X
Translate to English

Cordial saludo

De manera atenta nos permitimos remitir como documento adjunto a este correo, el informe de seguimiento de las PQRSDF Y COMUNICACIONES OFICIALES, que se encuentran pendientes por tramitar en la plataforma tecnológica DOZZIER. Este informe abarca el periodo del 2026, con fecha de corte de 14 de abril de 2026.

De la misma manera, adjuntamos informes con las alertas tempranas de los incidentes próximos a vencer, por cada una de las dependencias adscritas a la Secretaría Social, con el fin de priorizar su trámite.

Recordamos la prioridad de los incidentes remitidos por los entes de control, las Peticiones de Autoridades y las remitidas por periodistas ya que los mismos cuentan con términos perentorios.

Adicionalmente, le solicitamos que nos informe a través de este medio si requiere alguna depuración de usuarios en la plataforma.

Igualmente, les solicitamos que reporten, por este medio, toda solicitud de información que sea negada por parte de cualquier dependencia.

Agradecemos de antemano su atención y valiosa colaboración.

INFORME SEMANAL DE SEGUIMIENTO DE PQRSDF SEC- SOCIAL

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 0488 - 2026
INFORME MENSUAL (23/03/2026 – 22/04/2026)

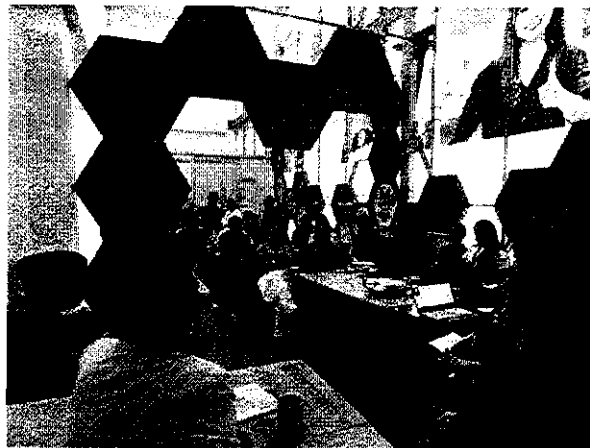
El 17 de abril de 2026

Se llevó a cabo reunión con la Gerente de la Gerencia de Servicio y Atención al Ciudadano, Dra. Carolina Serrato, el equipo encargado de realizar los seguimientos a las diferentes dependencias de la Gobernación, así como con la participación de varias dependencias, con el propósito de revisar los informes de seguimiento de las PQRSDF.

Durante el encuentro, se presentó información detallada sobre los reportes previamente remitidos a las secretarías correspondientes y el estado actual de las solicitudes registradas.

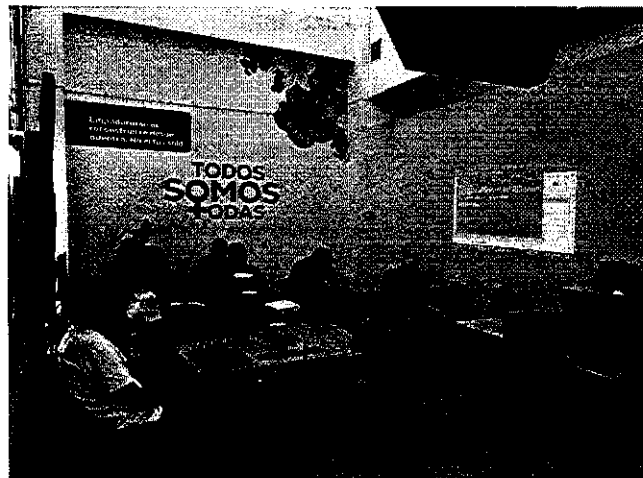
Así mismo, se abordó la necesidad de implementar jornadas de capacitación dirigidas a los funcionarios encargados de realizar la radicación de PQRSDF en el sistema DOZZIER, con el fin de fortalecer el adecuado direccionamiento de las solicitudes hacia las dependencias competentes.

En este espacio, se establecieron una serie de compromisos, entre los cuales se destacó el envío del manual de orientación elaborado por la suscrita y el equipo jurídico de la Gerencia, para su respectiva revisión y formulación de observaciones por parte de las dependencias de la Gerencia de Servicio y Atención al Ciudadano. Dicho manual fue construido con base en la Ordenanza No. 995 de 2018, la estructura organizacional de la Gobernación y ejemplos de posibles solicitudes ciudadanas, con el objetivo de facilitar la identificación de la dependencia responsable según el asunto a tratar.



El 17 de abril de 2026, posterior a la reunión de seguimiento general con las dependencias de la Gobernación, se llevó a cabo una reunión interna del equipo encargado de realizar dichos seguimientos.

En el marco de esta reunión, se acordó implementar el manejo de la información a través de una carpeta compartida en Google Drive, con el fin de centralizar los soportes, facilitar el acceso a la información y optimizar el proceso de seguimiento a las dependencias.



CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 0488 - 2026
INFORME MENSUAL (23/03/2026 – 22/04/2026)

- Revisar y proyectar respuestas a las PQRSD, requerimientos, solicitudes de información y comunicaciones emitidas por las entidades, que sean competencia de la Gerencia de Servicio al Ciudadano y Gestión Documental.

Revisar y proyectar respuestas a las PQRSD, requerimientos, solicitudes de información y comunicaciones emitidas por entidades que sean competencia de la Gerencia de Servicio al Ciudadano y Gestión Documental.

Durante el periodo reportado se efectuó acompañamiento jurídico y revisión general de las solicitudes y comunicaciones que ingresaron al área, brindando orientación técnica para su adecuada atención, conforme a los lineamientos institucionales y la normatividad aplicable.

Si bien no fue necesario proyectar respuestas formales directamente desde esta obligación específica, se mantuvo seguimiento y disposición permanente para apoyar la estructuración y revisión de los documentos que lo requirieran, garantizando coherencia jurídica y cumplimiento de los términos legales.

Obligaciones Específicas

- Realizar apertura mensual e informe de seguimiento de los buzones de PQRS que tiene la Gobernación del Meta, conforme al procedimiento P-AC-01.

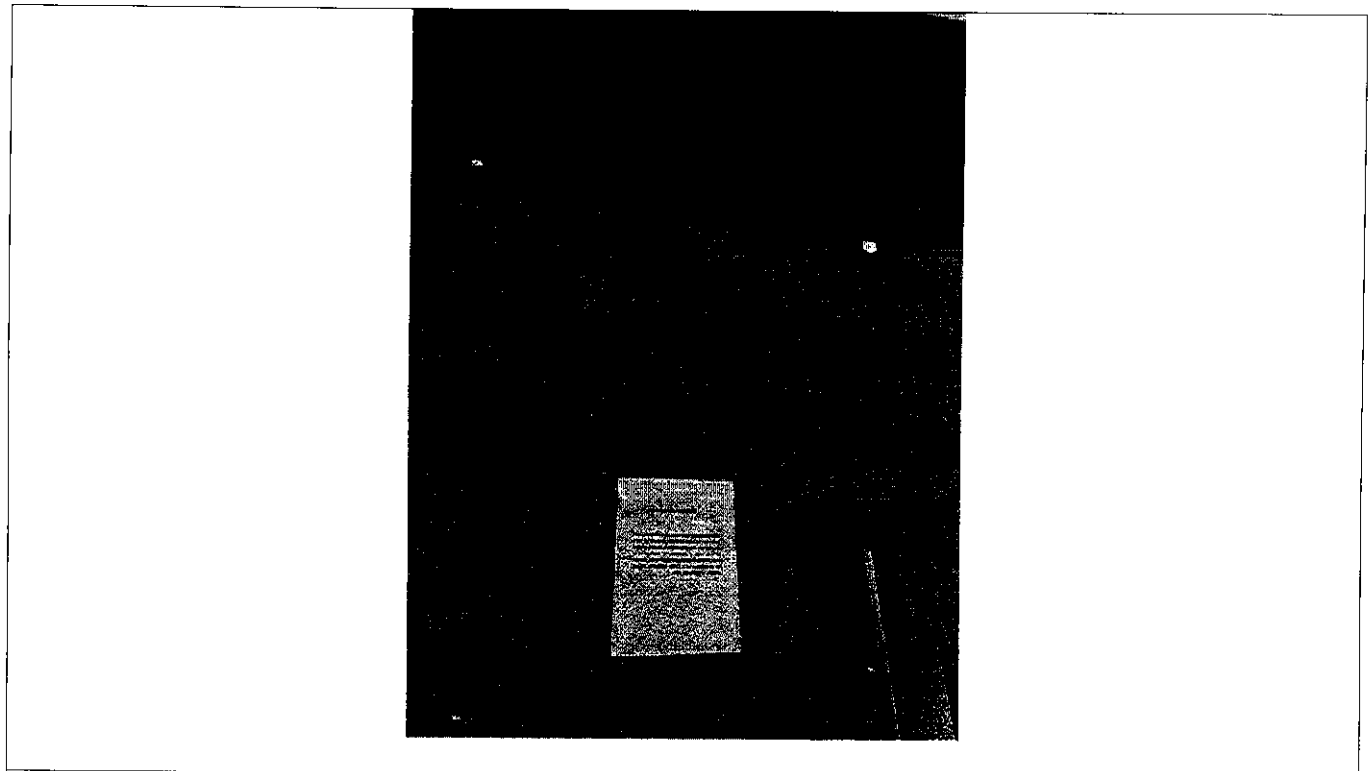
Actividad

El día 02 de abril de 2026, en las instalaciones de la Gobernación del Meta, se realizó la apertura y verificación de los buzones de PQRSF ubicados en Atención al Ciudadano, Oficina de Pasaportes, Secretaría de Vivienda y Oficina de Impuesto Vehicular.

Durante la jornada, se constató el estado de los buzones, así como la disponibilidad de formatos y sellos de seguridad. Adicionalmente, se clasificaron diecisiete (17) formatos diligenciados según su tipología y se efectuó su respectiva radicación en el sistema de gestión documental, junto con el traslado por competencia, garantizando la trazabilidad y el cumplimiento del procedimiento P-AC-01.

De igual forma, en el acta de PQRSDF de buzones se dejó constancia de las observaciones relacionadas con el traslado de la Secretaría de Vivienda y la Secretaría de la Mujer, la Familia y la Equidad de Género, evidenciándose que dichas dependencias no cuentan actualmente con su respectivo buzón de PQRSF.

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 0488 - 2026
INFORME MENSUAL (23/03/2026 – 22/04/2026)



Obligaciones específicas

- Brindar apoyo jurídico a la Gerencia de Servicio al Ciudadano y Gestión Documental en la recolección de datos y diligenciamiento del Formulario Único de Reportes y Avances de Gestión – FURAG.

Actividad

Para el periodo evaluado, se continuó brindando apoyo jurídico a la Gerencia de Servicio al Ciudadano y Gestión Documental, específicamente en la revisión del diligenciamiento del Formulario Único de Reportes y Avances de Gestión – FURAG, en atención a una observación formulada, la cual fue analizada y subsanada oportunamente sin contratiempos.

Obligaciones específicas

- Mantener actualizado y controlado los documentos producidos y que deban ser archivados, utilizando adecuadamente las tablas de retención documental aprobadas para la dependencia y la normatividad que rige en la materia.

Actividad

Durante el periodo reportado se garantizó la organización, actualización y control del archivo correspondiente a las actuaciones generadas en el marco de las funciones asignadas, conforme a las Tablas de Retención Documental y los lineamientos institucionales vigentes.

Se mantuvo el archivo debidamente clasificado, foliado y organizado en los formatos establecidos, asegurando la trazabilidad, consulta oportuna y adecuada conservación de la información.

Obligaciones específicas

- Presentar un informe mensual sistematizado con los soportes y anexos digitales en archivos editables con el fin de crear una carpeta digital.

Actividad

Se elaboró y presentó el informe mensual de actividades correspondiente al periodo reportado, incluyendo el desarrollo de las obligaciones contractuales, junto con sus respectivos soportes y anexos digitales organizados en carpeta electrónica, conforme a los lineamientos establecidos por la supervisión del contrato.

Obligaciones específicas

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 0488 - 2026
INFORME MENSUAL (23/03/2026 – 22/04/2026)

- Atender las demás que el supervisor del contrato asigne y que resulten necesarias para el debido cumplimiento del objeto contractual.


Actividad

Se brindó apoyo en la radicación de incidentes a través de la plataforma DOZZIER de la Gerencia de Servicio al Ciudadano y Gestión Documental, garantizando el adecuado registro, clasificación y seguimiento de las solicitudes presentadas.

The screenshot shows the DOZZIER web application interface. At the top, the browser address bar displays 'vuometa.ozzier.net/PPMComplementPortal/Portal/Main#'. The user profile 'KATHERIN' is visible in the top right corner. On the left side, there is a navigation menu with options like 'Cliente', 'Vista Personalizada', 'Inicio', 'Bandeja de Entrada', 'Vista', 'Permisos de Archivo', 'Completado', and 'Documentos'. The main area displays a table of incidents with the following columns: PROCESO, INCIDENTE, RESUMEN, ESTADO, PRIORIDAD, PASO, USUARIO, and VENCIMIENTO. The table contains five rows of incident data. At the bottom of the table, it indicates 'Registros 1 a 5 de un total de 720'. Below the table, there is a pagination control showing 'Página 1' and 'Siguiente'.

PROCESO	INCIDENTE	RESUMEN	ESTADO	PRIORIDAD	PASO	USUARIO	VENCIMIENTO
Consultado	19797	TRANSACCIONES DE CANCELACIÓN DE BOLETIN...	Completado	1	Radicar	gubneto.com/KATHERIN	
Consultado	21209	JAL REINTEGRO INADICADO No. GOBM FR 20250519...	Completado	2	Radicar	gubneto.com/KATHERIN	
Consultado	21715	RECEPCIÓN GENERAL DE LA NACIONALIDAD...	Completado	2	Radicar	gubneto.com/KATHERIN	
Consultado	21761	RECEPCIÓN DE BOLETIN DE GOBIERNO LOCAL...	Completado	2	Radicar	gubneto.com/KATHERIN	
Consultado	21894	RECEPCIÓN DE BOLETIN DE GOBIERNO LOCAL...	Completado	2	Radicar	gubneto.com/KATHERIN	

Katherin Sofia Sánchez Ballesteros
 Abogada CPS
 Gerencia de Servicio al Ciudadano
 Gobernación del Meta

 DEPARTAMENTO DEL META NIT 507.030.132.8	INFORME DE SUPERVISIÓN	CÓDIGO:	F-BS-23
		VERSIÓN:	5

Villavicencio, 23/04/2026

Doctor(a):
Mariluz Bernal Vargas
Secretaria Administrativa
Gobernación del Meta

INFORME DE SUPERVISIÓN


Objetivo del Informe

Mantener informada a la Gobernación del Meta sobre el desarrollo del contrato objeto de este informe, presentar evidencias de su ejecución y verificar que las actividades realizadas sean hechas con calidad y en los términos adecuados.

Contrato No. y Fecha:	0488 DE 22 DE ENERO DE 2026		
Clase de Contrato:	Contrato de Prestación De Servicios		
Registro Presupuestal No. y Fecha:	673 DE 23 DE ENERO DE 2026		
Contratista:	KATHERIN SOFIA SANCHEZ BALLESTEROS	Nit/c.c.	1193092657
Representante Legal:	N/A	c.c.	N/A
Supervisor: (Insertar filas cuando en el periodo de pago se presenten varios supervisores)	DIANA CAROLINA BENAVIDES GARRIDO	c.c.	52.967.332
Acto administrativo de designación supervisor: No. y Fecha	Oficio designación de Supervisión 23 de enero de 2026		
Objeto: FORTALECER EL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO MEDIANTE LA ASESORÍA JURÍDICA RELACIONADA CON LA GESTIÓN DE LAS PQRSDF, LAS COMUNICACIONES OFICIALES, LAS SOLICITUDES Y LOS PROCESOS ASOCIADOS			
Valor inicial del contrato: (Letras y Números)	Diecinueve millones setecientos dieciséis mil pesos mcte (\$19.716.000).		
Término Inicial de Ejecución:	SEIS (6) MESES		
Fecha de Inicio según Acta de Inicio:	23-01-2026	Fecha Finalización según Acta de Inicio:	22-07-2026

Modificaciones (Adiciones, Prórrogas, Suspensiones, Cesiones, Reinicios, Reducciones y Otras)			
Tipo de Modificación	Valor de la Modificación (Cuando Aplique)	Fecha de expedición del documento	Tiempo de Modificación (Cuando Aplique)
N/A	N/A	N/A	N/A
*Si no existen modificaciones diligencie casillas con N/A **Inserte filas si requiere			

Término Total de Ejecución: (Solo cuando existan modificaciones)	N/A	Fecha Finalización: (Solo cuando existan modificaciones)	N/A
Valor total del contrato +/- las modificaciones:	N/A		

 DEPARTAMENTO DEL META NIT. 892.000.146-9	INFORME DE SUPERVISIÓN	CÓDIGO:	F-BS-23
		VERSIÓN:	5

(Solo cuando existan modificaciones) (Letras y Números)

*Si no existen modificaciones diligencie casillas con N/A

Periodo de Pago:	Del	23/03/2026	Al	22/04/2026	
Tipo de Pago:	Anticipo	Parcial	X	Final	No. de Pago 3


Valor Total Autorizado a Pagar (Letras y números Máximo 2 Decimales) Tres millones doscientos ochenta y seis mil pesos mcte (\$3.286.000).

Se me designó como supervisor del contrato objeto de este informe, así para dar cumplimiento al Decreto No. 075 de 2021 por medio de la cual se adopta el Manual de Contratación, Supervisión e Interventoría del Departamento del Meta, me permito informar el desarrollo correspondiente al presente periodo de pago en los siguientes aspectos:

Cumplimiento de los requisitos de ejecución del contrato:

REQUISITOS	Si	No	N/A
Registro Presupuestal	X		
Otorgamiento oportuno de las garantías tanto al inicio como a lo largo de la vida del contrato, de la aprobación de dichas garantías y las demás que correspondan según el contrato y la Ley			X
Existencia de las licencias y/o autorizaciones que se requieran contractual y legalmente para proceder a suscribir el acta de inicio del contrato)			X
Afiliación a Administradora de Riesgos Laborales ARL	X		
Publicaciones en Secop	X		
Publicaciones en SIA Observa	X		
Carpeta física actualizada en la Gerencia de Asuntos Contractuales	X		

Ejecución de las actividades en cumplimiento de las obligaciones específicas en el periodo del informe:

Obligaciones específicas
<ul style="list-style-type: none"> Realizar asesoría jurídica y control periódico de las PQRSDP, comunicaciones oficiales y solicitudes que son radicadas en la Ventanilla Única Departamental para mitigar el riesgo de vencimiento de términos.
Actividad
<p>Durante el periodo reportado, la contratista brindó asesoría permanente a los tramitadores de las diferentes dependencias a través de la Ventanilla Única Departamental, orientándolos en relación con los procedimientos adecuados para la radicación de solicitudes, manejo de PQRSDP y verificación de información en el sistema.</p> <p>De igual manera, prestó apoyo y acompañamiento mediante canales de comunicación como WhatsApp, atendiendo consultas relacionadas con el proceso de radicación y direccionamiento de solicitudes.</p>


 DEPARTAMENTO DEL META NIT. 892 000 142 8	INFORME DE SUPERVISIÓN	CÓDIGO: F-BS-23
		VERSIÓN: 5

Obligaciones Especificas

- Realizar el seguimiento y control de las PQRSDf y comunicaciones oficiales remitidas a las dependencias de la Gobernación del Meta realizando informe mensual producto del seguimiento.

Actividad

24 de marzo de 2026

La contratista elaboró y remitió informes de seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDf) dirigidos a las Secretarías Social y Privada, solicitando la actualización del estado de las respuestas, especialmente aquellas que se encontraban en condición de vencidas.

INFORME SEMANAL DE SEGUIMIENTO DE PQRSDf

Katherin Sanchez Ballesteros Cordial saludo, De manera atenta, nos permitimos remitir como documento adjunto el informe de seguimiento de las PQRSDf y comunicaciones oficiales q  Mon, Apr 6, 2:17 PM 

Katherin Sanchez Ballesteros <abog.katherinsanchez@gmail.com> to: gerencia.servicioalciudadano >  Mon, Apr 6, 2:43 PM    


Cordial saludo,

De manera atenta, nos permitimos remitir como documento adjunto el informe de seguimiento de las PQRSDf y comunicaciones oficiales que se encuentran pendientes por tramitar en la plataforma tecnológica Dozzier, correspondiente a los periodos 2023, 2024, 2025 y 2026, con corte al 24 de marzo de 2025.

6 Attachments • Scanned by Gmail   Add all to Drive



 Reply  Forward 

 DEPARTAMENTO DEL META NIT. 802.000.146-0	INFORME DE SUPERVISIÓN	CÓDIGO: F-BS-23
		VERSIÓN: 5

INFORME SEMANAL DE SEGUIMIENTO DE PQRSDF SEC- PRIVADA

Katherin Sanchez Ballesteros - katherinsanchez@gmail.com
to [gerencia.servicioalciudadano](#)

Mon Apr 6 3:45 PM ☆ 📧 ↶ ⋮

Cordial saludo,

De manera atenta, nos permitimos remitir como documento adjunto el informe de seguimiento de las PQRSDF y comunicaciones oficiales que se encuentran pendientes por tramitar en la plataforma tecnológica Dozzier, correspondiente a los periodos 2023, 2024, 2025 y 2026, con corte al 24 de marzo de 2025

El informe incluye las alertas tempranas de los incidentes próximos a vencer y vencidos, discriminados de la secretaria privada

Se solicita, de igual forma, reportar toda solicitud de información que sea negada por parte de cualquier dependencia, esto por un requerimiento de la oficina de planeación para el cumplimiento de ITA

Se adjunte el informe general de seguimiento de la Secretaría Social en formato Excel, con sus respectivas dependencias (este documento reporta únicamente los pendientes, no los completados), el semáforo General en PDF y el semáforo por cada dependencia, conforme al siguiente detalle:

En total se presentan 9 pendientes con 6 vencidos

Agradecemos su atención y colaboración para el trámite oportuno de los casos relacionados

2 Attachments • Scanned by Gmail 📄 📎 Add all to Drive



7 de abril de 2026

La contratista elaboró y remitió informes de seguimiento a las PQRSDF dirigidos a las Secretarías Social y Privada, solicitando la actualización del estado de las respuestas, en especial de aquellas en condición de vencimiento, a través del correo institucional de la Gerencia de Servicio al Ciudadano.

INFORME DE SEGUIMIENTO DE PQRSDF Y COMUNICACIONES OFICIALES Inbox



Gerencia de Servicio al Ciudadano y Gestión Documental
to [Secretaría, Gerencia, Diana, Gerencia, GERENCIA, me, Diana](#)

Fri Apr 10 11:03 AM (3 days ago) ☆ 📧 ↶ ⋮

 It looks like this message is in Spanish X
Translate to English

Cordial saludo

De manera atenta nos permitimos remitir como documento adjunto a este correo, el informe de seguimiento de las PQRSDF Y COMUNICACIONES OFICIALES, que se encuentran pendientes por tramitar en la plataforma tecnológica DOZZIER. Este informe abarca el periodo del 2026, con fecha de corte de 07 de abril de 2026.

De la misma manera, adjuntamos informes con las alertas tempranas de los incidentes próximos a vencer, por cada una de las dependencias adscritas a la Secretaría Social, con el fin de priorizar su trámite

Recordamos la prioridad de los incidentes remitidos por los entes de control, las Peticiones de Autoridades y las remitidas por periodistas ya que los mismos cuentan con términos perentorios

Adicionalmente, le solicitamos que nos informe a través de este medio si requiere alguna depuración de usuarios en la plataforma


Igualmente, les solicitamos que reporten, por este medio, toda solicitud de información que sea negada por parte de cualquier dependencia, esto por un requerimiento de la oficina de planeación para el cumplimiento de ITA

Agradecemos de antemano su atención y valiosa colaboración para el trámite oportuno de los casos relacionados



14 de abril de 2026


La contratista remitió informe de seguimiento con corte al 14 de abril de 2026 a la Secretaría Privada y a la Secretaría Social, incluyendo sus respectivas gerencias, con el fin de continuar el monitoreo de las PQRSDF pendientes y prevenir el vencimiento de términos.

 DEPARTAMENTO DEL META NIT. 862.000.146.8	INFORME DE SUPERVISIÓN	CÓDIGO:	F-BS-23
		VERSIÓN:	5

INFORME DE SEGUIMIENTO DE PQRSDF Y COMUNICACIONES OFICIALES Inbox x

Gerencia de Servicio al Ciudadano y Gestión Documental
to Secretaría, me, Inmate

Fri, Apr 10, 11:00 AM (14 days ago) ☆ 😊 ↶ ⋮

 It looks like this message is in Spanish X
Translate to English

Cordial saludo

De manera atenta nos permitimos remitir como documento adjunto a este correo, el informe de seguimiento de las PQRSDF Y COMUNICACIONES OFICIALES, que se encuentran pendientes por tramitar en la plataforma tecnológica DOZZIER. Este informe abarca el periodo del 2026, con fecha de corte de 07 de abril de 2026.

De la misma manera, adjuntamos informes con las alertas tempranas de los incidentes próximos a vencer, por cada una de las dependencias adscritas a la Secretaría Privada, con el fin de priorizar su trámite.

Recordamos la prioridad de los incidentes remitidos por los entes de control, las Peticiones de Autoridades y las remitidas por periodistas ya que los mismos cuentan con términos perentorios.

Adicionalmente, le solicitamos que nos informe a través de este medio si requiere alguna depuración de usuarios en la plataforma.

Igualmente, les solicitamos que reporten, por este medio, toda solicitud de información que sea negada por parte de cualquier dependencia, esto por un requerimiento de la oficina de planeación para el cumplimiento de IIA.


Agradecemos de antemano su atención y valiosa colaboración para el trámite oportuno de los casos relacionados.



INFORME SEMANAL DE SEGUIMIENTO DE PQRSDF SEC- SOCIAL Inbox x

Gerencia de Servicio al Ciudadano y Gestión Documental
to Secretaría, Gerencia, Diana, Gerencia, GERENCIA, me, Diana

Thu, Apr 16, 11:40 AM (7 days ago) ☆ 😊 ↶ ⋮

 It looks like this message is in Spanish X
Translate to English

Cordial saludo

De manera atenta nos permitimos remitir como documento adjunto a este correo, el informe de seguimiento de las PQRSDF Y COMUNICACIONES OFICIALES, que se encuentran pendientes por tramitar en la plataforma tecnológica DOZZIER. Este informe abarca el periodo del 2026, con fecha de corte de 14 de abril de 2026.

De la misma manera, adjuntamos informes con las alertas tempranas de los incidentes próximos a vencer, por cada una de las dependencias adscritas a la Secretaría Social, con el fin de priorizar su trámite.

Recordamos la prioridad de los incidentes remitidos por los entes de control, las Peticiones de Autoridades y las remitidas por periodistas ya que los mismos cuentan con términos perentorios.

Adicionalmente, le solicitamos que nos informe a través de este medio si requiere alguna depuración de usuarios en la plataforma.

Igualmente, les solicitamos que reporten, por este medio, toda solicitud de información que sea negada por parte de cualquier dependencia.

Agradecemos de antemano su atención y valiosa colaboración.

El 17 de abril de 2026

La El contratista participó en reunión con la Gerente de la Gerencia de Servicio y Atención al Ciudadano, Dra. Carolina Serrato, el equipo encargado de realizar los seguimientos a las diferentes dependencias de la Gobernación, así como con la participación de varias dependencias, con el propósito de revisar los informes de seguimiento de las PQRSDF.

Durante el encuentro, se presentó información detallada sobre los reportes previamente remitidos a las secretarías correspondientes y el estado actual de las solicitudes registradas.

Así mismo, se abordó la necesidad de implementar jornadas de capacitación dirigidas a los funcionarios encargados de realizar la radicación de PQRSDF en el sistema DOZZIER, con el fin de fortalecer el adecuado direccionamiento de las solicitudes hacia las dependencias competentes.

En este espacio, se establecieron compromisos, entre los cuales se destacó el envío del manual de orientación elaborado por el contratista y el equipo jurídico de la Gerencia, para su revisión y formulación de observaciones por parte de las dependencias. Dicho manual fue construido con base en la Ordenanza No. 995 de 2018, la estructura organizacional de la Gobernación y ejemplos de posibles solicitudes ciudadanas, con el objetivo de facilitar la identificación de la dependencia competente.



DEPARTAMENTO DEL META
NIT 892 000 146 9

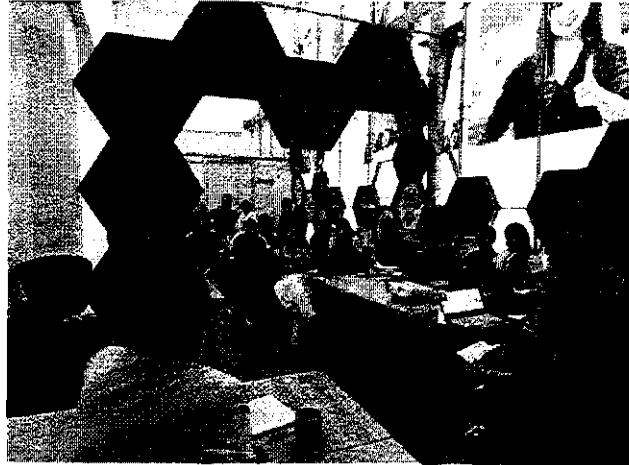
INFORME DE SUPERVISIÓN

CÓDIGO:

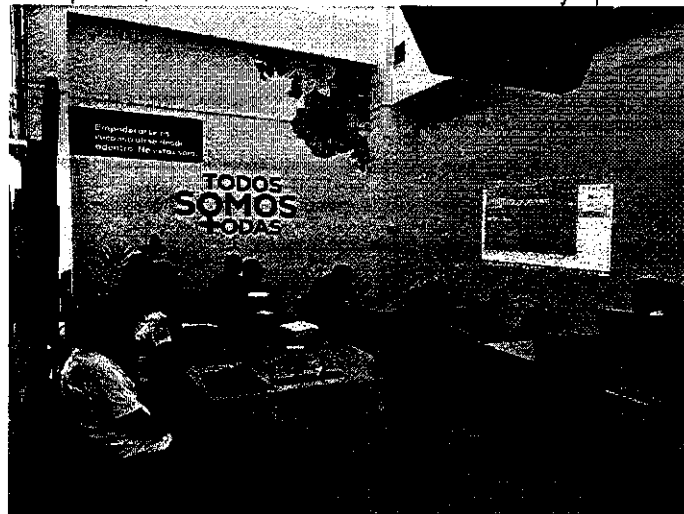
F-BS-23

VERSIÓN:

5




Posteriormente, el mismo 17 de abril de 2026, el contratista participó en reunión interna del equipo encargado de los seguimientos, en la cual se acordó implementar el manejo de la información mediante una carpeta compartida en Google Drive, con el fin de centralizar los soportes, facilitar el acceso a la información y optimizar el proceso de seguimiento.



- Revisar y proyectar respuestas a las PQRSD, requerimientos, solicitudes de información y comunicaciones emitidas por las entidades, que sean competencia de la Gerencia de Servicio al Ciudadano y Gestión Documental.

Durante el periodo reportado, el contratista efectuó acompañamiento jurídico y revisión general de las solicitudes y comunicaciones que ingresaron al área, brindando orientación técnica para su adecuada atención, conforme a los lineamientos institucionales y la normatividad vigente.

Si bien no fue necesario proyectar respuestas formales directamente en el marco de esta obligación, el contratista mantuvo seguimiento y disposición permanente para apoyar la estructuración y revisión de los documentos que lo requirieran, garantizando coherencia jurídica y cumplimiento de los términos legales.

	INFORME DE SUPERVISIÓN	CÓDIGO: F-BS-23
		VERSIÓN: 5

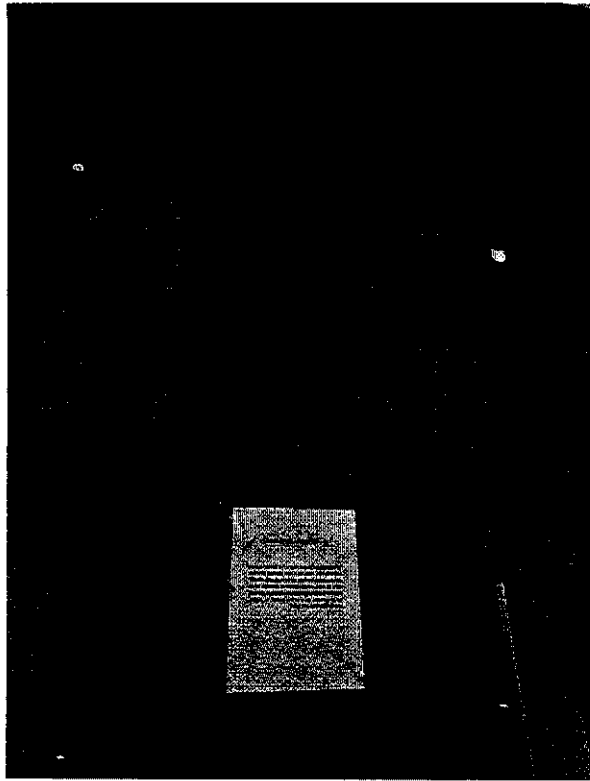
Obligaciones Especificas

- Realizar apertura mensual e informe de seguimiento de los buzones de PQRS que tiene la Gobernación del Meta, conforme al procedimiento P-AC-01.

Actividad

El contratista realizó la apertura y verificación de los buzones de PQRSF ubicados en Atención al Ciudadano, Oficina de Pasaportes, Secretaría de Vivienda y Oficina de Impuesto Vehicular, en las instalaciones de la Gobernación del Meta. Durante la jornada, constató el estado de los buzones, la disponibilidad de formatos y sellos de seguridad. Así mismo, clasificó diecisiete (17) formatos diligenciados según su tipología y efectuó su respectiva radicación en el sistema de gestión documental, junto con el traslado por competencia, garantizando la trazabilidad y el cumplimiento del procedimiento P-AC-01.


Adicionalmente, dejó constancia en el acta de PQRSDF de las observaciones relacionadas con el traslado de la Secretaría de Vivienda y la Secretaría de la Mujer, la Familia y la Equidad de Género, evidenciando que dichas dependencias no cuentan actualmente con buzón de PQRSF.



Obligaciones específicas

- Brindar apoyo jurídico a la Gerencia de Servicio al Ciudadano y Gestión Documental en la recolección de datos y diligenciamiento del Formulario Único de Reportes y Avances de Gestión – FURAG.

Actividad

 DEPARTAMENTO DEL META NIT. 892.000.146-8	INFORME DE SUPERVISIÓN	CÓDIGO: F-BS-23
		VERSIÓN: 5

Para el periodo evaluado la contratista, continuó brindando apoyo jurídico a la Gerencia de Servicio al Ciudadano y Gestión Documental, específicamente en la revisión del diligenciamiento del Formulario Único de Reportes y Avances de Gestión – FURAG, en atención a una observación formulada, la cual fue analizada y subsanada oportunamente sin contratiempos.

Obligaciones específicas

- Mantener actualizado y controlado los documentos producidos y que deban ser archivados, utilizando adecuadamente las tablas de retención documental aprobadas para la dependencia y la normatividad que rige en la materia.

Actividad

Durante el periodo reportado la contratista garantizó la organización, actualización y control del archivo correspondiente a las actuaciones generadas en el marco de las funciones asignadas, conforme a las Tablas de Retención Documental y los lineamientos institucionales vigentes y mantuvo el archivo debidamente clasificado, foliado y organizado en los formatos establecidos, asegurando la trazabilidad, consulta oportuna y adecuada conservación de la información.

Obligaciones específicas

- Presentar un informe mensual sistematizado con los soportes y anexos digitales en archivos editables con el fin de crear una carpeta digital.

Actividad

La contratista elaboró y presentó el informe mensual de actividades correspondiente al periodo reportado, incluyendo el desarrollo de las obligaciones contractuales, junto con sus respectivos soportes y anexos digitales organizados en carpeta electrónica, conforme a los lineamientos establecidos por la supervisión del contrato.

Obligaciones específicas

- Atender las demás que el supervisor del contrato asigne y que resulten necesarias para el debido cumplimiento del objeto contractual.

Actividad

La contratista brindó apoyo en la radicación de incidentes a través de la plataforma DOZZIER de la Gerencia de Servicio al Ciudadano y Gestión Documental, garantizando el adecuado registro, clasificación y seguimiento de las solicitudes presentadas.

vudmeta.dozzier.net/BPMComplementos/portal/main#

Digitizados: 17

KATHERIN

Mostrando 5 registros

Buscar:

Cliente	PROCESO	INCIDENTE	RESUMEN	ESTADO	PRIORIDAD	PASO	USUARIO	VENCIMIENTO	
+	Vista Personalizada								
+	Iniciar								
+	Barra de Entrada								
+	Cola								
+	Pendiente de Archivar								
+	Completado								
+	KATHERIN								
+	KATHERIN	CorExtEnviada	21918	PROJ. ORALCUBA GENERAL DE LA NACION (RADICADO No. GOB.M.EE. 20250601 19200 000004794) REF. RADICADO No. GOB.M.EE. 20250428 19200 000006687) Respuesta a rad. GOB.M.EE. 20250428 19200 000006687	Completado	2	Radicar	gobmeta.com/RADICADOR9	
+	Documentos								
+		CorExtEnviada	21309	JAC FUENTEDEORO (RADICADO No. GOB.M.EE. 20250516 19200 000003979) REF. RADICADO No. GOB.M.EE. 20250428 19200 000006687) Respuesta a Oficio Radicado No. GOB.M.EE. 20250428 19200 000006687 7304	Completado	2	Radicar	gobmeta.com/RADICADOR9	
+		CorExtEnviada	21918	PROJ. ORALCUBA GENERAL DE LA NACION (RADICADO No. GOB.M.EE. 20250601 19200 000004794) REF. RADICADO No. GOB.M.EE. 20250428 19200 000006687) Respuesta a rad. GOB.M.EE. 20250428 19200 000006687) Traslado por competencias. Procuraduría Provincial de Villavieja	Completado	2	Radicar	gobmeta.com/RADICADOR9	
+		CorExtEnviada	21985	Proceso prueba (RADICADO No. GOB.M.EE. 202501 17 19200 000006687) REF. RADICADO No. GOB.M.EE. 20250107 19200 000014983) al inicio de prueba	Completado	2	Radicar	gobmeta.com/RADICADOR9	
+		CorExtEnviada	21894	FREDY DANIEL RUIZ NERNANO (RADICADO No. GOB.M.EE. 20250731 27406 000002001) REF. RADICADO No. GOB.M.EE. 20250729 27406 000015845) Radicado en SICAR para brindar respuesta a su petición	Completado	2	Radicar	gobmeta.com/RADICADOR9	

Registros 1 de 5 de un total de 725

Anterior 1 2 3 4 5 146 Siguiente


Evaluación y Reevaluación del Contratista

Rango de Calificación	
Excelente	El contratista superó las especificaciones técnicas establecidas de los productos y/o servicios.
Bueno	El contratista cumplió las especificaciones técnicas establecidas de los productos y/o servicios.
Regular	El contratista en el desarrollo del contrato presentó inconformidades que no son graves, ni se considera que incumplió el mismo.
No Cumple	El contratista en el desarrollo del contrato presentó inconformidades graves y se considera que incumplió el mismo.

Evaluación y Reevaluación del Contratista	Calificación
CUMPLIMIENTO: (Oportunidad en la entrega de los productos y/o servicios; Atención a compromisos adquiridos)	Excelente
CALIDAD: (Grado en el que el producto y/o servicio cumple las necesidades y expectativas contractuales)	Excelente
COMUNICACIÓN: (Comunicación asertiva durante la ejecución del contrato)	Excelente
EVALUACIÓN GENERAL: (Percepción general sobre el producto y/o servicio suministrado)	Excelente

Cumplimiento de las Obligaciones de Seguridad Social:

Certifico que verifiqué el cumplimiento del pago de aportes a la seguridad social (salud, pensión y ARL) y parafiscales correspondiente al periodo del presente informe como se establece en el F-BS-16 Certificado del Supervisor Autorizando el


 DEPARTAMENTO DEL META NIT. 892.000.146-8	INFORME DE SUPERVISIÓN	CÓDIGO: F-BS-23
		VERSIÓN: 5

Pago.

Certificación de Cumplimiento General

De acuerdo con la información anteriormente suministrada y la contenida en el F-BS-16 Certificado del Supervisor Autorizando el Pago, certifico que durante el periodo objeto de este informe, el contratista cumplió a satisfacción las obligaciones del contrato, y cumplió con el pago del sistema de seguridad social, la cual fue verificada física y documentalmente por el suscrito.

Cordialmente;

Firma:	
Nombre:	DIANA CAROLINA BENAVIDES GARRIDO
Cargo:	Asesora de Servicio al Ciudadano
Supervisor	

