

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 0488 - 2026
INFORME MENSUAL (23/05/2026 – 22/06/2026)

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 el 23 de mayo 2026 al 22 de junio de 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
<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
Periodo: 23 de mayo de 2026 al 22 de junio de 2026
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.
De igual forma realizó la entrega en físico y digital de la Guía de radicación de PQRSDF para revisión e implementación de la misma por todos los que realizan radicación a través de la Ventanilla Única Departamental DOZZIER. El día 19 de junio de 2026 se realizó reunión- Mesa de trabajo con los radiadores de la gerencia de atención al ciudadano para socializar la misma y atender a observaciones, sugerencias e interrogantes.
Obligaciones Específicas
<ul style="list-style-type: none">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
Se realizaron los informes correspondientes a los seguimientos de PQRSDF de fechas 2 y 16 de junio de 2026. Posteriormente, dichos informes fueron cargados en el Drive, en las carpetas correspondientes a los seguimientos de la Secretaría Privada y la

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 0488 - 2026
INFORME MENSUAL (23/05/2026 – 22/06/2026)

Secretaría Social con sus respectivas dependencias, para finalmente ser remitidos a través del correo electrónico de la Gerencia de Servicio al Ciudadano.

Compartidos conmigo > SEGUIMIENTO PQRSDF ...

Tipo	Personas	Modificado	Fuente		
Secretaría de Derechos...	:	Secretaría de Educación	:	Secretaría de Gobierno	:
Secretaría de Hacienda	:	Secretaría de Minas y Energía	:	Secretaría de Planeación	:
Secretaría de Salud	:	Secretaría de TICS	:	Secretaría de Vivienda	:
Secretaría Despacho	:	Secretaría Jurídica	:	Secretaría Mujer, la familia y...	:
Secretaría Privada	:	Secretaría Social	:	SEGUIMIENTO PQRSDF 2025	:

INFORME DE SEGUIMIENTO DE PQRSDF Y COMUNICACIONES OFICIALES-SEC SOCIAL Inbox x

AI Overview

- Management sent status reports on pending PQRSDF and official communications for Social Secretariat via Dozzier platform.
- Reports include early warnings for expiring incidents; please prioritize control entity, authority, and journalist requests.
- Inform management if user account cleanup is needed or if any dependency denies information requests.

By Gemini; there may be mistakes. [Learn more](#)



Gerencia de Servicio al Ciudadano y Gestión Documental

Tue, Jun 16, 4:12 PM (21 hours ago)

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 16 de junio 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 de 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.

INFORME DE SEGUIMIENTO DE PQRSDF Y COMUNICACIONES OFICIALES-SEC PRIVADA Inbox x

Summarize this email

Gerencia de Servicio al Ciudadano y Gestión Documental

Tue, Jun 16, 4:13 PM (21 hours ago)

to Secretaría, me, Diana



It looks like this message is in Spanish

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 16 de junio 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 de 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.

De igual forma, se remitió informe de solicitud de avance y gestión a las dependencias con más PQRSDF pendientes y vencidas.

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 0488 - 2026
INFORME MENSUAL (23/05/2026 – 22/06/2026)

DEPARTAMENTO DEL META
 INFORME MENSUAL

Virgenópolis, Meta - 02 de junio de 2026

Servicio:
 Secretaría Social - Gerencia de Adulto Mayor y personas en condición de discapacidad

Asunto: Avance en la depuración y gestión de incidentes en la plataforma DOZZIER

En el marco del seguimiento realizado a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Faltas (PQRSDF) registradas en la plataforma DOZZIER, se evidencia que, no se reflejan avances en la depuración de incidentes, especialmente respecto de los casos vencidos, con base en los reportes de seguimiento enviados semanalmente.

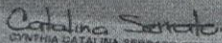
Indicador	Seguimiento mayo	de mayo	de junio	de junio	Variación
PQRSDF Pendientes	181	196	196	196	15 casos
PQRSDF Vencidos	354	356	356	356	2 casos
Total PQRSDF	535	552	552	552	37 casos

Se evidencia una disminución en los casos pendientes, pasando de 181 a 196, lo que representa una reducción de 15 incidentes. De igual manera, los PQRSDF vencidos disminuyeron de 354 a 356, con una reducción de 2 casos.

A pesar de existir una tendencia favorable en la disminución de la cartera de incidentes pendientes, se evidencia un alto volumen de casos vencidos (356), los cuales representan un riesgo para el cumplimiento de los términos de respuesta, la satisfacción del usuario y los indicadores de gestión institucional.

La reducción observada es positiva, pero el nivel de casos pendientes requiere el análisis y seguimiento de cada caso, para garantizar el cumplimiento de los términos de respuesta y la satisfacción del usuario.

Se solicita a la Gerencia de Adulto Mayor, Producción y Gestión de los PQRSDF, revisar y proyectar las 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.


CATALINA SERRATO DIAZ
 Gerencia de Servicio al Ciudadano y Gestión Documental

DEPARTAMENTO DEL META
 INFORME MENSUAL

Virgenópolis, Meta - 02 de junio de 2026

Servicio:
 Secretaría Social - Gerencia de Asuntos Éticos

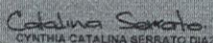
Asunto: Avance en la depuración y gestión de incidentes en la plataforma DOZZIER

En el marco del seguimiento realizado a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Faltas (PQRSDF) registradas en la plataforma DOZZIER, se evidencia que, no se reflejan avances en la depuración de incidentes, especialmente respecto de los casos vencidos, con base en los reportes de seguimiento enviados semanalmente.

En atención a lo anterior, se solicita a las dependencias de la Gobernación del Meta:

- Revisar y proyectar las 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.
- Adoptar medidas de gestión oportuna que permitan avanzar en el trámite de los PQRSDF, garantizando el cumplimiento de los términos legales, y la adecuada atención al ciudadano.

Agradecemos pronta gestión de los incidentes, toda vez que la Gerencia de Servicio al Ciudadano envía los reportes a la Oficina de Control Interno para lo pertinente. Es fundamental realizar lo anterior para asegurar la transparencia administrativa y la confianza ciudadana en los procesos de la Gobernación del Meta.


CATALINA SERRATO DIAZ
 Gerencia de Servicio al Ciudadano y Gestión Documental

- 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.

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 0488 - 2026
INFORME MENSUAL (23/05/2026 – 22/06/2026)

Si bien no fue necesario proyectar respuestas formales directamente en el marco de esta obligación, si se contribuyó a la respuesta de un derecho de petición dirigido a la gobernación por parte de la Procuraduría. De igual forma, la 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.

Respuestas a preguntas Derechos de Petición Procuraduria.



Katherin Sanchez Ballesteros katog.kathersanchez@gmail.com
 https://www.linkedin.com/in/katherinsanchezba.../profile?id=urn:li:member:620.../profile?id=urn:li:member:620...

0000 THE SUN & SKYTIME 4/15/2024

Cordial saludo,

Con respecto a lo solicitado me permito contestar lo siguiente:

1. ¿La entidad cuenta con política, plan, protocolo o lineamiento institucional para la atención y garantía de derechos de las personas con discapacidad?
 - 1.1. La entidad cuenta con el **Protocolo de Atención y Servicio a Personas con Discapacidad**
2. Se anexa protocolo mencionado
 - Se adjunta el Protocolo de Atención y Servicio a Personas con Discapacidad
3. Indique cuáles mecanismos de atención incluyente tiene la entidad.

La entidad cuenta con atención preferencial para personas con discapacidad y canales de atención inclusivos a través del sistema CATIRA.

1.2. Describa las medidas adoptadas para garantizar atención adecuada a personas con discapacidad visual, auditiva, cognitiva, física, psicosocial o múltiple.

La entidad ha adoptado medidas orientadas a garantizar la accesibilidad y atención adecuada de las personas con discapacidad, entre las cuales se destacan:

- Adecuación de instalaciones sanitarias para personas con discapacidad
- Cubículo de ventanilla de atención al ciudadano con atención preferencial
- Implementación del Protocolo de Atención y Servicio a Personas con Discapacidad
- Señalización individual en lenguaje de señas y sistema braille
- Canales de atención inclusivos para facilitar el acceso a los servicios institucionales como el chat virtual "Cuatira"

"Describa las acciones adelantadas para incorporar el enfoque diferencial y de discapacidad en planes, programas, proyectos y servicios institucionales"

Reply Reply all Forward

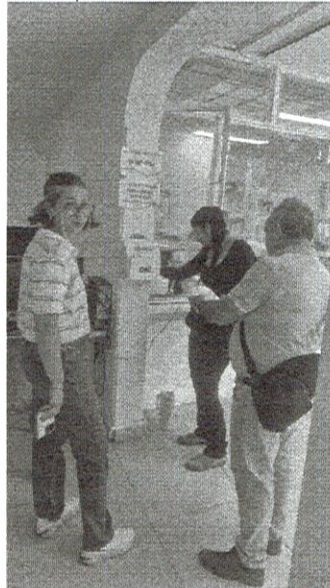
Obligaciones Especificas

- 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, y Oficina de Impuesto Vehicular, en las instalaciones de la Gobernación del Meta el día 02 de junio de 2026 y el 05 de junio de 2026 se realizó apertura de buzón en la Secretaria de Vivienda.

Durante la jornada, constató el estado de los buzones, la disponibilidad de formatos y sellos de seguridad. Así mismo, clasificó veintidós (22) 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. Lo anterior quedó constatado en el acta numero 5 y 6, así como el informe complementario de las mismas.



Obligaciones especificas

- 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

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 0488 - 2026
INFORME MENSUAL (23/05/2026 – 22/06/2026)

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

- 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.

Fecha radicación DOZZIER	Cantidad de radicaciones realizadas
26/05/2026	11
27/05/2026	17
28/05/2026	1
02/06/2026	11
09/06/2026	4
16/06/2026	30
Total	74

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

Villavicencio, 23/06/2026

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: (Solo cuando existan modificaciones) (Letras y Números)	N/A		
*Si no existen modificaciones diligencie casillas con N/A			

 DEPARTAMENTO DEL META NIT. 892.000.148-8	INFORME DE SUPERVISIÓN		CÓDIGO:	F-BS-23
			VERSIÓN:	5

Periodo de Pago:	Del	23/04/2026	Al	22/05/2026		
Tipo de Pago:	Anticipo	Parcial	X	Final		No. de Pago 4

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
Periodo: 23 de mayo de 2026 al 22 de junio
<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> <p>De igual forma realizó la entrega en físico y digital de la Guía de radicación de PQRSDP para revisión e implementación de la misma por todos los que realizan radicación a través de la Ventanilla Única Departamental DOZZIER. El día 19 de junio de 2026 se realizó reunión- Mesa de trabajo con los radiadores de la gerencia de atención al ciudadano para socializar la misma y atender a observaciones, sugerencias e interrogantes.</p>
Obligaciones Específicas
<ul style="list-style-type: none"> Realizar el seguimiento y control de las PQRSDP y comunicaciones oficiales remitidas a las dependencias de la Gobernación del Meta realizando informe mensual producto del seguimiento.
Actividad
<p>Se realizaron los informes correspondientes a los seguimientos de PQRSDP de fechas 2 y 16 de junio de 2026. Posteriormente, dichos informes fueron cargados en el Drive, en las carpetas correspondientes a los seguimientos de la Secretaría Privada y la Secretaría Social con sus respectivas dependencias, para finalmente ser remitidos a través del correo electrónico de la Gerencia de Servicio al Ciudadano.</p>



INFORME DE SUPERVISIÓN

CÓDIGO:

F-BS-23

VERSIÓN:

5

Compartidos conmigo > SEGUIMIENTO PQRSDF ...

Tipo Personas Modificado Fuente

Secretaría de Derechos...	Secretaría de Educación	Secretaría de Gobierno
Secretaría de Hacienda	Secretaría de Minas y Energía	Secretaría de Planeación
Secretaría de Salud	Secretaría de TICS	Secretaría de Vivienda
Secretaría Despacho	Secretaría Jurídica	Secretaría Mujer, la familia y...
Secretaría Privada	Secretaría Social	SEGUIMIENTO PQRSDF 2025

INFORME DE SEGUIMIENTO DE PQRSDF Y COMUNICACIONES OFICIALES-SEC SOCIAL

Inbox x



AI Overview

- Management sent status reports on pending PQRSDF and official communications for Social Secretariat via Dozzier platform.
- Reports include early warnings for expiring incidents; please prioritize control entity, authority, and journalist requests.
- Inform management if user account cleanup is needed or if any dependency denies information requests.

By Gemini; there may be mistakes. [Learn more](#)



Gerencia de Servicio al Ciudadano y Gestión Documental

to Secretaría, Gerencia, Diana, Gerencia, GERENCIA, me, Diana

Tue, Jun 16, 4:12 PM (21 hours ago)



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 16 de junio 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 de 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.

 DEPARTAMENTO DEL META Nº 492 800 148 8	INFORME DE SUPERVISIÓN	CÓDIGO: F-BS-23
		VERSIÓN: 5

INFORME DE SEGUIMIENTO DE PQRSDF Y COMUNICACIONES OFICIALES-SEC PRIVADA Inbox

☰ Summarize this email

Gerencia de Servicio al Ciudadano y Gestión Documental Tue, Jun 16, 4:13 PM (21 hours ago) ☆ 😊 ↶ ⋮
to Secretaria, me, Diana

🗣 It looks like this message is in Spanish ×
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 16 de junio 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 de 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.

De igual forma, se remitió informe de solicitud de avance y gestión a las dependencias con más PQRSDF pendientes y vencidas.

Villavicencio, Meta - 02 de junio de 2020

Señores:
Secretaría Social - Gerencia de Adulto Mayor y personas en condición de discapacidad.

Asunto: Avance en la depuración y gestión de incidentes en la plataforma DOZZIER

En el marco del seguimiento realizado a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSD) registradas en la plataforma DOZZIER, se evidenció que, no se refleja avances en la depuración de incidentes, especialmente respecto de los casos vencidos, con base en los reportes de seguimiento enviados semanalmente.

Indicador	Seguimiento (a mayo)	último reportado	Variación
PQRSD Pendientes	381	365	-15 casos
PQRSD Vencidos	354	359	+5 casos
Total casos gestionados	735	724	-11 casos

Se evidencia una disminución en los casos pendientes, pasando de 381 a 365, lo que representa una reducción de 15 incidentes. De igual manera, los PQRSD vencidos disminuyeron de 354 a 359, con una reducción de 5 casos.

Aunque existe una tendencia favorable en la depuración de la cartera de incidentes, continúa siendo preocupante el alto número de casos vencidos (56%), los cuales representan un riesgo para el cumplimiento de los tiempos de respuesta, la satisfacción de los usuarios y los indicadores de gestión institucional.

La reducción observada es positiva, pero el ritmo de cierre resulta insuficiente frente al volumen acumulado de casos. El número de PQRSD vencidos sigue siendo elevado y requiere una intervención inmediata para evitar el deterioro del riesgo.

Se solicita a la Gerencia de Adulto Mayor, la presentación inmediata de los PQRSD vencidos y próximos a vencer, jornadas de depuración y respuesta masiva para reducir el riesgo acumulado.

Catalina Serrato
CYNTHIA CATALINA SERRATO DIAZ
Gerente de Servicio al Ciudadano y Gestión Documental

Villavicencio, Meta - 02 de junio de 2020

Señores:
Secretaría Social - Gerencia de Asuntos Étnicos

Asunto: Avance en la depuración y gestión de incidentes en la plataforma DOZZIER

En el marco del seguimiento realizado a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSD) registradas en la plataforma DOZZIER, se evidenció que, no se refleja avances en la depuración de incidentes, especialmente respecto de los casos vencidos, con base en los reportes de seguimiento enviados semanalmente.

En atención a lo anterior, se solicita a las dependencias de la Gobernación del Meta:

- Revisar y depurar los incidentes reportados en la plataforma DOZZIER, puesto que no se evidencia avance en los seguimientos realizados en las fechas del 18 de mayo y 25 de mayo respectivamente.
- Adoptar medidas de gestión oportuna que permitan avanzar en el trámite de los PQRSD, garantizando el cumplimiento de los términos legales y la adecuada atención al ciudadano.

Agradecemos pronta gestión de los incidentes toda vez que la Gerencia de Servicio al Ciudadano envía los reportes a la Oficina de Control Interno para lo pertinente. Es fundamental realizar lo anterior para asegurar la transparencia administrativa y la confianza ciudadana en los procesos de la Gobernación del Meta.

Atentamente,

Catalina Serrato
CYNTHIA CATALINA SERRATO DIAZ
Gerente de Servicio al Ciudadano y Gestión Documental

- 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, si se contribuyó a la respuesta de un derecho de petición dirigido a la gobernación por parte de la Procuraduría. la 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.

Respuestas a preguntas Derechos de Petición Procuraduria.



Katherin Sanchez Ballesteros - abog.katherinsanchez@gmail.com -
to:gerencia@procuraduria.gov.co | @procuraduria | @procuraduria.gov.co

Tue, Jun 9, 9:03 AM (E. Hora)

Cordial saludo,

Con respecto a lo solicitado me permito contestar lo siguiente:

1. ¿La entidad cuenta con política, plan, protocolo o lineamiento institucional para la atención y garantía de derechos de las personas con discapacidad?

SI. La entidad cuenta con el **Protocolo de Atención y Servicio a Personas con Discapacidad**

2. Se anexa protocolo mencionado.

Se adjunta el Protocolo de Atención y Servicio a Personas con Discapacidad

3. Indique cuáles mecanismos de atención incluyente tiene la entidad.

La entidad cuenta con atención preferencial para personas con discapacidad y canales de atención inclusivos a través del sistema CATIRA

12. Describa las medidas adoptadas para garantizar atención adecuada a personas con discapacidad visual, auditiva, cognitiva, física, psicosocial o múltiple.

La entidad ha adoptado medidas orientadas a garantizar la accesibilidad y atención adecuada de las personas con discapacidad, entre las cuales se destacan:

- Adecuación de instalaciones sanitarias para personas con discapacidad
- Cubículo de ventanilla de atención al ciudadano con atención preferencial
- Implementación del Protocolo de Atención y Servicio a Personas con Discapacidad
- Señalización institucional en lenguaje de señas y sistema braille
- Canales de atención inclusivos para facilitar el acceso a los servicios institucionales como el chat virtual "Catira"

"Describa las acciones adelantadas para incorporar el enfoque diferencial y de discapacidad en planes, programas, proyectos y servicios institucionales"

Reply Reply all Forward

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, y Oficina de Impuesto Vehicular, en las instalaciones de la Gobernación del Meta el día 02 de junio de 2026 y el 05 de junio de 2026 se realizó apertura de buzón en la Secretaria de Vivienda.

Durante la jornada, constató el estado de los buzones, la disponibilidad de formatos y sellos de seguridad. Así mismo, clasificó veintidós (22) 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. Lo anterior quedó constatado en el acta numero 5 y 6, así como el informe complementario de las mismas.





INFORME DE SUPERVISIÓN

CÓDIGO: F-BS-23

VERSIÓN: 5

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 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.

Fecha radicación DOZZIER	Cantidad de radicaciones realizadas
26/05/2026	11
27/05/2026	17
28/05/2026	1
02/06/2026	11
09/06/2026	4
16/06/2026	30
Total	74

 DEPARTAMENTO DEL META NIT. 899.000.148.6	INFORME DE SUPERVISIÓN	CÓDIGO:	F-BS-23
		VERSIÓN:	5

CorrExtRecibida	Validar	4	114936	atencionalpublico 2 (RADICADO No. GOB.M-ER-20260526-26100-0000162991) - Correo SEGUIMIENTO A DERECHO DE PETICIÓN, RADICADO 2026-03954-RE	25/05/2026 04:41 p.m.	26/05/2026 10:40 a.m.
CorrExtRecibida	Validar	4	114936	Jose Salgado (RADICADO No. GOB.M-ER-20260526-26100-0000162991) - Correo certificado de pago de cesantías	25/05/2026 07:01 p.m.	26/05/2026 11:50 p.m.
CorrExtRecibida	Digitalizar	4	115061	Jose Menozza Rodriguez (RADICADO No. GOB.M-ER-20260526-26100-0000163013) - Extra ENTREGA Y RADICACION DEL INFORME ANUAL DE GESTION	26/05/2026 10:46 a.m.	26/05/2026 10:55 a.m.
CorrExtRecibida	Radical	4	115061	Jose Menozza Rodriguez (RADICADO No. GOB.M-ER-20260526-26100-0000163013) - Extra ENTREGA Y RADICACION DEL INFORME ANUAL DE GESTION	26/05/2026 10:46 a.m.	26/05/2026 10:46 a.m.
CorrExtRecibida	Radical	4	115068	Jose Menozza Rodriguez (RADICADO No. GOB.M-ER-20260526-26100-0000163013) - Extra ENTREGA Y RADICACION DEL INFORME ANUAL DE GESTION	26/05/2026 10:55 a.m.	26/05/2026 10:55 a.m.
CorrExtRecibida	Digitalizar	4	115069	REUTILIZARE TIEMPO MORDEN (RADICADO No. GOB.M-ER-20260526-26100-0000163099) - Extra COMUNICACION A LA OPINION PUBLICA	26/05/2026 11:01 a.m.	26/05/2026 11:10 a.m.
CorrExtRecibida	Radical	4	115069	REUTILIZARE TIEMPO MORDEN (RADICADO No. GOB.M-ER-20260526-26100-0000163099) - Extra COMUNICACION A LA OPINION PUBLICA	26/05/2026 11:01 a.m.	26/05/2026 11:01 a.m.
CorrExtRecibida	Radical	4	115070	REUTILIZARE TIEMPO MORDEN (RADICADO No. GOB.M-ER-20260526-26100-0000163099) - Extra COMUNICACION A LA OPINION PUBLICA	26/05/2026 11:10 a.m.	26/05/2026 11:10 a.m.
CorrExtRecibida	Radical	4	115082	REUTILIZARE TIEMPO MORDEN (RADICADO No. GOB.M-ER-20260526-26100-0000163148) - Extra INFORMACION DE EXCLUSION DE EXPEDIENTES Y ASOCIADOS	26/05/2026 11:17 a.m.	26/05/2026 11:17 a.m.
CorrExtRecibida	Digitalizar	4	115082	REUTILIZARE TIEMPO MORDEN (RADICADO No. GOB.M-ER-20260526-26100-0000163148) - Extra INFORMACION DE EXCLUSION DE EXPEDIENTES Y ASOCIADOS	26/05/2026 11:17 a.m.	26/05/2026 11:25 a.m.
CorrExtRecibida	Validar	4	115189	comproyecto de ley para (RADICADO No. GOB.M-ER-20260527-26000-0000167291) - Correo CONTRATACION - C/OPS PM/GDP/11385/26.1345. Colaboración con el mercado de Biotecnología Económica Humana	26/05/2026	27/05/2026

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 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;



DEPARTAMENTO DEL META
NIT. 892.000.148-8

INFORME DE SUPERVISIÓN

CÓDIGO: F-BS-23

VERSIÓN: 5

Firma:

Nombre:

DIANA CAROLINA BENAVIDES GARRIDO

Cargo:

Asesora de Servicio al Ciudadano

Supervisor