

Manizales, febrero de 2021

Doctor
ALEJANDRO ARANGO CASTRO
Gerente General
Infi-Manizales

Asunto: Informe sobre las PQRSD de la Entidad - Enero – diciembre 2020

En el Marco del Sistema de Control Interno de la entidad, se encuentra el componente Direccionamiento Estratégico, el cual contiene un elemento denominado “*Políticas de Operación por procesos*” que no son otra cosa que el marco de acción dentro del cual se mueve el proceso de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD)

Estas Políticas son:

1. **El Estatuto Anticorrupción Art. 76.** *La oficina de control interno deberá vigilar..... y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el estado de las PQRSD*
2. **Art. 3 D 1537- 2001** *“Rol oficinas de control interno- Evaluación y Seguimiento Institucional”.*
3. **El Manual de Producción, Radicación, Distribución y Tramite de Documentos,** *en lo relacionado a distribución de correspondencia*

I. OBJETIVO

Contribuir con información para la toma de decisiones tanto para la mejora del sistema, así como el de respuesta y orientación a la ciudadanía.

II. ALCANCE DEL INFORME

Se presenta este documento cuya fuente es la información pormenorizada de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias – PQRSD recibidos en la Entidad durante el periodo comprendido entre el 2 de enero de 2020 al 31 de diciembre de 2020 y cuya fuente de información se extrajo del Software Docunet.

III. RESPONSABILIDAD

La secretaria de correspondencia, realiza el seguimiento (como mecanismo de Autocontrol) a la gestión adelantada por las diferentes dependencias, respecto de la oportuna atención de las peticiones presentadas por quienes requieren obtener información de parte de la entidad.

Este informe fue socializado con las personas involucradas en el proceso para este periodo auditado y servirá como insumo para el fortalecimiento del Proceso de peticiones quejas y reclamos de la Entidad

IV. INFORME

La información obtenida fue extraída del software DOCUNET, a través del cual se canalizan todas las PQRSD que llegan a la Entidad por cada uno de los canales habilitados para la recepción de las mismas:

- Correspondencia recibida
- Página web (Link contacto)
- Presencial
- Teléfono Fijo.

V. FORTALEZAS:

- La Entidad, tiene habilitado un correo contacto@infimanizales.gov.co para la recepción de peticiones, sugerencias, quejas y/o reclamos de competencia de la Entidad. Las peticiones recibidas por este canal, se registran y tramitan en Docunet, la respuesta a los peticionarios es enviada directamente desde dicho sistema, al correo electrónico registrado por el peticionario o a la dirección física si así lo indica el mismo.
- Se publicó en la WEB, el informe de solicitudes y tiempo de respuesta de la vigencia, como lo determina el literal g) artículo 11 de la ley de transparencia

VI. PROCESO AUDITADO

- Revisada la información que arroja el software encontramos un total de 414 movimientos entre el 2 de enero y el 31 de diciembre de 2020: 400 derechos de petición, ocho tutelas, una acción popular, tres quejas, una denuncia y un reclamo los cuales eran de respuesta obligada; y al cierre de este informe 11 derechos de petición se encontraban sin respuesta, dentro del software Docunet

que equivalen a un 2,65%; es de anotar que los términos estaban corriendo para estas solicitudes.

De los 11 derechos de petición que se encontraban sin respuesta, seis de ellos corresponden a funcionarios retirados de la entidad, equivalentes al 54,54% de las asignaciones pendientes.

A la fecha de encuentran pendientes dentro del software Docunet 11 derechos de petición, así:

	Fecha	Radicación	De	Para	Asunto	Mensaje
1	29/12/2020 17:33	1901 - 1	Piedad Lucia Galvis Villa	Sandra Maria Gutierrez Polo	Fabio Aristizábal Jaramillo	Solicitud de respuesta a Porvenir
2	21/12/2020 15:01	1847 - 1	Piedad Lucia Galvis Villa	Sandra Maria Gutierrez Polo	Leonisa Bedoya Valencia	Solicitud de sustitución pensional Manuel Villada González
3	13/11/2020 09:40	1554 - 1	Piedad Lucia Galvis Villa	Luis Arias Parra	Corporación Rafael Pombo	Apoyo concurso de cuento Mirringa mirrongo de Corporación Rafael Pombo
4	10/11/2020 14:54	1539 - 1	Piedad Lucia Galvis Villa	Jorge Hernan Osorio Duque	Centro Galerías Plaza de Mercado	Revisión Póliza riesgo CGPM
5	16/10/2020 09:05	1380 - 1	Piedad Lucia Galvis Villa	Luis Arias Parra	Corporación Paz Territorial	Solicitud de vinculación Festival territorios de paz Nunca Mas Jóvenes para la Guerra
6	11/03/2020 12:15	408 - 1	Piedad Lucia Galvis Villa	Luis Alfonso Giraldo Duque	Mariana Sánchez Giraldo	Derecho de petición información sobre proyecto cable aéreo Yarumos con fines académicos
7	25/02/2020 13:23	297 - 1	Olga Lucia Garcia Garcia	Sandra Maria Gutierrez Polo	Alonso Chica Ramirez	Solicita certificado laboral últimos 10 años y formatos CETIL 1, 2 y 3.
8	14/02/2020 14:28	232 - 1	Piedad Lucia Galvis Villa	Mauricio Franco Acevedo	Secretaria de Gobierno	Traslado queja del señor José Leónidas Benjumea Montealegre barrio Laureles estación del Cable
9	07/02/2020 09:27	174 - 1	Piedad Lucia Galvis Villa	Mauricio Franco Acevedo	Despacho del Alcalde	Remisión solicitud GED 1932-2020 Comunicación Juan Jairo Muñoz Y Conrado Salazar auditoría general cumplimiento contrato de concesión Centro Galerías Plaza de Mercado
10	31/01/2020 11:07	141 - 1	Piedad Lucia Galvis Villa	Mauricio Franco Acevedo	Arana & Arana Abogados Consultores y Asociados	Traslado de quejas a organismos de control y Fiscalía General de la Nación inicio acciones legales por incumplimientos contractuales convocatoria tribunal arbitramento Contrato de arrendamiento People Contact
11	21/01/2020 15:09	80 - 1	Piedad Lucia Galvis Villa	Sandra Maria Gutierrez Polo	Rogelio Henao Salazar	Certificado factores salariales de los últimos 10 años laborados

A la fecha de encuentran pendientes dentro del software Docunet pertenecientes a la vigencia 2019 tres derechos de petición de funcionarios así:

	Fecha	Radicación	De	Para	Asunto	Mensaje
1	20/11/2019 09:49	1901 - 1	Piedad Lucia Galvis Villa	Sandra Maria Gutierrez Polo	Alexander Garcia Hernandez	Derecho de petición apoderado Maria Fanny Correa sustituta de Félix Antonio Giraldo información primas
2	01/10/2019 16:17	1588 - 1	Piedad Lucia Galvis Villa	Jorge Hernan Osorio Duque	Robeiro Ríos Osorio	Derecho de petición solicitud revisión de contrato 2018-10-091
3	22/08/2019 08:17	1380 - 1	Piedad Lucia Galvis Villa	Jorge Hernan Osorio Duque	Robeiro Ríos Osorio	Derecho de petición solicitud de revisión contrato 2018-10-091

A la fecha de encuentran pendientes dentro del software Docunet pertenecientes a la vigencia 2019 cuatro derechos de petición de exfuncionarios así:

	Fecha	Radicación	De	Para	Asunto	Mensaje
1	23/12/2019 09:21	2104 - 1	Piedad Lucia Galvis Villa	Andres Mauricio Grisales Flórez	Empresa de Renovación Urbana	Remisión preguntas derecho de petición Álvaro Salazar Marín
2	19/11/2019 16:10	1896 - 1	Piedad Lucia Galvis Villa	Andres Mauricio Grisales Flórez	Jessica Silvana Quiroz Hernandez	Derecho de petición sobre programas de maltrato animal
3	18/11/2019 15:36	1887 - 1	Piedad Lucia Galvis Villa	Andres Mauricio Grisales Flórez	Empresa de Renovación Urbana	Solicita instrucciones sobre el futuro de los fideicomisos
4	15/11/2019 08:15	1859 - 1	Piedad Lucia Galvis Villa	Andres Mauricio Grisales Flórez	Cable Aéreo	Solicitud de estudio de restructuración Asociación Cable Aéreo Manizales

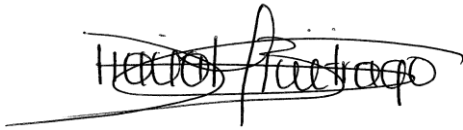
VII. ANEXOS

Se anexa al presente informe, el archivo o registro de peticiones o solicitudes de enero a diciembre de 2020 el cual fue suministrado por la Secretaria de Correspondencia y exportado del aplicativo DOCUNET

Al cierre de esta auditoria se puede evidenciar que al exigir la firma del paz y salvo en lo concerniente a gestión documental no se verifica con la secretaria encargada del seguimiento de las PQRSD de la entidad, si el funcionario que se retira de la entidad, ha tramitado todas las peticiones en el software Docunet. Considera esta dependencia de suma importancia establecer la verificación de asignaciones dentro del software Docunet al momento de retiro.

RECOMENDACIONES PARA EL MEJORAMIENTO

Resaltando la labor realizada por la Líder del proceso, se recomienda seguir con la cultura que se viene implementando al respecto para que llegue el momento donde las tareas que quedan pendientes sean en número de cero (0).



DIANA MARCELA BUITRAGO GOMEZ
Asesor de Control Interno