

INFI-MANIZALES
INFORME ESTADO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS
Enero – junio 2021

Manizales, Julio de 2021

Doctor
ALEJANDRO ARANGO CASTRO
Gerente General
Infi-Manizales

Asunto: Informe sobre las PQRSD de la Entidad - Enero – junio 2021

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 2021 al 30 de junio de 2021 y cuya fuente de información se extrajo del Software Docunet.

III. RESPONSABILIDAD

La secretaria, 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

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 Instituto. 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 169 movimientos entre el 2 de enero y el 30 de junio de 2021: 154 derechos de petición, seis tutelas y nueve requerimientos de órganos de control, los cuales eran de respuesta obligada; y al cierre de este informe 15 derechos de petición se encontraban sin respuesta, dentro del software Docunet que equivalen a un 8,87%; es de anotar que los términos estaban corriendo para estas solicitudes.

INFI-MANIZALES
INFORME ESTADO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS
Enero – junio 2021

A la fecha de encuentran pendientes dentro del software Docunet 20 derechos de petición, así:

Fecha	Radicación	De	Para	Asunto	Mensaje	Estado
17/06/2021	956 - 1	Piedad Lucia Galvis Villa	Sandra María Gutiérrez Polo	Fabio Aristizabal Jaramillo Segunda vez dentro de los términos	Solicitud acta de posesión	Vencido
10/06/2021	933 - 1	Piedad Lucia Galvis Villa	Sandra María Gutiérrez Polo	Mario Pineda Hincapié	Solicitud de aportes a seguridad social como funcionario de auditoria	Vencido
09/06/2021	916 - 1	Piedad Lucia Galvis Villa	Jaime Augusto Gómez Díaz	JASA Alexander Salazar	Solicitud Información proyecto Cable Aéreo - Línea III-	Vencido
08/06/2021	898 - 1	Piedad Lucia Galvis Villa	Nataly Sierra Zuluaga	Camacol	Solicitud de información base de datos	Vencido
08/06/2021	896 - 1	Piedad Lucia Galvis Villa	Sandra María Gutiérrez Polo	Fabio Aristizabal Jaramillo	Solicitud de acta de posesión	Vencido
28/05/2021	838 - 1	Piedad Lucia Galvis Villa	Hernán Roberto Meneses Marín	Secretaria de Hacienda	Remisión solicitud de la Registradora Nacional del Estado Civil	Vencido
19/05/2021	769 - 1	Piedad Lucia Galvis Villa	Luis Ernesto Vargas de los R	Sociedad Productora Profuturo SAS	Solicitud de terminación anticipada de cuentas de participación	Vencido
18/05/2021	767 - 1	Piedad Lucia Galvis Villa	Hernán Roberto Meneses Marín	Despacho del Alcalde	Remite Derecho de petición Enrique Arbeláez Mutis	Vencido
11/05/2021	733 - 1	Piedad Lucia Galvis Villa	Hernán Roberto Meneses Marín	Despacho del Alcalde	traslada derecho de petición de Sara Aguirre Herrera y Valeria Guzmán Hurtado sobre Aero.café	Vencido
06/05/2021	715 - 1	Piedad Lucia Galvis Villa	Jaime Augusto Gómez Díaz	Centro Galerías Plaza de Mercado	Solicitud de gestiones para adelantar proyecto	Vencido
28/04/2021	668 - 1	Piedad Lucia Galvis Villa	Jaime Augusto Gómez Díaz	Departamento Nacional de Planeación	Fuentes alternativas de financiación para sistemas de transporte público	Vencido
22/04/2021	643 - 1	Piedad Lucia Galvis Villa	Jaime Augusto Gómez Díaz	Secretaria Obras Publicas	Solicitud información plaza de mercado	Vencido
20/04/2021	628 - 1	Piedad Lucia Galvis Villa	Marco Andrés Luna García	Servicios Especiales de Salud - Nexia	Circularización de saldos	Vencido
16/04/2021	600 - 1	Piedad Lucia Galvis Villa	Hernán Roberto Meneses Marín	Dirección Territorial Salud de Caldas	Solicitud de información Pago predial primer piso edificio Infi-Manizales	Vencido
14/04/2021	593 - 1	Piedad Lucia Galvis Villa	Marco Andrés Luna García	Certificación patrimonial solicitud de información de Saldos	Certificación patrimonial solicitud de información de Saldos	Vencido

VII. ANEXOS

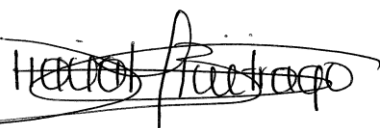
Se anexa al presente informe, el archivo o registro de peticiones o solicitudes de enero a junio de 2021 el cual fue suministrado por la Secretaria y exportado del aplicativo DOCUNET

Al cierre de esta auditoria evidenciamos que se requiere sensibilizar a los funcionarios sobre la importancia de habituarse al uso cotidiano del software, como mecanismo de autocontrol. Lo anterior, con el fin de optimizar la gestión y evitar la cancelación extemporánea de las PQRSD, a cargo de la entidad en el software Docunet.

Considera esta dependencia de suma importancia el cierre oportuno de las asignaciones a cargo.

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