

**INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS**  
**SEGUNDO SEMESTRE VIGENCIA 2021**



DALIRIS ARIAS MARIN  
Asesora de Control Interno  
Enero de 2022

## CONTENIDO

PG

I. ALCANCE DEL SEGUIMIENTO	3
IV. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO	4 – 5
V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	6

## I. ALCANCE DEL SEGUIMIENTO

La oficina de Control Interno de Infi-Manizales, presenta el seguimiento a las PQRS correspondientes al segundo semestre de la vigencia 2021. De esta manera, se adelantó evaluación a (344) peticiones, que corresponden al 100% de PQRS radicados.

Bajo este contexto, con la presente evaluación se coteja que para los PQRS radicados en el aplicativo Docunet, se haya dado cumplimiento en las respuestas conforme a la normatividad vigente,

## II. OBJETIVO GENERAL

Establecer que la atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, interpuestas por los ciudadanos durante el segundo semestre de 2021, fueran atendidos según la normatividad vigente. Lo anterior, en atención al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011. **Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos.** *“En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.*

*La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular” ...*

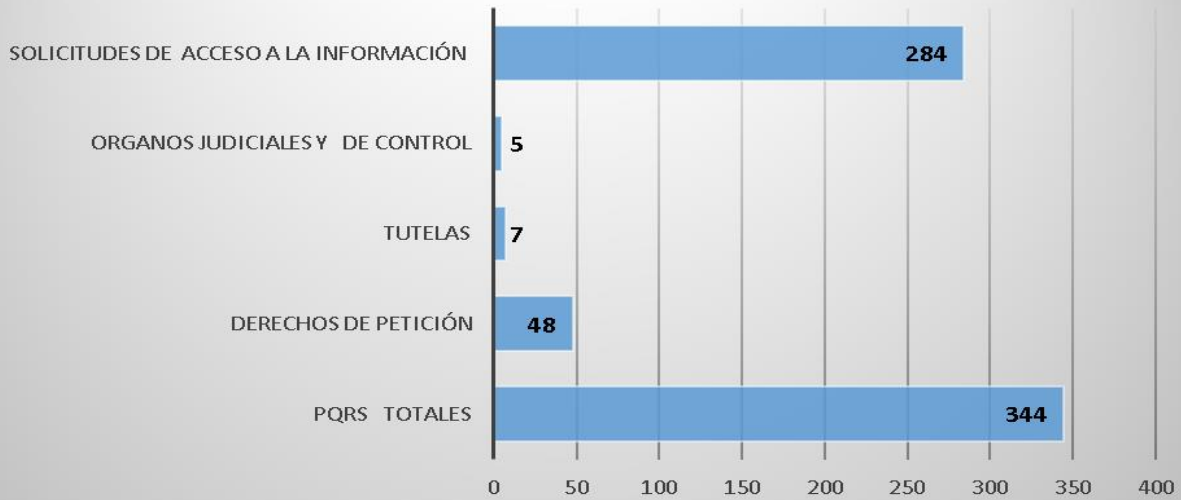
## III. MARCO NORMATIVO

- 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 PQRS.
- Art. 3 D 1537- 2001 “Rol oficinas de control interno- Evaluación y Seguimiento Institucional”.
- Decreto 491 del 28 de marzo 2020 emitido por la Presidencia de la Republica, por el cual se adoptan medidas de urgencia, los términos de respuesta a los derechos de petición pasan de 15 a 30 días hábiles; las peticiones de documentos deberán ser resueltas en máximo 20 días hábiles a partir de su recepción y las consultas a las autoridades en relación con las materias a su cargo se deberán resolver en máximo 35 días hábiles después de ser recibidas.

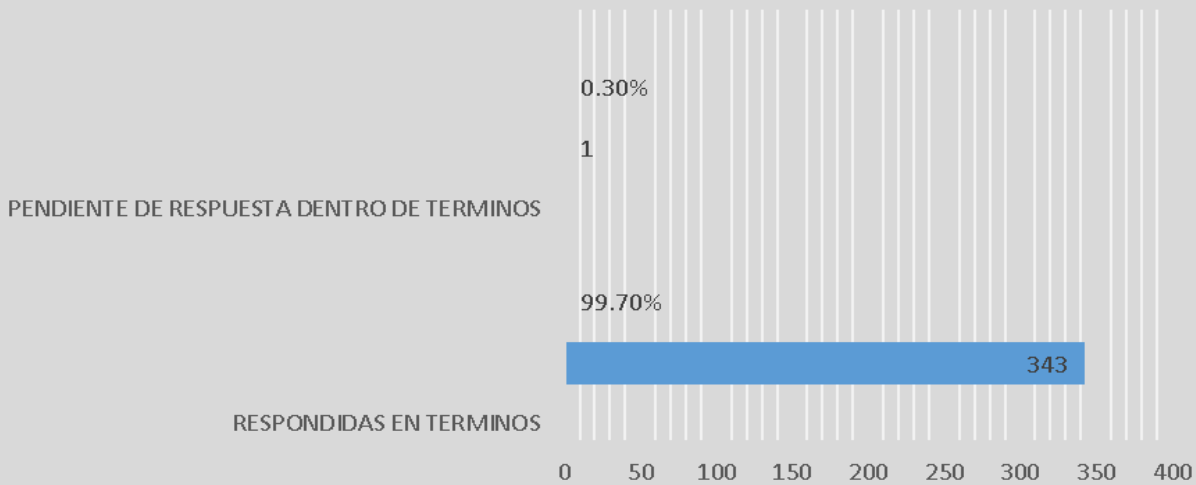
#### IV. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO

<b>LITERAL</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>INFORME</b>	<b>PERIODO</b>
a	Informe de todas las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información	Se recibieron en la entidad 344 PQRS, desagregadas así: cuarenta y ocho (48) derechos de petición, siete (7) tutelas y cinco (5) requerimientos de órganos Judiciales y de control y por último doscientas ochenta y cuatro (284). Solicitudes de acceso a la información.	01 de julio de 2021 a 31 de diciembre de 2021
b	Tiempos de respuesta	Se respondieron oportunamente trecientos cuarenta y tres (343) PQRS, correspondientes al 99,7%, PQRS pendientes de respuesta dentro de términos uno (1) que corresponde a un 0,3%.	
c	Informe específico sobre solicitudes de información pública, discriminando mínimo la siguiente información: Servicios sobre los que se presente el mayor número de quejas y reclamos	Cuarenta y cinco (45) PQRS y solicitudes de acceso a la información fueron dirigidas a la Secretaría General, lo cual corresponde al 13% del total y cincuenta (50) PQRS, que equivalen al 15%; fueron direccionadas al Director de Gestión de Bienes; son estas dos dependencias las que recibieron mayor flujo de solicitudes.	
d	Número de Solicitudes Recibidas	Se recibieron 284 PQRS y solicitudes de acceso a la información	
e	Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución.	Fueron realizados, tres traslados por competencia a otras entidades	

### TOTAL PQRS , RADICADOS



### PQRS RESPONDIDAS EN TERMINOS



Así entonces, se evidencia que de 344 PQRS en total fueron respondidos en términos treientos cuarenta y tres (343) PQRS, que corresponden al 99,7% y un (1) PQRS, que equivale al 0.3% que no ha sido respondido; no obstante, se encuentra en términos.

## V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- a. Con el presente seguimiento, se evidencia en un alto porcentaje una atención adecuada y conforme a la normatividad vigente, para los PQRS que son radicados en la entidad. No obstante, se debe terminar de dar trámite al siguiente Derecho de Petición:

28/12/2021 09:24	2316 - 1	A cargo de Luis Ernesto Vargas de los Rios	Derechos de petición de documentos proyecto Pro cuenca
---------------------	----------	--	--

- b. Se recomienda, continuar optimizando el seguimiento al Sistema de Gestión documental DOCUNET, con el objetivo de determinar no solamente el correcto y oportuno uso del sistema, sino la atención en términos de todas las peticiones radicadas en la entidad.
- c. Así mismo, es recomendable tener presente que cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la solicitud de información en los plazos señalados, la entidad debe informar esta circunstancia al interesado antes del vencimiento del término estipulado en la Ley, expresando los motivos del retraso e indicando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

*ORIGINAL FIRMADO*  
DALIRIS ARIAS MARIN  
Asesora de Control Interno