

INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS
TERCER TRIMESTRE VIGENCIA 2022



DALIRIS ARIAS MARIN
Asesora de Control Interno
Octubre de 2022

CONTENIDO

PG

I. ALCANCE DEL SEGUIMIENTO	3
IV. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO	4 – 6
V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	7

I. ALCANCE DEL SEGUIMIENTO

La oficina de Control Interno de Infi-Manizales, presenta el seguimiento a las PQRS correspondientes al tercer trimestre de la vigencia 2022. De esta manera, se adelantó evaluación a ciento tres (103) peticiones, que corresponden al 100% de PQRSD radicados.

Bajo este contexto, con la presente evaluación se coteja que para los PQRSD 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 tercer trimestre de 2022, 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

ITEM	CONCEPTO	CANTIDAD	PORCENTAJE (%)
1	Total Derechos de Petición	14	14%
2	Total Derechos de Petición trasladados por competencia	1	1%
3	Total Tutelas Recibidas	1	1%
4	Solicitudes de información, otros	82	80%
5	Total remitidas por órganos judiciales y de control	5	5%
TOTAL		103	100%

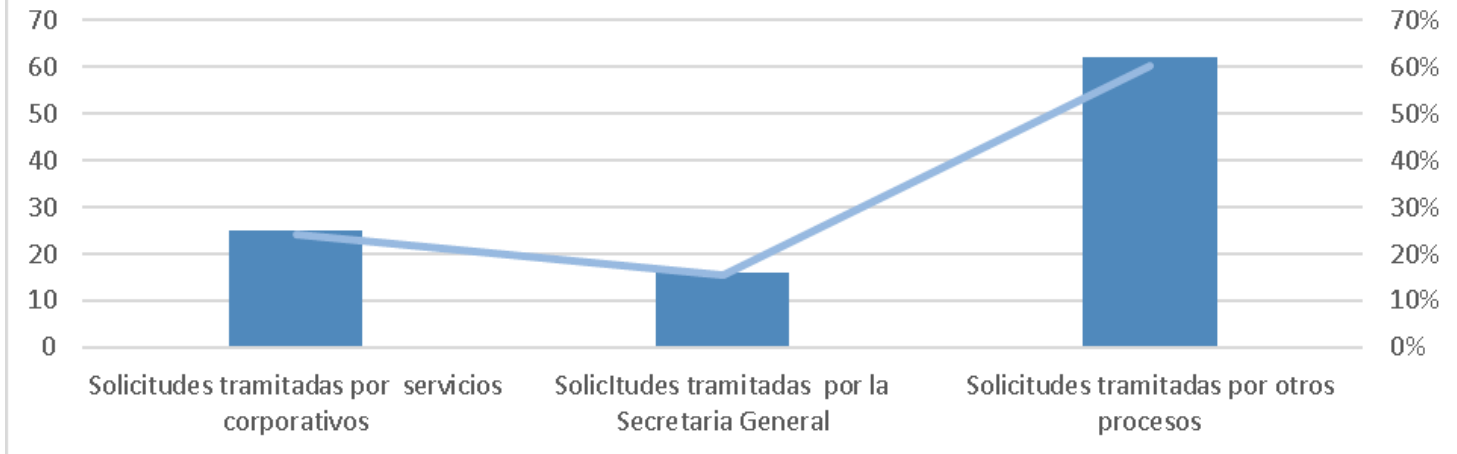
LITERAL	DESCRIPCIÓN	INFORME	PERIODO
A	Informe de todas las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información	Se recibieron en la entidad 103 PQRS, desagregadas así: Catorce (14) derechos de petición que equivalen al 14%, un (1) Derecho de Petición trasladado por competencia que equivale al 1%, una (1) tutela que equivale al 1%, solicitudes órganos judiciales y de control cinco (5) que equivalen al (5%), ochenta y dos (82) solicitudes de información y otros que equivalen al 80%.	01 de julio a 30 de septiembre de 2022
	Tiempos de respuesta a cada solicitud	Se respondieron oportunamente 103 PQRS, que corresponden al 100% de los requerimientos recibidos.	
	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	(25) PQRS, que equivalen al 24% del total fueron dirigidas a la oficina de Servicios Corporativos. (16) PQRS, que equivalen al 16% fueron remitidas la Secretaria General. (62) PQRS, que equivalen al 60%, fueron remitidas a las demás dependencias. En este periodo no se presentaron quejas y reclamos.	
B	Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución.	No fueron realizados traslados por competencia a otras entidades.	

PQRSD RECEPCIONADAS

JULIO 01 - SEPTIEMBRE 30 DE 2022



TRAMITES PQRSD / POR PROCESOS JULIO 01 - SEPTIEMBRE 30 DE 2022



De esta manera, se evidencia que de 103 PQRSD, radicados en la entidad en total fueron respondidos en términos el 100%.

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- a. Se evidencia una atención adecuada y conforme a la normatividad vigente, para los PQRSD, que son radicados en la entidad.
- 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 sea 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