

INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS
SEGUNDO TRIMESTRE VIGENCIA 2023



DALIRIS ARIAS MARIN
Asesora de Control Interno
julio de 2023

CONTENIDO

CONCEPTO		PAGINA
1.	INTRODUCCIÓN	3
2.	ACCESO A LA INFORMACIÓN	3
3.	MARCO NORMATIVO	4
4 - 6	RESULTADOS	5 - 7
8.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	8

1. INTRODUCCIÓN

Se presenta el informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas y atendidas por los servidores de los diferentes procesos de Infimanizales, durante el periodo comprendido entre el 01 de abril y el 30 de junio de 2023.

El propósito de esta evaluación, es determinar la oportunidad de las respuestas y el nivel de percepción de los servicios y trámites ofrecidos por Infimanizales y en el evento de ser necesario, formular recomendaciones a la alta *dirección* y a los responsables de los procesos, para el mejoramiento continuo de la prestación del servicio a los usuarios por parte de la Entidad.

2. ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

Acorde con el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2023, de Infimanizales y de conformidad con lo establecido en la Ley 1712 de 2014, «Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones», se informa que en el portal web a través del enlace www.infimanizales.com, se encuentra disponible la información a la que se refiere la mencionada ley, para que los usuarios consulten los temas de su interés.

Así entonces, de acuerdo con los datos consolidados en los diferentes canales de atención, durante el segundo trimestre del año 2023, se recibieron 80 PQRSD; así entonces, se dio trámite a cada una de las peticiones, conforme a lo establecido en el Sistema de Gestión Documental – DOCUNET.

3. MARCO NORMATIVO

Constitución Política Artículos 2,6,23 y 209

LEYES

- Ley 1755 de 2015: Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo.
- Ley 1474 de 2011: Se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

Artículo 76: 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. En la página Web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.

Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.

- Ley 1437 de 2011: Se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Ley 527 de 1999: Por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones.

DECRETOS

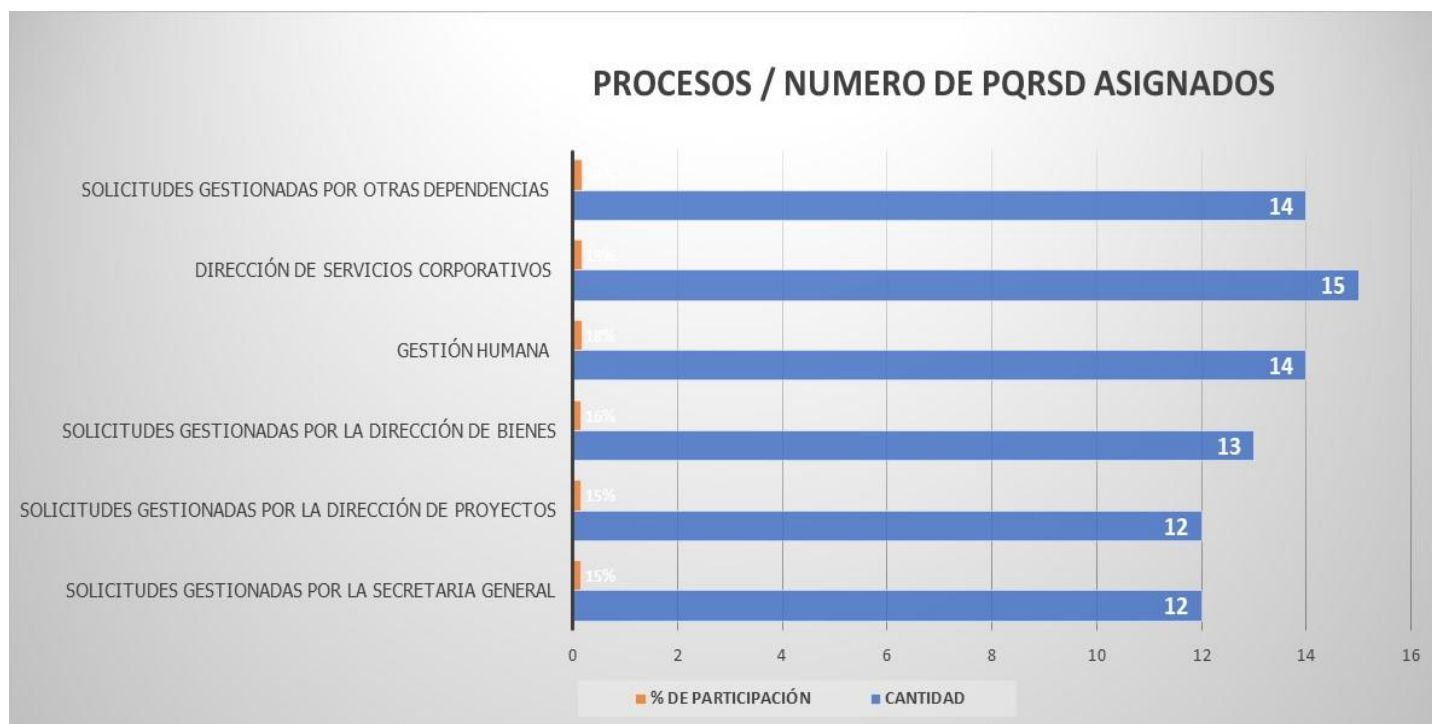
- Decreto 197 de 2014: Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C."
- Decreto 2641 de 2012: Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.
- Decreto 019 de 2012: Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- Decreto 01 de 1984: Código Contencioso Administrativo

4. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO

<i>LITERAL</i>	<i>DESCRIPCIÓN</i>	<i>INFORME</i>	<i>PERIODO</i>
a	Informe de todas las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información	Se recibieron en la entidad 80 PQRSD, desagregadas así: Treinta y dos (32) derechos de petición, una (1) tutela, otras peticiones cuarenta y uno (41), solicitudes antes de control seis (6)	01 de abril a 30 de junio de 2023.
b	Tiempos de respuesta	Se respondieron oportunamente ochenta (80) PQRSD, correspondientes al 100%, PQRSD.	
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.	Ver cuadro No 1	
d	Número de Solicitudes Recibidas	Se recibieron 80 PQRSD y solicitudes de acceso a la información	

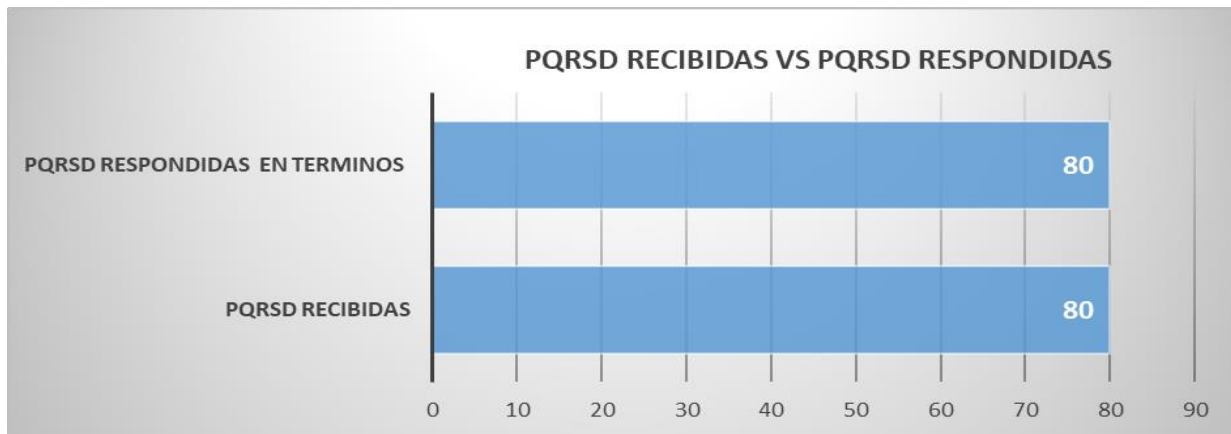
5. PROCESOS / NUMERO DE PQRSD ASIGNADOS

ITEM	PQRSD DIRIGIDO A	NO	% DE PARTICIPACIÓN
1	Solicitudes gestionadas por la Secretaria General	12	15%
2	Solicitudes gestionadas por la Dirección de Proyectos	12	15%
3	Solicitudes gestionadas por la Dirección de Bienes	13	16%
4	Gestión Humana	14	18%
5	Dirección de Servicios Corporativos	15	19%
6	Solicitudes gestionadas por las demás dependencias	14	18%



Catorce solicitudes (14) PQRSD fueron dirigidas a otras dependencias; lo cual, corresponde al 18% del total, quince (15) PQRSD, fueron dirigidas a la Dirección de Servicios Corporativos, lo que equivale al 19% del total, fueron direccionadas a Gestión Humana, catorce (14) PQRSD que equivalen al 18%, a la Dirección de Bienes fueron dirigidas trece (13) PQRSD equivaliendo estos al 16% del total, a la Dirección de Proyectos le fueron asignados doce (12) PQRSD, que equivalen al 15% del total y por ultimo a la Secretaria General le fueron asignados doce (12) PQRSD, equivaliendo estos al 15% del total.

6. PQRSD RECIBIDAS vs PQRSD RESPONDIDAS EN TERMINOS



Las ochenta (80) PQRSD, recepcionadas fueron respondidas en un 100%.

7. 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 PQRSD que son fueron radicados durante el segundo trimestre de la vigencia 2023.
- 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