

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



DALIRIS ARIAS MARIN
Asesora de Control Interno
octubre de 2023

CONTENIDO

CONCEPTO	PAGINA
1. INTRODUCCIÓN	3
2. ACCESO A LA INFORMACIÓN	3
3. MARCO NORMATIVO	4
4 - 6 RESULTADOS	5 - 7
7. 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 julio y el 30 de septiembre 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 tercer trimestre del año 2023, se recibieron 67 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

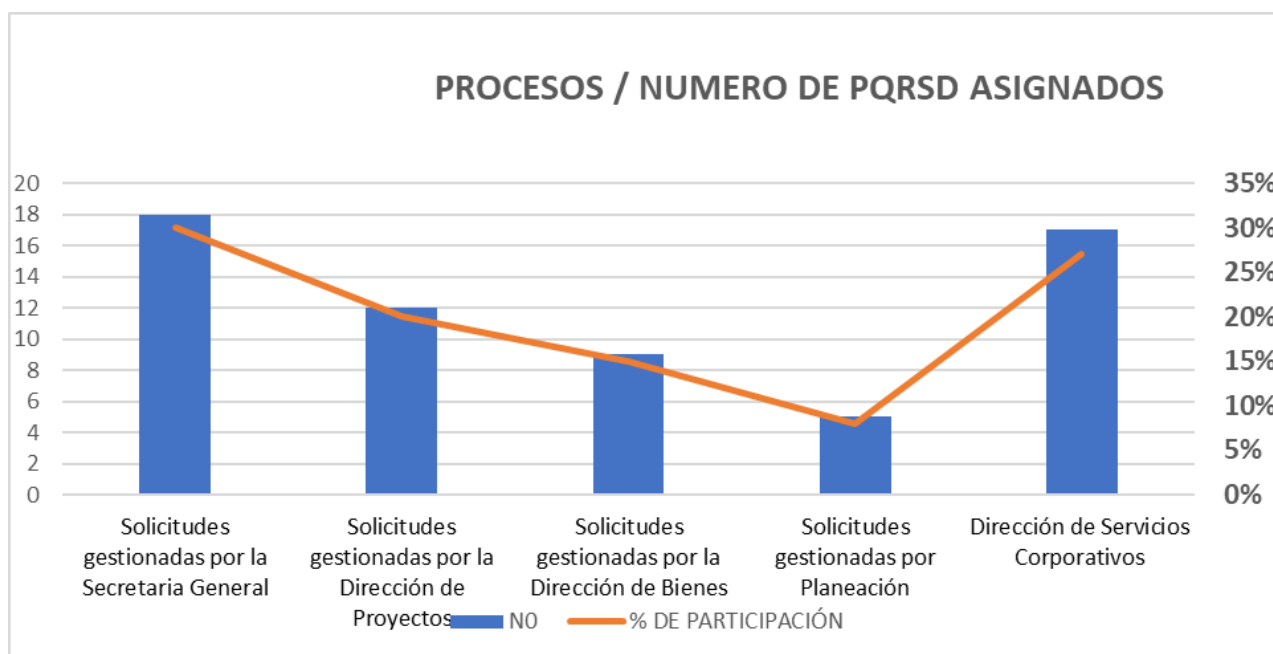
4. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO

<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 61 PQRSD, desagregadas así: Treinta y cinco (35) derechos de petición, derechos de petición trasladados por competencia (6), tutela una (1), solicitudes entes de control diecinueve (19).	01 de julio a 30 de septiembre de 2023.
b	Tiempos de respuesta	Se respondieron oportunamente cincuenta y ocho (58) PQRSD, correspondientes al 95%, PQRSD; las restantes tres (3), se encuentran en trámite para su respuesta-	
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	

Nota : Para Ningún PQRSD, fue negada la respuesta competente

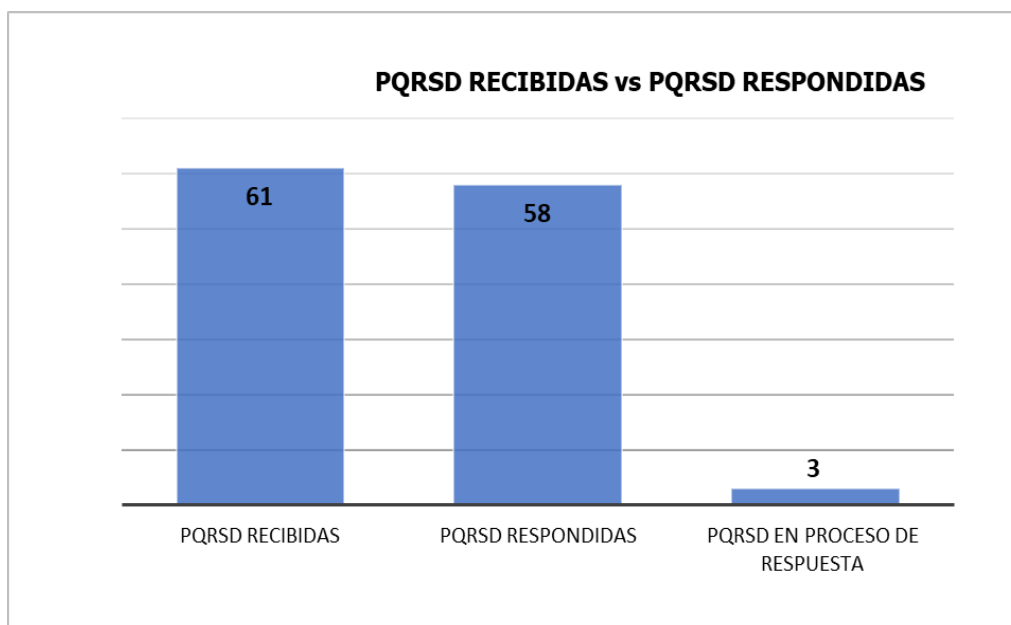
5. PROCESOS / NUMERO DE PQRSD ASIGNADOS

ITEM	PQRSD DIRIGIDO A	CANTIDAD	% DE PARTICIPACIÓN
1	Solicitudes gestionadas por la secretaria general	18	30%
2	Solicitudes gestionadas por la Dirección de Proyectos	12	20%
3	Solicitudes gestionadas por la Dirección de Bienes	9	15%
	Solicitudes gestionadas por Planeación	5	8%
5	Dirección de Servicios Corporativos	17	27%



De esta manera, dieciocho (18) PQRSD fueron gestionadas por la Secretaria General lo cual, corresponde al 30% del total, doce (12) PQRSD, fueron dirigidas a la Dirección de proyectos, lo que equivale al 20% del total, a la Dirección de Bienes fueron direccionadas, nueve (9) PQRSD que equivalen al 15%, al proceso de planeación fueron direccionados cinco (5) PQRSD, que equivalen al 8% y por ultimo a la Dirección de Servicios Corporativos fueron dirigidas diecisiete (17) PQRSD que equivalen al 27% del total.

6. PQRSD RECIBIDAS vs PQRSD RESPONDIDAS EN TERMINOS



Fueron respondidas en términos cincuenta y ocho (58) PQRSD, correspondientes al 95%, PQRSD; las restantes tres (3), se encuentran en trámite para su respuesta siendo estas el 5% del total. A Continuación, se señalan las mencionadas PQRSD:

Fecha	Para	Asunto	Mensaje	Tipo	Observaciones
21/09/2023 15:45	Julia Clemencia Hurtado Isaza	CORPODER	Solicitud de Apoyo para Feria de Emprendimiento Cultural y Comunitaria Mujeres en Resistencia	Derecho de Petición	Esta asignación se encuentra en proceso de respuesta
10/08/2023 12:00	Hernán Roberto Meneses Marín	Reclamación por daños en la Torre de Chipre / Aguas de Manizales S.A. E.S.P.-BIC	Derecho Petición	de Vencido	Esta asignación se encuentra en proceso de respuesta
8/08/2023 14:09	Hernán Roberto Meneses Marín	solicitud de revisión de proyecto PUBLICIDAD	Derecho Petición	de Vencido	Esta asignación se encuentra en proceso de respuesta

7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- a. 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.
- b. Se recomienda que las tres PQRSD pendientes (ya citadas), se evalúen y se atiendan en el menor tiempo posible.
- 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