

**INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS
CUARTO TRIMESTRE VIGENCIA 2023**



DALIRIS ARIAS MARIN
Asesora de Control Interno
enero de 2024

CONTENIDO

CONCEPTO	PAGINA
1. INTRODUCCIÓN	3
1.1. OBJETIVO	3
1.2. ALCANCE	3
1.3. MARCO NORMATIVO	3 - 4
1.4. DESARROLLO METODOLÓGICO	5
2. RESULTADOS	5 - 11
2.1. RADICADOS PQRSD - DOCUNET	6 - 8
2.1.1. CONSOLIDADO PQRSD	9
2.2. INDICADORES	9 - 10
2.2.1. GRAFICOS TIPOLOGÍA - PQRSD	10
2.2.2. GRAFICO PQRSD RADICADOS / GESTIÓN	11
2.2.3. GRAFICO PQRSD RADICADOS / PQRSD RESPONDIDOS	11
3. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	12

1. INTRODUCCIÓN

Infimanizales, a través del Proceso de Gestión documental, gestiona las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, (PQRSD), recibidas y atendidas por el Instituto, con el fin de determinar el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas a las PQRSD radicadas y así poder establecer los mecanismos de control pertinentes, contribuyendo de esta manera al mejoramiento continuo de la entidad.

De esta manera, el presente seguimiento se constituye en un insumo para la toma de decisiones, ya que permite mejorar la gestión, prevenir situaciones generadoras de riesgos de corrupción y la identificación de oportunidades de mejora en materia de servicio al ciudadano.

1.1. OBJETIVO

Realizar seguimiento y evaluación al tratamiento de las PQRSD, con el fin de determinar el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas y efectuar las recomendaciones que sean necesarias a los responsables de los procesos.

1.2. ALCANCE

El presente informe incluye la evaluación a las PQRSD radicadas en Infimanizales por medio del Sistema de Gestión Documental "DOCUNET" y otros mecanismos con que cuenta la entidad para dicho fin, desde el primero (01) de octubre al treinta y uno (31) de diciembre de 2023.

1.3. 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.
- 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

1.4. DESARROLLO METODOLÓGICO

A continuación, se relaciona la metodología empleada para descargar, revisar y analizar la información las PQRSD recibidas por Infimanizales, durante el periodo evaluado:

- Se descargó la información del Sistema de Gestión Documental "DOCUNET", seleccionando el rango de fechas correspondiente al periodo evaluado en el presente informe (diciembre -2023).
- Se revisó la información identificando el "Estado" (terminado, en trámite o vencida) de cada una de las PQRSD.
- Se revisó si la respuesta brindada, atendió el número de radicado principal.
- Se revisó si por los demás canales que tiene dispuesto Infimanizales, ingreso algún otro tipo de PQRSD.

2. RESULTADOS

Durante el trimestre evaluado octubre 01 - diciembre 31 de 2023, se recibieron cincuenta y tres (53) Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), las cuales fueron atendidas por el equipo de trabajo de los procesos a donde fueron direccionados así:

PROCESO	No
Solicitudes gestionadas por la oficina de servicios corporativos	21
Solicitudes gestionadas por la secretaria general	14
Solicitudes gestionadas por las demás dependencias	18
Total, PQRSD	53

Cuadro 1

De igual manera, no se recibió por parte de los ciudadanos y grupos de valor, ninguna denuncia, por faltas de integridad de los servidores públicos de Infimanizales.

2.1. RADICADOS PQRSO - DOCUNET

FECHA	RADICACIÓN	PROVEEDOR	MENSAJE	ESTADO
26/12/2023 20:11	3192 - 1	29/12/2023 18:00	Oficio No. 110261-762 -010S2023012345 - Requerimiento Información Año Gravable 2019 con la sociedad contribuyente SIM GROUP MECATRONICA Y AUTOMATIZACION SAS, con NIT 900778512-3 (Estaba en Spam)	Terminado
26/12/2023 17:42	3188 - 1	10/01/2024 17:00	Derecho de Petición SOCOBUSES - Estudios Matriz Origen - Destino del Servicio Público de Transporte de Manizales	Terminado
26/12/2023 9:43	3172 - 1	9/01/2024 17:00	Solicitud de Información - Planeación y Estructuración para Procesos Auditores CGMM Vigencia 2024	Terminado
26/12/2023 6:46	3169 - 1	10/01/2024 17:00	Notificación por Aviso 2023 18988675 de febrero 27 de 2023 - Reliquidación Pensión Juan de Jesús García Ortiz	Terminado
21/12/2023 9:29	3146 - 1	29/12/2023 17:00	Derecho de Petición - Copia de Contrato entre Infimanizales e ICTM Entrega Operación Teatro Los Fundadores	Terminado
11/12/2023 12:18	2978 - 1	29/12/2023 17:00	Factura Electrónica de Venta No. FC0321 - Nota Crédito Electrónica No. NCE100 y Anexo - Servicio de Restaurante Y Catering	Terminado
6/12/2023 19:38	2951 - 1	20/12/2023 17:00	Solicitud Copia Documento Convención Colectiva de Trabajo de 1995	Terminado
4/12/2023 20:13	2911 - 1	27/12/2023 17:00	Solicitud de Sustitución Pensional - Horacio Trujillo Trujillo	Terminado
4/12/2023 9:28	2894 - 1	18/12/2023 17:00	Solicitud de Certificados de Retenciones y Descuentos	Terminado
30/11/2023 18:23	2876 - 1	14/12/2023 17:00	Solicitud Autorización a Banco Caja Social para Consultar Data crédito de Infimanizales	Terminado
30/11/2023 16:51	2875 - 1	1/12/2023 17:00	Solicitud de Información - Informes de Supervisión Contratos suscritos para Logística de Eventos y Personal Asesor en Aero-café Objeto de Denuncia Periodística	Terminado
30/11/2023 9:44	2869 - 1	21/12/2023 17:00	Entrega Documentación para Tramite de Sustitución Pensional - Causante Eduardo Varela Donoso C.C. 1.362.252	Terminado
27/11/2023 14:31	2835 - 1	11/12/2023 17:00	Traslado por Competencia Personería de Manizales - Solicitud Documentos José Isidro Cuy	Terminado
27/11/2023 14:11	2834 - 1	18/12/2023 16:00	Derecho de petición - Reiteración Solicitud Documentos	Terminado
24/11/2023 13:47	2817 - 1	18/12/2023 17:00	Solicitud de Sustitución Pensional-Gildardo Antonio Antonio Arias Arango	Terminado

21/11/2023 14:37	2778 - 1	28/11/2023 14:00	Documento 2023-IE-00009876 - Citación Comité de Verificación Acción Popular 2016-00136 Galería	Terminado
21/11/2023 10:00	2773 - 1	12/12/2023 17:00	Derecho de petición - Reconocimiento de Retroactivo Pensional	Terminado
16/11/2023 17:03	2743 - 1	4/12/2023 17:00	Queja sobre Personal del Centro Cultural y de Convenciones Teatro Los Fundadores CCCTF	Terminado
14/11/2023 19:31	2715 - 1	21/11/2023 17:00	Alerta de Control Interno a los Recursos Públicos Invertidos por el Municipio de Manizales y la empresa INFIMANIZALES en el Proyecto Línea 3 Cable Aéreo	Terminado
14/11/2023 15:07	2708 - 1	16/11/2023 17:00	Solicitud Información Planta de Cargos, Planta de Personal y Contratos Prestación de Servicios y Apoyo a la Gestión - EMPALME	Terminado
14/11/2023 10:57	2699 - 1	15/11/2023 17:00	Solicitud Información Seguimiento Permanente - Control Concomitante Línea 3	Terminado
10/11/2023 20:18	2690 - 1	1/12/2023 14:00	Recolección de Fondos para Participar en Copa León 9 Cheer and Dance	Terminado
10/11/2023 13:19	2680 - 1	20/11/2023 14:00	Solicitud Información - Certificación de Vinculación	Terminado
10/11/2023 9:09	2676 - 1	14/11/2023 18:00	URGENTE Solicitud de Información - Denuncia Presuntas Irregularidades en Contratación de Logística de Eventos y Personal Asesor en el Aeropuerto del Café	Terminado
9/11/2023 17:57	2670 - 1	1/12/2023 14:00	Solicitud Cancelación de Descuento Realizado en Nomina por Concepto de Con familiares	Terminado
8/11/2023 20:44	2656 - 1	10/11/2023 14:30	Solicitud de CERTIFICACION Sobre Endeudamiento - Descentralizadas	Terminado
8/11/2023 7:51	2642 - 1	22/11/2023 18:00	Solicitud Comprobantes de Egreso y de Pago Septiembre a octubre 2023 - Estampillas, Retenciones y demás Impuestos de las Facturas Canceladas a la Fecha	Terminado
7/11/2023 19:54	2638 - 1	29/11/2023 18:00	Autorización a Infimanizales para Consignación de Nomina a Cuenta de Ahorros del Banco Caja Social	Terminado
7/11/2023 19:41	2637 - 1	9/11/2023 18:00	Requerimiento Queja y Denuncia Sobre Predio 170010103000000010011000000000	Terminado
2/11/2023 18:42	2596 - 1	8/11/2023 18:00	Notificación de Inicio Operativo de Recolección DNI Fase 2 2023	Terminado
31/10/2023 20:57	2570 - 1	16/11/2023 18:00	Solicitud Copia Resolución de Jubilación del Señor Jesús Antonio Herrera Cardona C.C 10.215.158	Terminado
31/10/2023 19:26	2566 - 1	22/11/2023 18:00	Remisión Detalle de Deuda en Cobro Coactivo Colpensiones	Terminado
31/10/2023 15:53	2559 - 1	22/11/2023 17:00	Traslado por Competencia - Servidumbre de Acueducto en Predio de Infimanizales	Terminado
27/10/2023 17:04	2533 - 1	1/11/2023 17:00	Solicitud Información - Auditoria Financiera Hospital de Caldas E.S.E	Terminado

27/10/2023 13:13	2529 - 1	10/11/2023 14:00	Solicitud Documentos	Terminado
26/10/2023 8:40	2516 - 1	17/11/2023 14:00	Solicitud Modificación y Posterior Adjudicación - pensión de Sobreviviente en Favor de Hijo Invalido y Anexos	Terminado
24/10/2023 14:01	2496 - 1	15/11/2023 14:01	Solicitud de conciliación extrajudicial Solicitud de conciliación extrajudicial-FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR S.A. FIDUCOLDEX. Vocera del PATRIMONIO AUTONOMO FONDO NACIONAL DE TURISMO FONTUR.	Terminado
24/10/2023 13:38	2495 - 1	15/11/2023 13:37	SOLICITUD DE DEVOLUCI DE RETEICA INDEBIDAMENTE PRACTICADO-aguas de manizales	Terminado
24/10/2023 13:07	2493 - 1	15/11/2023 15:03	cobro cuotas partes pensionales Gilberto González Giraldo	Terminado
23/10/2023 19:58	2484 - 1	15/11/2023 18:00	URGENTE Inconvenientes con los Arreglos de la Fachada del Edificio Bolívar	Terminado
23/10/2023 19:37	2483 - 1	15/11/2023 18:00	Solicitud de Reunión Extraordinaria - Socialización Informe Ejecución de Obras Parque San José	Terminado
18/10/2023 19:01	2446 - 1	8/11/2023 17:00	Radicado 23 - 437718 - 3 - Requerimientos sobre Protección Datos Personales Ley 1581 de 2012	Terminado
17/10/2023 17:36	2422 - 1	8/11/2023 16:34	consulta de reconocimiento de pensión González Giraldo Gilberto	Terminado
13/10/2023 13:56	2400 - 1	7/11/2023 13:51	Solicitud de adecuaciones de propiedad de Infimanizales	Terminado
13/10/2023 12:38	2398 - 1	23/10/2023 12:28	Informe Certificación Patrimonial, Estado de la Cuenta Recursos Recibidos en Administración e Inversiones Proyecto	Terminado
12/10/2023 16:44	2391 - 1	17/10/2023 16:43	SOLICITUD INFORMACION CABLE AEREO LINEA 3	Terminado
12/10/2023 12:36	2389 - 1	2/11/2023 11:00	RADICADO: 17001-33-33-002-2013-00223-00 NOTIFICACION ESTADO NO. 108	Terminado
11/10/2023 13:18	2372 - 1	2/11/2023 11:00	Invitación a Patrocinadores - Propuesta Proyecto Amor Bonito	Terminado
11/10/2023 12:17	2370 - 1	2/11/2023 11:00	ORDEN DE PEDIDO CPQ-21832 AUDITORIA DE SEGUIMIENTO NTC ISO 9001:2015	Terminado
10/10/2023 18:17	2367 - 1	12/10/2023 16:12	Notificación Auto Admisorio de Tutela 2023-00214	Terminado
10/10/2023 17:46	2364 - 1	2/11/2023 16:44	solicitud de renovación de contrato Interadministrativo	Terminado
9/10/2023 18:00	2353 - 1	31/10/2023 16:55	SOLICITUD ACTUALIZACION SARLAFT - INFIMANIZALES	Terminado
9/10/2023 17:02	2348 - 1	13/10/2023 17:01	Documentos solicitud de prórroga de contrato	Terminado

2.1.1. CONSOLIDADO PQRS

CONCEPTO	No	%
Total, Derechos de petición	36	68%
Total, Derechos de petición trasladados por competencia	0	0%
Total, Tutelas Recibidas	1	2%
Total, Quejas	1	2%
Total, Recibidas por órganos judiciales y de control	15	28%
TOTAL	53	100%

Cuadro 3

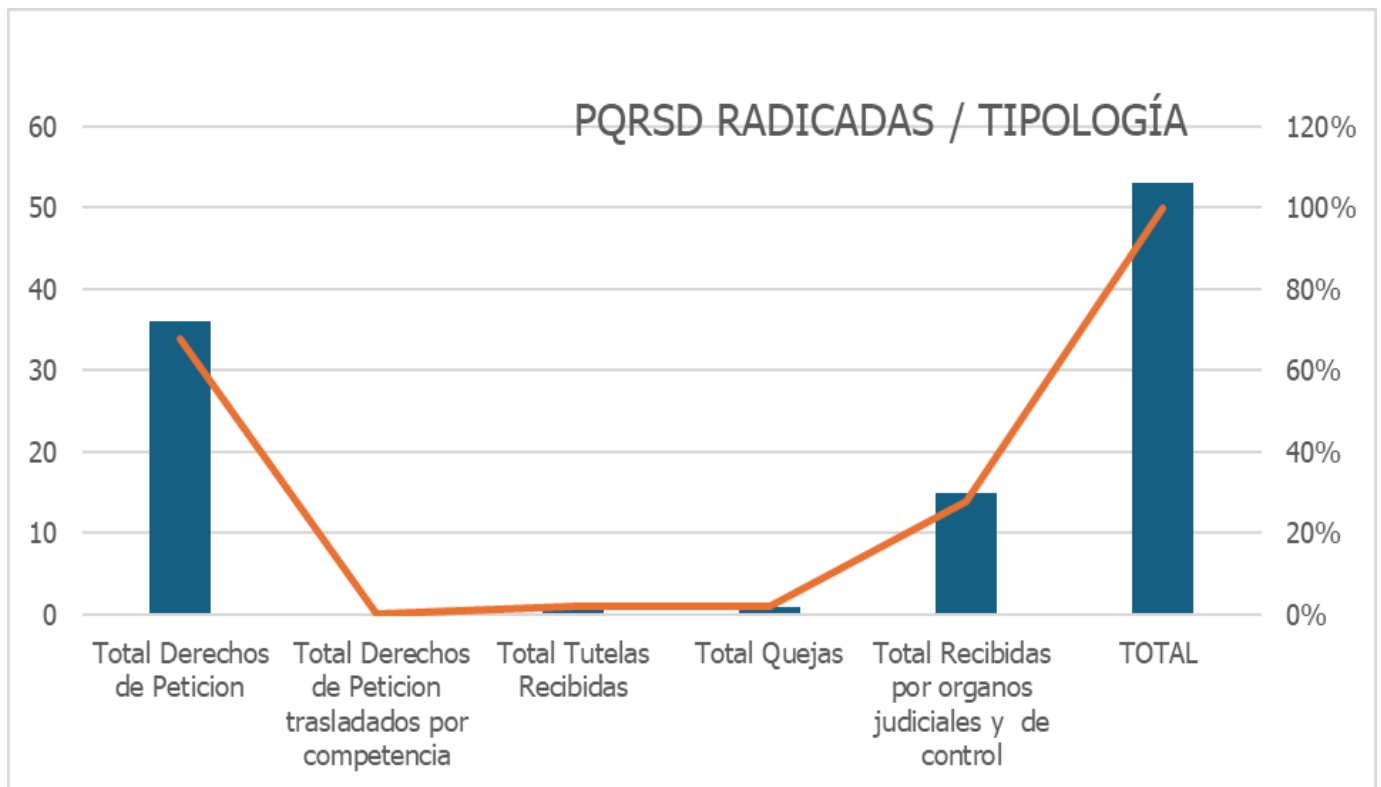
2.2. INDICADORES

LITERAL	DESCRIPCIÓN	INFORME	PERIODO
a	Informe de todas las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información	<p>Se recibieron en la entidad 53 PQRS, desagregadas así:</p> <p>Treinta y seis (36) Derechos de Petición, que equivale el 68% del total.</p> <p>Cero (0) Derechos de Petición trasladados por competencia, que equivale al 0% del total.</p> <p>Una (1) Tutela, que equivale al 2% del total.</p> <p>Una (1) queja; que equivale al 2% del total.</p> <p>Quince (15) – solicitudes órganos judiciales y de control, que equivalen al 28%.</p>	<p>01/10/2023 a 31/12/2023</p>

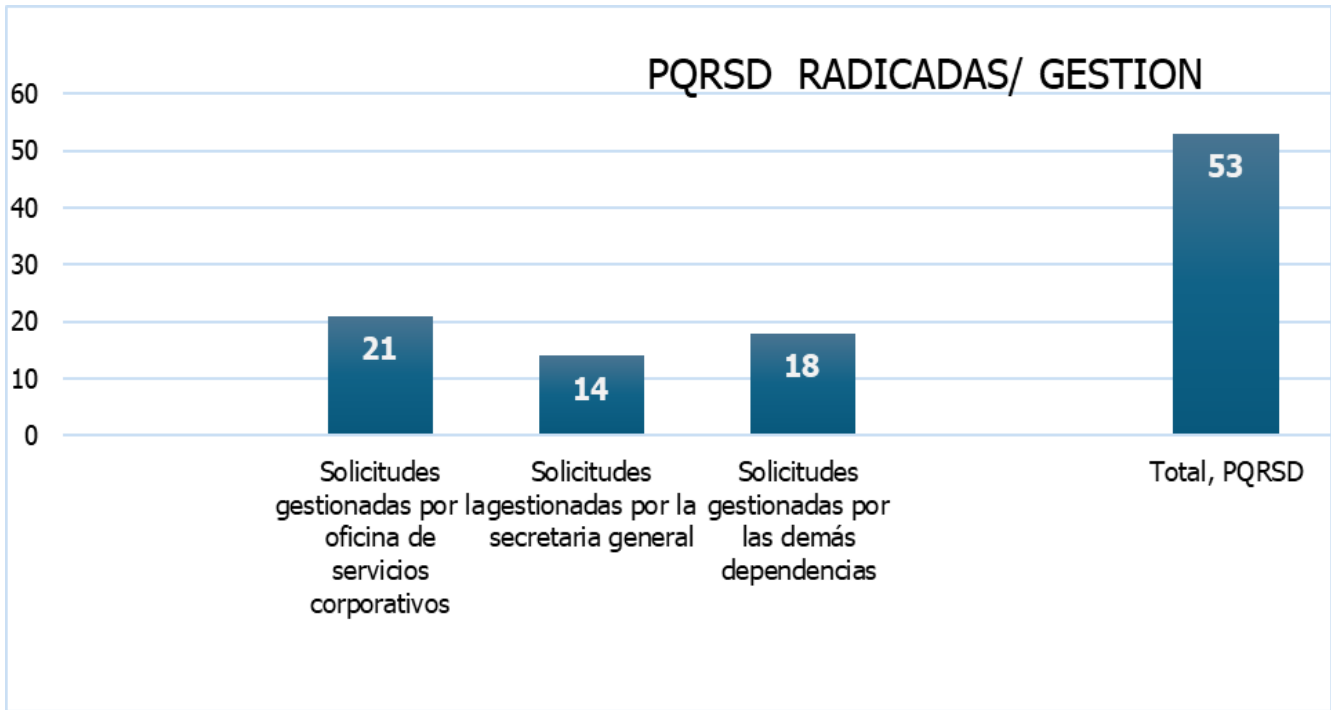
- b** Tiempos de respuesta Se respondieron oportunamente cincuenta y tres (53) PQRSD, correspondientes al 100% de las solicitudes recibidas.
- c** Informe específico sobre solicitudes de información pública, discriminando mínimo la siguiente información: Servicios sobre los que se presente el mayor número de quejas y reclamos. Fue presentada una (1) queja sobre el personal del Centro Cultural y de Convenciones Teatro Los Fundadores CCCTF

Cuadro 4

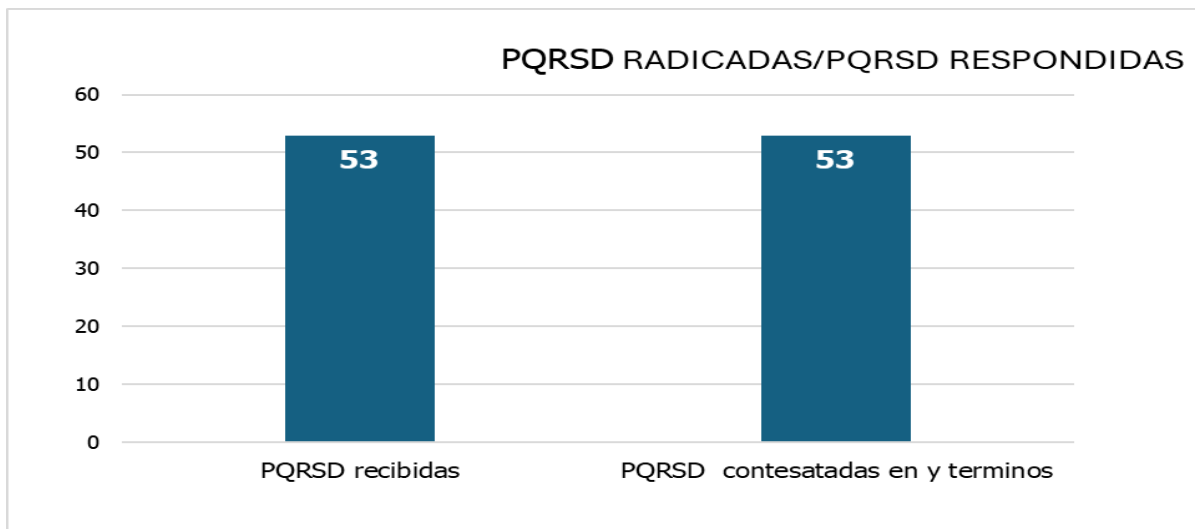
2.2.1. GRAFICO TIPOLOGÍA - PQRSD



2.2.2. GRAFICO PQRSD RADICADAS/GESTIÓN



2.2.3. GRAFICO PQRSD RADICADAS/PQRSD RESPONDIDAS



3. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- 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.
- De la misma manera, es recomendable afinar y ajustar la base de datos que genera DOCUNET, en cuanto a los indicadores que se puedan extraer del mismo. Lo anterior con respecto a los lineamientos que establece la Matriz ITA- Índice de Transparencia y Acceso a la Información de la Procuraduría.
- 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