

INFI-MANIZALES
INFORME ESTADO DE PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS
Mayo a octubre de 2015

Manizales, Diciembre 28 de 2015

Doctor
GUILLERMO PINEDA PERDOMO
Gerente General
INFI MANIZALES

Asunto: Informe sobre las PQR de la Entidad – mayo a octubre de 2015

En el Marco del Modelo Estándar de Control Interno (MECI), se encuentra el componente Direccionamiento Estratégico, el cual contiene un elemento de control “*Políticas de Operación por procesos*” que no son otra cosa que el marco de acción dentro del cual se mueve el proceso de Peticiones Quejas y Reclamos (PQR)

Estas Políticas son:

1. **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*
2. **Art. 3 D 1537- 2001** *“Rol oficinas de control interno- Evaluación y Seguimiento Institucional”.*
3. **La Circular Interna No 001 del 12 de febrero de 2014,** *en lo relacionado a Comunicaciones internas y distribución de correspondencia*

I. OBJETIVO

Contribuir con información para la toma de decisiones tanto para la mejora del sistema, así como el de respuesta y orientación a la ciudadanía.

II. ALCANCE DEL INFORME

Se presenta este documento cuya fuente es la información pormenorizada de las peticiones, sugerencias, quejas y reclamos – PQRs recibidos en la Entidad durante el periodo comprendido entre el 1 de mayo de 2015 al 31 de octubre de 2015 y cuya fuente de información se extrajo del Aplicativo Docunet

INFI-MANIZALES
INFORME ESTADO DE PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS
Mayo a octubre de 2015

III. RESPONSABILIDAD

La secretaria de correspondencia, realiza el seguimiento (como mecanismo de Autocontrol) a la gestión adelantada por las diferentes dependencias, respecto de la oportuna atención de las peticiones presentadas por quienes requieren obtener información de parte de la entidad.

Este informe fue socializado con las personas involucradas en el proceso para este periodo auditado y servirá como insumo para el fortalecimiento del Proceso de peticiones quejas y reclamos de la Entidad

IV. INFORME

La información obtenida fue extraída del aplicativo DOCUNET, a través del cual se canalizan todas las PQR que llegan a la Entidad por cada uno de los canales habilitados para la recepción de las mismas:

- Correspondencia recibida
- Página web (Link contacto)
- Buzón PQR
- Presencial
- Teléfono Fijo.

Consideraciones Generales frente al tema:-

- La Entidad, tiene habilitado un correo contacto@infimanizales.gov.co para la recepción de peticiones, sugerencias, quejas y/o reclamos de competencia de la Entidad, el cual se encuentra disponible en la página web. Las peticiones recibidas por este canal, se registran y tramitan en Docunet, la respuesta a los peticionarios es enviada directamente desde dicho sistema, al correo electrónico registrado por el peticionario o a la dirección física si así lo indica el mismo. para el periodo Mayo a octubre de 2015 no se presento ninguna solicitud vía WEB (Anexo No 2)
- Se dispone de un Buzón en la portería para recibir las PQR, pero a la fecha no se ha registrado ninguna por este medio.
- Revisada la información que arroja el aplicativo se encontró que de 258 tareas, aproximadamente 19 aparentemente fueron respondidas extemporáneamente, (con un lapso de entre 30 y 163 días calendario) lo

INFI-MANIZALES
INFORME ESTADO DE PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS
Mayo a octubre de 2015

que no permite tener una información real, ya que muchas fueron enviadas a tiempo pero fueron cerradas en Docunet a destiempo.

- El área más crítica continua siendo la de personal ya que por un lado es una de las áreas que mas PQR recibidas (32% del total de solicitudes) y adicional a ello el grado de dificultad de encontrar la información que en algunos casos remonta a más de veinte años hace muy difícil su cumplimiento.

Como parte de la solución propuesta en el plan de mejoramiento anterior se contrato una persona hasta el día 31 de diciembre que apoya el tema en lo que tiene que ver con la búsqueda de información.

- De las 258 tareas al corte de este informe (octubre 31) se encuentran 19 tareas que no se invidencia de cierre, lo que tampoco permite tener claridad sobre si las mismas fueron o no respondidas.

V. NEXOS

Se anexa al presente informe, el archivo o registro de Peticiones o solicitudes de los meses de Mayo a octubre de 2015 el cual fue suministrado por la Secretaria de Correspondencia y exportado del aplicativo DOCUNET

RECOMENDACIONES PARA EL MEJORAMIENTO

1. *Enviar nuevamente una circularizacion a todos los actores del proceso donde se informe de la importancia de cerrar las asignaciones en la misma fecha que se da respuesta a la solicitud y de esta forma optimizar la información que arroja DOCUNET; ya que siendo esta una oportunidad de mejora del informe anterior todavía persiste el hallazgo, desvirtuándose la información; lo que implica verificar durante el proceso auditor una a una la fecha real de respuesta*

GLORIA ESPERANZA MOLINA LOPEZ
Asesor de Control Interno

PIEDAD LUCIA GALVIS VILLA
Secretaria correspondencia