

INFI-MANIZALES
INFORME ESTADO DE PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS
Junio 2016- octubre 2016

Manizales, Diciembre de 2016

Doctor
ANDRES MAURICIO GRISALES FLOEZ
Gerente General
INFI MANIZALES

Asunto: Informe sobre las PQR de la Entidad – Junio 1 2016- octubre 31 2016

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 Junio de 2016 al 31 de Octubre de 2016 y cuya fuente de información se extrajo del Aplicativo Docunet

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.

V. FORTALEZAS:

- 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.
- Se publico en la WEB, el informe de solicitudes y tiempo de respuesta del primer semestre de 2016, como lo determina el literal g) articulo 11 de la ley de transparencia
- En la revisión de la contraloría al proceso de PQR en el mes de junio, no encontró hallazgos al proceso.

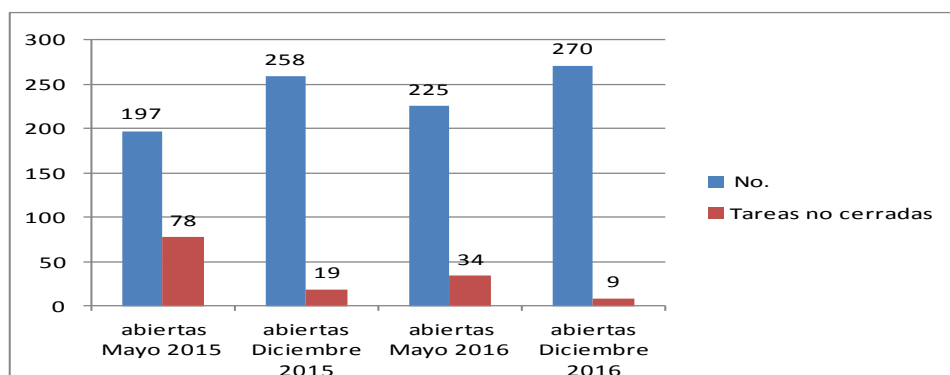
INFI-MANIZALES
INFORME ESTADO DE PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS
 Junio 2016- octubre 2016

VI. PROCESO AUDITADO

- Revisada la información que arroja el aplicativo se encontró que para este informe, de 270 tareas, no se invidencia el cierre del 3% (9).

Tareas de respuesta obligada	No.	Tareas no cerradas	%
abiertas Mayo 2015	197	78	40%
abiertas Diciembre 2015	258	19	7%
abiertas Mayo 2016	225	34	15%
abiertas Diciembre 2016	270	9	3%

Tabla: Comportamiento años 2016 y 2016



Se resalta que Siendo el periodo donde más tareas se asignaron (270), es donde menos quedaron pendientes (9). Lo que refleja el compromiso de todas las personas que participan en el proceso. Las mismas tienen que ver en su gran mayoría por temas de certificaciones laborales, ya que INFI MANIZALES trae la historia laboral de las antiguas Empresas Publicas de Manizales, lo que dificulta a veces consolidar la información que solicitan.

PLANILLA DE RADICACION DE CORRESPONDENCIA

Fecha	De.	Para...	Asunto
03-08-2016 10:16	Piedad Lucía Galvis Villa	Sandra María Gutierrez Polo	Jose Horacio Hernandez
09-08-2016 15:02	Piedad Lucía Galvis Villa	Sandra María Gutierrez Polo	Jairo Otalvaro
19-08-2016 16:07	Piedad Lucía Galvis Villa	Sandra María Gutierrez Polo	Julio Cesar Velez
19-09-2016 14:23	Piedad Lucía Galvis Villa	Sandra María Gutierrez Polo	Solicitud de certificación laboral
24-10-2016 10:40	Sandra María Gutierrez Polo	Silvia Elena Escobar Londoño	Certificado Jose Gilberto Rios
21-10-2016 16:34	Piedad Lucía Galvis Villa	Sandra María Gutierrez Polo	Certificado Jose Gilberto Rios
21-10-2016 16:39	Piedad Lucía Galvis Villa	Sandra María Gutierrez Polo	Jose Gilberto Rios Trujillo
24-10-2016 10:41	Sandra María Gutierrez Polo	Silvia Elena Escobar Londoño	Jose Gilberto Rios Trujillo
27-10-2016 10:48	Piedad Lucía Galvis Villa	Gladis Luna Hernández	FRG

Fuente: Aplicativo Docunet Diciembre de 2016

INFI-MANIZALES
INFORME ESTADO DE PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS
Junio 2016- octubre 2016

VII. ANEXOS

Se anexa al presente informe, el archivo o registro de Peticiones o solicitudes de Junio a octubre de 2016 el cual fue suministrado por la Secretaria de Correspondencia y exportado del aplicativo DOCUNET

RECOMENDACIONES PARA EL MEJORAMIENTO

Resaltando la labor realizada por la Líder del proceso, se recomienda seguir con la cultura que se viene implementando al respecto para que llegue el momento donde las tareas que quedan pendientes sean en número de cero (0)

GLORIA ESPERANZA MOLINA LOPEZ
Asesor de Control Interno

PIEDAD LUCIA GALVIS VILLA
Secretaria correspondencia

Vista de Archivo Digital

Nombre	Tamaño	Tipo	Fecha de modifi
11.Informe PQR, Junio a Diciembre 2016.docx	42 KB	Documento de Micr...	14/12/2016 12:1
PQR 31 Octubre.xlsx	82 KB	Hoja de cálculo de ...	14/12/2016 12:0
PQR5 31 octubre Pendientes.xlsx	10 KB	Hoja de cálculo de ...	14/12/2016 12:0