

**INFI-MANIZALES**  
INFORME ESTADO DE PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS  
Julio – Diciembre 2017

Manizales, diciembre de 2017

Doctor  
**ANDRES MAURICIO GRISALES FLOEZ**  
Gerente General  
INFI MANIZALES

**Asunto:** Informe sobre las PQR de la Entidad – 1 Julio 2017- 31 Diciembre 2017

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 julio de 2017 al 31 de diciembre de 2017 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](mailto: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 segundo semestre de 2017, como lo determina el literal g) articulo 11 de la ley de transparencia

## **VI. PROCESO AUDITADO**

- Revisada la información que arroja el aplicativo se encontró que, para este informe, un total de 197 movimientos, los cuales eran de respuesta obligada; y aproximadamente al cierre de este informe 34 peticiones se encontraban sin respuesta que equivalen a un 17,25%; debido a que los términos estaban corriendo para estas respuestas

## **VII. ANEXOS**

Se anexa al presente informe, el archivo o registro de Peticiones o solicitudes de julio a diciembre de 2017 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).*

*En cuanto a la recomendación de mejoramiento del informe anterior:*

*“Es importante que el aplicativo DOCUNET clasifique los tipos de documentación que entra a la Entidad con el fin de facilitar su seguimiento ejemplo: Derecho de Petición, Tutela, Solicitud de Información entre otras; ya que por Ley los términos de respuesta cambian de acuerdo al tipo de solicitud.*

*Así mismo es fundamental que en el aplicativo se incluya a que dependencia del Instituto se hace la asignación de los documentos con el fin de tener la trazabilidad de los mismos.”*

*El tema fue tratado en comité de archivo, llegando a la conclusión que se continuará con el software Docunet.*

**DIANA MARCELA BUITRAGO GOMEZ**  
Asesor de Control Interno

**PIEDAD LUCIA GALVIS VILLA**  
Secretaria correspondencia