

INFI-MANIZALES
INFORME ESTADO DE PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS
Enero – junio 2019

Manizales, Julio 16 de 2019

Doctor
ANDRES MAURICIO GRISALES FLOREZ
Gerente General
INFI MANIZALES

Asunto: Informe sobre las PQR de la Entidad – enero 1 2019- junio 30 2019

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 enero de 2019 al 30 de junio de 2019 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 2019, como lo determina el literal g) artículo 11 de la ley de transparencia
- En la revisión al proceso de PQR en el mes de junio, no encontró hallazgos al proceso.

INFI-MANIZALES
INFORME ESTADO DE PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS
Enero – junio 2019

VI. PROCESO AUDITADO

- Revisada la información que arroja el aplicativo se encontró para este informe, un total de 113 movimientos, 60 fueron derechos de petición, 40 fueron solicitudes de información, 10 requerimientos de entes de Control y 1 tutela, los cuales eran de respuesta obligada; y aproximadamente al cierre de este informe 12 peticiones se encontraban sin respuesta que equivalen a un 10.61%; debido a que los términos estaban corriendo para estas respuestas

A la fecha se encuentran pendientes de respuesta 12 peticiones así:

Radicado	Para	Asunto	Tipo
00881	Andrés Mauricio Grisales Flórez	Alcaldía de Manizales	Derecho de Petición
00367	Herman Quintero Gutierrez	Requerimiento Información sobre el presunto Detrimiento Patrimonial en la Empresa Frigocentro Plazo dentro de (5) días hábiles.	Información Entes de Control
00428	Herman Quintero Gutierrez	Derecho de petición solicitud de certificaciones laborales y salariales en formato 1,2,y 3B	Derecho de Petición
00544	Herman Quintero Gutierrez	Solicitud de sustitución mesadas pensionales Ubaldo Santa Giraldo	Derecho de Petición
00619	Herman Quintero Gutierrez	Remisión Comunicación Préstamo Compra de Cartera	
00656	Herman Quintero Gutierrez	Informe Certificación Patrimonial	Derecho de Petición
00125	Jorge Hernan Osorio Duque	Davivienda	
00433	Jorge Hernan Osorio Duque	Solicitar aclaración en varios aspectos que hacen parte del Bienestar y Seguridad y Salud en el Trabajo del Personal alojado en el piso 1,2 y 3.	Derecho de Petición
00457	Jorge Hernan Osorio Duque	Solicitud de Información Facturación Electrónica.	Derecho de Petición
00571	Jorge Hernan Osorio Duque	Solicitud de Documentos	Derecho de Petición
00591	Jorge Hernan Osorio Duque	Aseguradora Solidaria	Derecho de Petición
00867	Jorge Hernan Osorio Duque	Policía Metropolitana de Manizales	Derecho de Petición

VII. ANEXOS

Se anexa al presente informe, el archivo o registro de Peticiones o solicitudes de enero a junio de 2019 el cual fue suministrado por la Secretaria de Correspondencia y exportado del aplicativo DOCUNET

INFI-MANIZALES
INFORME ESTADO DE PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS
Enero – junio 2019

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).

Adicionalmente se encuentra una falla en la distribución de correspondencia debido a que el proceso se realiza manualmente, y la mayor parte de la correspondencia es entregada físicamente al Gerente, con esto represa la información presentando retrasos en la gestión y trámite de los documentos que llegan a la Entidad a la espera de su revisión y delegación; se puede evidenciar, que el software con que cuenta el Instituto permite distribuir la correspondencia en tiempo real.

Se pudo evidenciar que el 53,09% de las asignaciones fueran canceladas extemporáneamente por los funcionarios.


DIANA MARCELA BUITRAGO GOMEZ
Asesor de Control Interno


PIEDAD LUCIA GALVIS VILLA
Secretaria correspondencia