

INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS
PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2022



DALIRIS ARIAS MARIN
Asesora de Control Interno
Julio de 2022

CONTENIDO

PG

I. ALCANCE DEL SEGUIMIENTO	3
IV. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO	4 – 6
V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	7

I. ALCANCE DEL SEGUIMIENTO

La oficina de Control Interno de Infi-Manizales, presenta el seguimiento a las PQRS correspondientes al primer semestre de la vigencia 2022. De esta manera, se adelantó evaluación a (152) peticiones, que corresponden al 100% de PQRS radicados.

Bajo este contexto, con la presente evaluación se coteja que para los PQRS radicados en el aplicativo Docunet, se haya dado cumplimiento en las respuestas conforme a la normatividad vigente,

II. OBJETIVO GENERAL

Establecer que la atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, interpuestas por los ciudadanos durante el primer semestre de 2022, fueran atendidos según la normatividad vigente. Lo anterior, en atención al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011. **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.*

La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular” ...

III. MARCO NORMATIVO

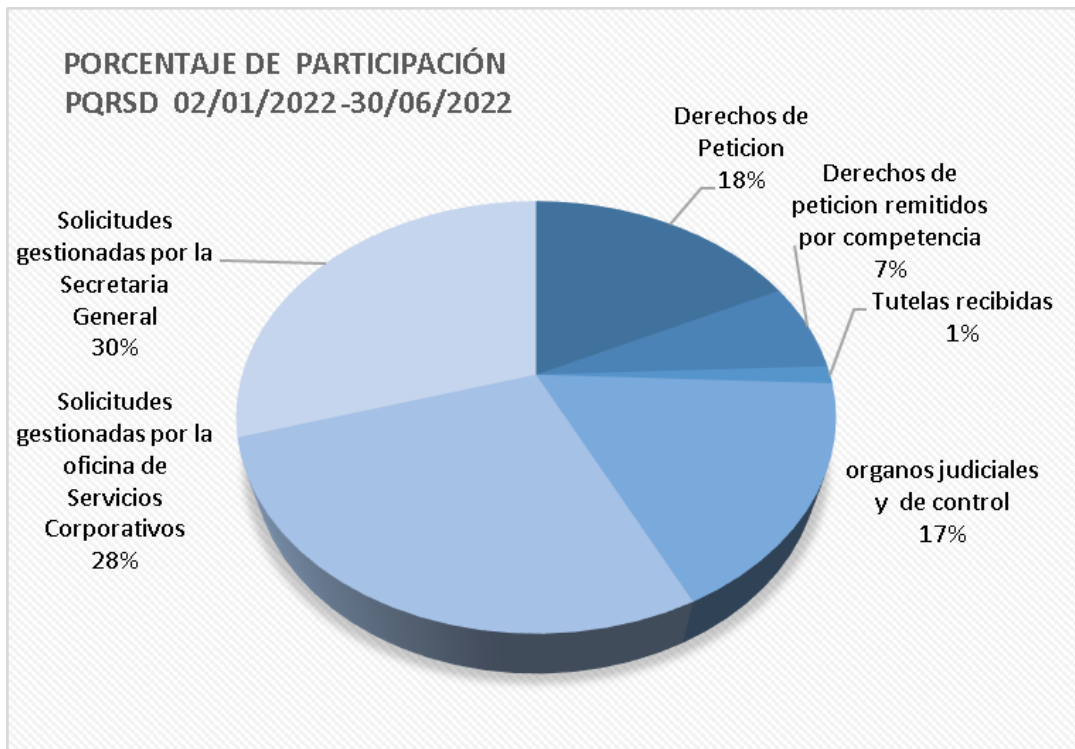
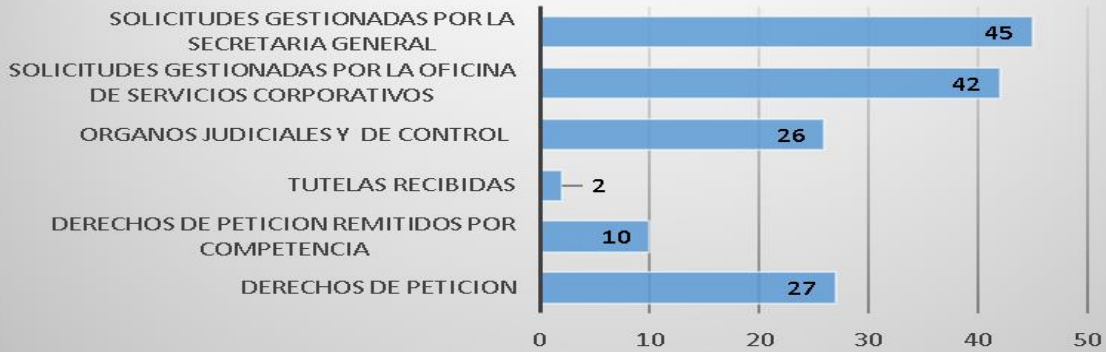
- El Estatuto Anticorrupción Art. 76. La oficina de control interno deberá vigilar..... y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el estado de las PQRS.
- Art. 3 D 1537- 2001 “Rol oficinas de control interno- Evaluación y Seguimiento Institucional”.
- Decreto 491 del 28 de marzo 2020 emitido por la Presidencia de la Republica, por el cual se adoptan medidas de urgencia, los términos de respuesta a los derechos de petición pasan de 15 a 30 días hábiles; las peticiones de documentos deberán ser resueltas en máximo 20 días hábiles a partir de su recepción y las consultas a las autoridades en relación con las materias a su cargo se deberán resolver en máximo 35 días hábiles después de ser recibidas.

IV. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO

CONCEPTO	CANTIDAD	PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN
Derechos de Petición	27	18%
Derechos de Petición remitidos por competencia	10	7%
Tutelas recibidas	2	1%
órganos judiciales y de control	26	17%
Solicitudes gestionadas por la oficina de Servicios Corporativos	42	28%
Solicitudes gestionadas por la Secretaria General	45	30%
TOTAL	152	100%

LITERAL	DESCRIPCIÓN	INFORME	PERIODO
a	Informe de todas las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información	Se recibieron en la entidad 152 PQRS, desagregadas así: veintisiete (27) Derechos de Petición que equivalen al 18%, derechos de petición remitidos por competencia diez (10), dos (2) tutelas, órganos Judiciales y de Control veintiséis (26), solicitudes gestionadas por la Oficina de Servicios Corporativos cuarenta y dos (42), solicitudes tramitadas por la Secretaria General cuarenta y cinco (45).	02 de enero a 30 de junio de 2022
	Tiempos de respuesta a cada solicitud	Se respondieron oportunamente 152 PQRS, que corresponden al 100% de los requerimientos recibidos.	
	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	(52) PQRS, que equivalen al 28% del total fueron dirigidas a la oficina de Servicios Corporativos. y (42) PQRS, que equivalen al 30% fueron remitidas a la Secretaria General Son estas dos dependencias las que recibieron mayor flujo de solicitudes. En este periodo no se presentaron quejas y reclamos.	
c	Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución.	Fueron realizados diez (10) traslados por competencia a otras entidades.	

**TOTAL PQRSD
02/01/2022 - 30/06/2022**



De esta manera, se evidencia que de 152 PQRS D, radicados en la entidad en total fueron respondidos en términos el 100%.

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- a. Se evidencia una atención adecuada y conforme a la normatividad vigente, para los PQRSD, que son radicados en la entidad.
- b. 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.
- c. 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