

**INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS**  
**CUARTO TRIMESTRE VIGENCIA 2022**



DALIRIS ARIAS MARIN  
Asesora de Control Interno  
Enero de 2023

CONTENIDO

PG

I. ALCANCE DEL SEGUIMIENTO	3
IV. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO	4 – 5
V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	6

## I. ALCANCE DEL SEGUIMIENTO

La oficina de Control Interno de Infi-Manizales, presenta el seguimiento a las PQRS correspondientes al cuarto trimestre de la vigencia 2022. De esta manera, se adelantó evaluación a noventa y cinco (95) peticiones, que corresponden al 100% de PQRSD radicados.

Bajo este contexto, con la presente evaluación se coteja que para los PQRSD 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 cuarto trimestre 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” ...*

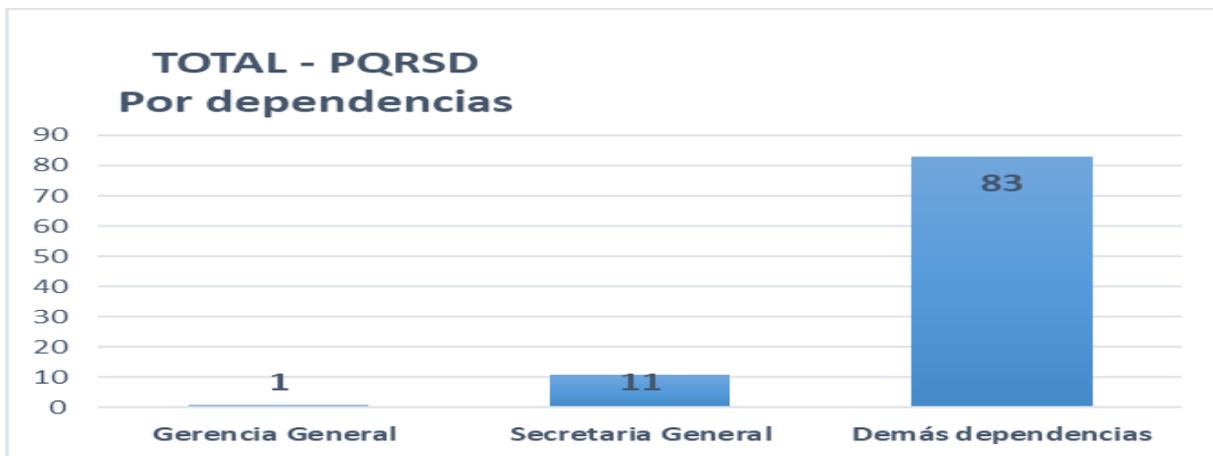
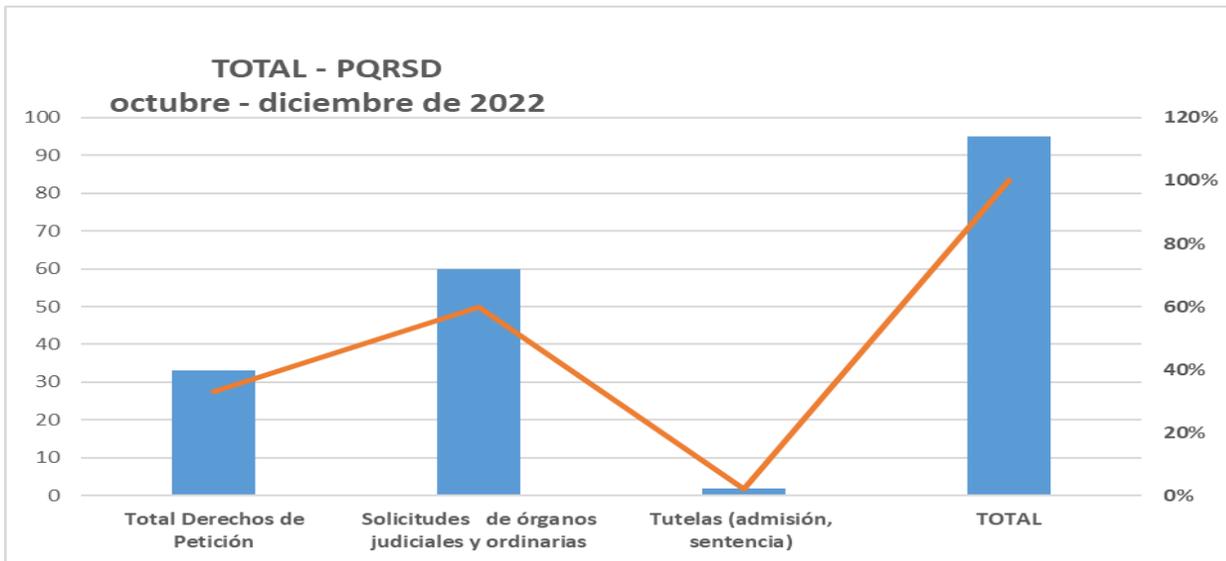
## III. MARCO NORMATIVO

- 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

ITEM	CONCEPTO	CANTIDAD	PORCENTAJE (%)
1	Total Derechos de Petición	33	33%
4	Solicitudes de órganos judiciales y ordinarias	60	60%
3	Tutelas (admisión, sentencia)	2	2%
	<b>TOTAL</b>	<b>95</b>	<b>100%</b>

LITERAL	DESCRIPCIÓN	INFORME	PERIODO
<b>A</b>	Informe de todas las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información	Se recibieron en la entidad 95 PQRSD, desagregadas así: treinta y tres (33) derechos de petición que equivalen al 33%, dos (2) tutelas que equivalen al 2%, solicitudes ordinarias y de órganos judiciales sesenta (60) que equivalen al 60%.	01 de octubre a 30 de diciembre de 2022
	Tiempos de respuesta a cada solicitud	De los 95 PQRSD se respondieron oportunamente 93 PQRSD, que corresponden al 93%; los dos (2) requerimientos restantes dada su complejidad se encuentran en proceso de respuesta.	
	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	(1) PQRSD, que equivalen al 1% del total fue dirigida a Gerencia General. (11) PQRSD, que equivalen al 12% fueron remitidas la Secretaria General. (83) PQRSD, que equivalen al 87%, fueron remitidas a las demás dependencias.	
		En este periodo no se presentaron quejas y reclamos.	
<b>B</b>	Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución.	Traslados por competencia cinco (5).	



De esta manera, se evidencia que de noventa y cinco (95) PQRSD, radicados en la entidad, en total fueron respondidos en términos noventa y tres (93) de ellos; los dos (2) restantes, dada su complejidad se encuentran en proceso de respuesta, los cuales a continuación se citan:

Fecha	Radicación	Asunto
21/12/2022 11:53	2902 - 1	Aguas de Manizales-remisión de copia de avalúo-tema ptar
5/12/2022 16:15	2704 - 2	Reclamación por datos

## 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 sea 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