



**INSTITUTO DE FINANCIAMIENTO,
PROMOCIÓN Y DESARROLLO DE
IBAGUÉ - INFIBAGUÉ**
NIT: 890.700.755-5



**INSTITUTO DE FINANCIAMIENTO, PROMOCION Y DESARROLLO DE IBAGUE
INFIBAGUE**

**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS PQRS
PRIMER SEMESTRE DE 2020**

FERNANDO REYES MOSCOSO
Asesor de Control Interno

Ibagué, julio 2020



INSTITUTO DE FINANCIAMIENTO,
PROMOCIÓN Y DESARROLLO DE
IBAGUÉ - INFIBAGUÉ
NIT: 890.700.755-5



CONTENIDO

1. INTRODUCCION
2. PROCEDIMIENTOS Y DEFINICIONES
3. CANALES DE ATENCIÓN
4. COMPARACIÓN DE PQRSD RECIBIDAS EN PERIODOS ANTERIORES
5. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRs) DURANTE EL PRIMER SEMESTRE 2020
6. **DISTRIBUCION DE PQRs Y RESPUESTAS POR DEPENDENCIAS PRIMER SEMESTRE 2020 SEGÚN APLICATIVO DE CORRESPONDENCIA-INFIBAGUE**
7. **DE LOS PQRs RECEPCIONADOS POR FUERA DE PLATAFORMA DE CORRESPONDENCIA DE INFIBAGUE**

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES



INSTITUTO DE FINANCIAMIENTO,
PROMOCIÓN Y DESARROLLO DE
IBAGUÉ - INFIBAGUÉ
NIT: 890.700.755-5



1. INTRODUCCIÓN

En cumplimiento de lo dispuesto en el **artículo 76** de la **Ley 1474 de 2011**, y demás disposiciones legales, **CONTROL INTERNO** en coordinación y apoyo de proceso de las tecnologías la oficina de Tecnología de la entidad y demás funcionarios que intervienen en el proceso de recepción, trámite y respuestas, presenta el informe de seguimiento de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRs) recibidas y atendidas por el **INSTITUTO DE FINANCIAMIENTO, PROMOCIÓN Y DESARROLLO DE IBAGUÉ**, a través de los diferentes canales de atención, en el periodo comprendido entre el 2 de enero al 30 de junio de 2020, con el fin de analizar y establecer la oportunidad de la respuesta, buscando cumplir con los términos de ley generando recomendaciones para fortalecer el proceso interno.

Se realizan estadísticas de acuerdo al número total de PQRs presentadas ante la entidad durante el primer semestre de 2020, discriminadas por modalidad de petición, tipo de atención y dependencia que tramitó. Se pretende presentar un análisis de causas de acuerdo al contenido de las quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que dieron lugar a estas identificando inconformidades o debilidades en la atención, formulando de esta manera recomendaciones para mejorar la prestación del servicio al ciudadano.

El propósito del informe es determinar la oportunidad de las respuestas y el nivel de percepción de los servicios y trámites ofrecidos por la Entidad, y en el evento de ser necesario, formular recomendaciones a la alta dirección y a los responsables de los procesos, para el mejoramiento continuo de la prestación del servicio a los usuarios por parte de la Entidad

Para la elaboración del presente informe, **Control Interno** tiene como fuentes de información la plataforma de Correspondencia del **INSTITUTO DE FINANCIAMIENTO, PROMOCIÓN Y DESARROLLO DE IBAGUÉ**.



INSTITUTO DE FINANCIAMIENTO,
PROMOCIÓN Y DESARROLLO DE
IBAGUÉ - INFIBAGUÉ
NIT: 890.700.755-5



INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS PQRS

2. PROCEDIMIENTOS Y DEFINICIONES

De conformidad con la normativa vigente, los lineamientos para la Atención Integral del ciudadano y los procedimientos incorporados por el **INSTITUTO DE FINANCIAMIENTO, PROMOCIÓN Y DESARROLLO DE IBAGUÉ**, se definen:

✓ **Derecho de Petición:**

Es el derecho que tiene toda persona a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución (Constitución Nacional art. 23). De acuerdo a nuestra ley la petición puede hacerse a través de diferentes modalidades y se atenderán dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción o de acuerdo a su modalidad, de la siguiente manera:

- A. Solicitud de documentos o información:** Requerimiento para la reproducción de documentos que reposan en los archivos de la entidad. Deberán atenderse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción.
- B. Solicitud de Acceso a la Información Pública:** Petición oral o escrita, a fin de acceder a la información pública que reposa en la entidad. Deberán atenderse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción.
- C. Consulta:** las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán atenderse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

✓ **Solicitud de Información Pública:**

Cuando se solicita acceso a la información pública que la Entidad genera, obtiene, adquiere o controla en el ejercicio de su función. Peticiones entre autoridades: Cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos a otra, esta deberá resolverla en un término no mayor de diez (10) días.

✓ **Queja:**



Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación a la conducta irregular realizada por uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

✓ **Reclamo:**

Es la manifestación ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la no atención oportuna de una solicitud.

✓ **Sugerencia:**

Es una propuesta que se presenta para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública.

✓ **Denuncia (por actos de corrupción Internos / Externos):**

Es la puesta en conocimiento ante la autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa – sancionatoria o ético profesional. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.

3. CANALES DE ATENCIÓN

EL INSTITUTO DE FINANCIAMIENTO, PROMOCIÓN Y DESARROLLO DE IBAGUÉ, tiene a disposición de la ciudadanía los siguientes canales para el acceso a los trámites, servicios y/o información de la Entidad, con el fin de prestar un servicio oportuno y dar respuesta adecuada al ciudadano.

CANAL	MECANISMO	UBICACION	HORARIO DE ATENCION	DESCRIPCION
Presencial Ventanilla Única	Servicio al Ciudadano	calle 60 con carrera 5ta	Días hábiles de lunes a jueves 7:00 a.m. a 12:00 M, 2:00 a 5:00 p.m. Viernes de 7:00 am a 12:00 M. y de 2:00 pm a 4: 00 p.m.	Se da información personalizada y se contacta con funcionarios s asesores y/o profesionales de acuerdo a su consulta, solicitud, queja y/o reclamo. Documental para los consecutivos, en aras de dar trazabilidad a su trámite
Virtual	Correo electrónico		El correo electrónico se encuentra activo las 24 horas.	Se reciben peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o denuncias por actos de corrupción, las cuales se integran en nuestro Sistema de Gestión



**INSTITUTO DE FINANCIAMIENTO,
PROMOCIÓN Y DESARROLLO DE
IBAGUÉ - INFIBAGUÉ**
NIT: 890.700.755-5



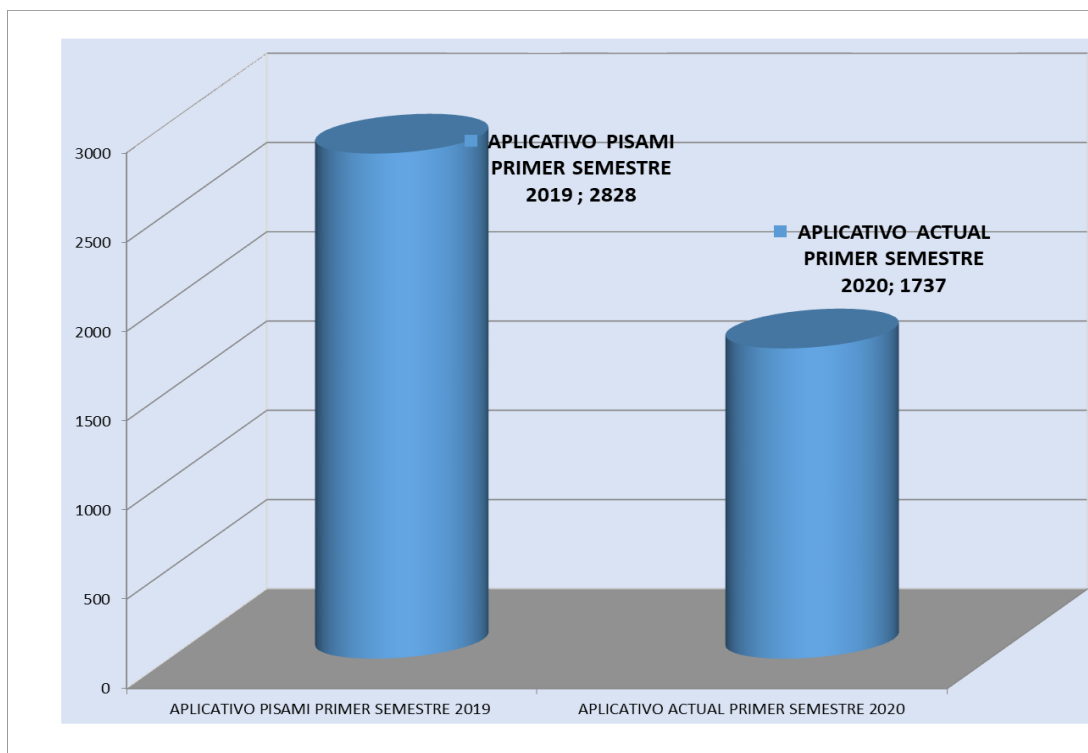
				Documental para los consecutivos, en aras de dar trazabilidad a su trámite.
Escrito	Radicación correspondencia.	calle 60 con Carrera 5ta	Días hábiles de lunes a jueves 7:00 a.m. a 12:00 M, 2:00 a 5:00 p.m. Viernes de 7:00 a.m. a 12:00 M. y de 2:00 p.m. a 4: 00 p.m.	Se podrán radicar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.
Escrito	Buzón De Sugerencias	calle 60 con carrera 5ta	Días hábiles de lunes a jueves 7:00 am a 12:00 M. de 2:00 p.m. a 5: 00 p.m. Viernes de 7:00 am a 12:00 M. y de 2:00 pm a 4: pm	Recibir permanentemente sugerencias de los funcionarios, Servidores, ciudadanos.
SE SUSPENDIO EL TRAMITE PRESENCIAL DE CORRESPONDENCIA MEDIANTE RESOLUCION 104 DEL 17 DE MARZO DE 2017 CON OCACION DEL covid-19			Se dio trámite mediante correo electrónico correpondencia@infibague.gov.co , línea WhatsApp 3174741611, fijo 2746666 y página WEB www.infibague.gov.co	

4. COMPARACIÓN DE PQRSD RECIBIDAS EN PERIODOS ANTERIORES

COMPARATIVO 2020-2019		
NOMBRE DE DEPENDENCIA	PRIMER SEMESTRE 2020	PRIMER SEMESTRE 2019
DIRECCION ADMINISTRATIVA Y COMERCIAL	291	707
DIRECCION DE FINANCIAMIENTO PROMOCION Y DESARROLLO	19	128
DIRECCION FINANCIERA	204	123
GERENCIA DE PROYECTOS (ALUMBRADO PARQUEZ Y	842	1104
GERENCIA GENERAL	105	477
GRUPO GESTION ACTIVOS Y RECURSOS FISICOS	21	
GRUPO GESTION COMERCIAL	60	
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	23	21
OFICINA GESTION DEL RIESGO	13	
SECRETARIA GENERAL	136	253
OTROS (CI DICIPLINARIODOCUMENTAL -SISTEMAS)	23	15
TOTAL	1737	2828
FUENTE APLICATIVO DE CORRESPONDENCIA-INFIBAGUE-		



COMPARATIVO PQRDS 2019-2020	
APLICATIVO PISAMI PRIMER SEMESTRE 2019	2828
APLICATIVO ACTUAL PRIMER SEMESTRE 2020	1737
DISMINUCION	-1091
%	-63%



Se observa una significativa disminución de solicitudes entre los semestres 1 de 2019 y 2020, para lo cual debe considerarse motivado por la pandemia

5. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRs) DURANTE EL PRIMER SEMESTRE 2020

Para el primer semestre de 2020, según el aplicativo de correspondencia del Instituto, se presentaron un total de 1737 solicitudes, como se observa en el cuadro y gráficas siguientes, lo que refleja un alto volumen de PQRs en el instituto, igualmente es necesario determinar que la respuesta del instituto ha sido ágil y oportuna.



INSTITUTO DE FINANCIAMIENTO,
PROMOCIÓN Y DESARROLLO DE
IBAGUÉ - INFIBAGUÉ
NIT: 890.700.755-5



Se tiene una política de respuestas inmediatas a la totalidad de las solicitudes y dentro de los términos estipulados en la ley.

A continuación, se hace un análisis segregado de los resultados de las respuestas por proceso:

DISTRIBUCION POR DEPENDENCIAS

CORRESPONDENCIA - INFIBAGUE- (corte enero 2 a 30 junio de 2020)	
NOMBRE DE DEPENDENCIA	
DIRECCION ADMINISTRATIVA Y COMERCIAL	291
DIRECCION DE FINANCIAMIENTO PROMOCION Y DESARROLLO	19
DIRECCION FINANCIERA	162
GERENCIA DE PROYECTOS	116
GERENCIA GENERAL	105
ALUMBRADO PUBLICO	369
GRUPO GESTION ACTIVOS Y RECURSOS FISICOS	21
GRUPO GESTION COMERCIAL	60
GRUPO GESTION CONTABLE	5
GRUPO GESTION DE CARTERA Y COBRANZA	32
GRUPO GESTION DE PRESUPUESTO	1
GRUPO GESTION HUMANA Y DOCUMENTAL	4
GRUPO GESTION TECNOLOGIA	7
GRUPO OPERACIONES DE TESORERIA	5
GRUPO OTORGAMIENTO	0
GRUPO PARQUEZ Y ZONAS VERDES	177
GRUPO PLAZAS DE MERCADO	180
CONTROL INTERNO	5
OFICINA DE CONTROL UNICO DISCIPLINARIO	7
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	23
OFICINA GESTION DEL RIESGO	13
SECRETARIA GENERAL	135
TOTAL	1737
FUENTE APLICATIVO DE CORRESPONDENCIA-INFIBAGUE-2020	



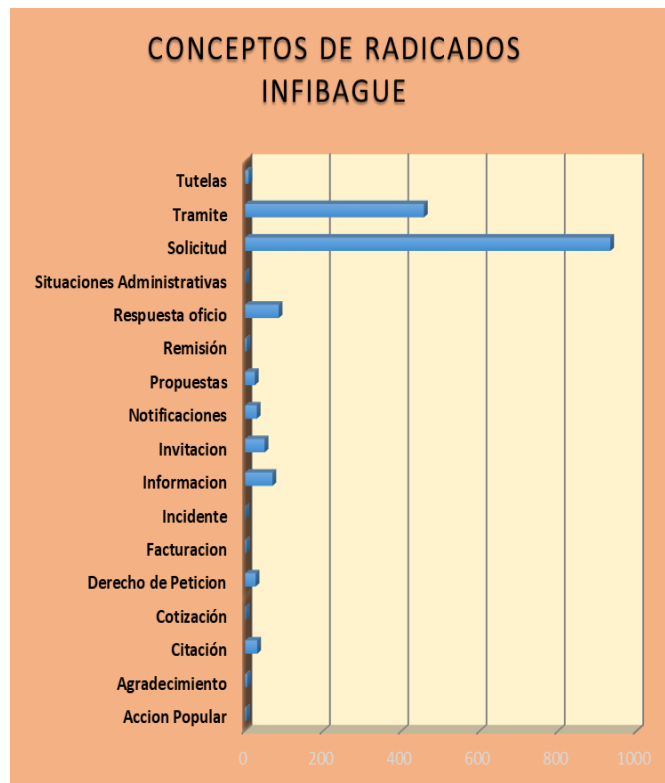
**INSTITUTO DE FINANCIAMIENTO,
PROMOCIÓN Y DESARROLLO DE
IBAGUÉ - INFIBAGUÉ**
NIT: 890.700.755-5



Fuente aplicativo de correspondencia-INFIBAGUE

Los Conceptos radicados en el **INSTITUTO DE FINANCIAMIENTO PROMOCION Y DESARROLLO DE IBAGUE – INFIBAGUE**, así:

CORRESPONDENCIA	TOTAL
Accion Popular	3
Agradecimiento	5
Citación	31
Cotización	2
Derecho de Peticion	27
Facturacion	3
Incidente	1
Informacion	70
Invitacion	50
Notificaciones	30
Propuestas	25
Remisión	4
Respuesta oficio	86
Situaciones Administrativas	1
Solicitud	933
Tramite	457
Tutelas	9
Total general	1737



Fuente: grupo de tecnología(sistemas)

Las Solicitudes, Quejas, Reclamos y Sugerencias Radicadas en la plataforma de correspondencia del instituto durante el primer semestre de 2020, con un total de 1737, con gran cantidad de solicitudes, seguidos de trámites, agradecimientos, tutelas, derechos de petición y otros.



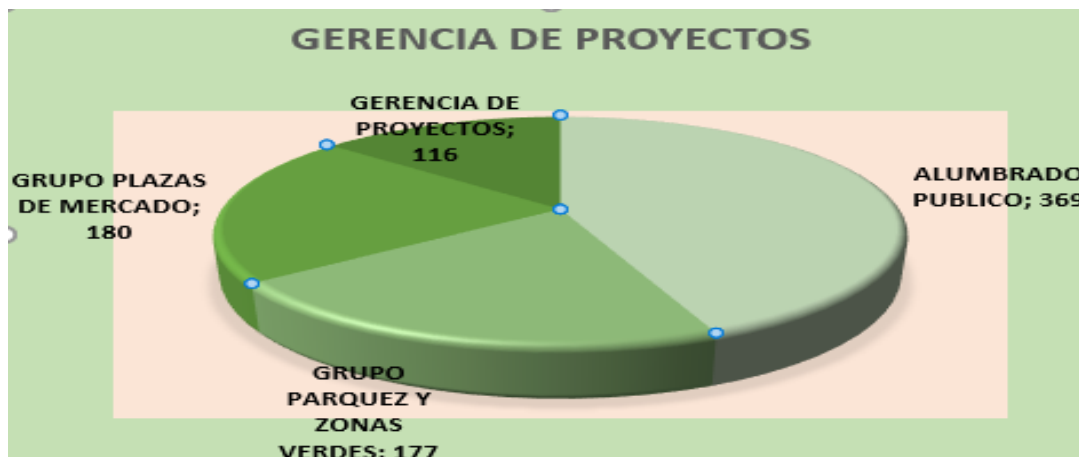
6. DISTRIBUCION DE PQRS Y RESPUESTAS POR DEPENDENCIAS PRIMER SEMESTRE 2020 SEGÚN APLICATIVO DE CORRESPONDENCIA-INFIBAGUE

CORRESPONDENCIA - INFIBAGUE- 1ER SEMESTRE 2020 (corte de enero a junio 30 de 2020)				
NOMBRE DE DEPENDENCIA	SIN TRAMITAR	EN TRAMITE	TOTAL/DEP FINALIZADO	ENDENCIA
DIRECCION ADMINISTRATIVA Y COMERCIAL	1	2	288	291
DIRECCION DE FINANCIAMIENTO PROMOCION Y DESARROLLO	0		19	19
DIRECCION FINANCIERA	0	13	148	161
GERENCIA DE PROYECTOS	0	21	95	116
GERENCIA GENERAL	8	21	76	105
ALUMBRADO PUBLICO	78	1	290	369
GRUPO GESTION ACTIVOS Y RECURSOS FISICOS	4	1	16	21
GRUPO GESTION COMERCIAL	0	6	54	60
GRUPO GESTION CONTABLE	5	0	0	5
GRUPO GESTION DE CARTERA Y COBRANZA	0	4	28	32
GRUPO GESTION DE PRESUPUESTO	0	0	1	1
GRUPO GESTION HUMANA Y DOCUMENTAL	0	0	4	4
GRUPO GESTION TECNOLOGIA	0	0	7	7
GRUPO OPERACIONES DE TESORERIA	2	0	3	5
GRUPO OTORGAMIENTO	0	0	0	0
GRUPO PARQUEZ Y ZONAS VERDES	11	64	102	177
GRUPO PLAZAS DE MERCADO	0	21	159	180
OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO	0	1	4	5
OFICINA DE CONTROL UNICO DISCIPLINARIO	0	0	7	7
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	0	0	23	23
OFICINA GESTION DEL RIESGO	0	1	12	13
SECRETARIA GENERAL	1	7	128	136
TOTAL	110	163	1464	1737

Fuente: aplicativo correspondencia-INFIBAGUE 2020



Como se Observar **el área que más presentó requerimientos es Gerencia de proyectos**, integrado por alumbrado público, plazas, y parques con un total de 842 peticiones, correspondiente 48% del total de PQRS, distribuidos así: Gerencia de proyectos 116, Grupo de Alumbrado Público:369; Grupo Plazas de Mercado: 180 y Grupo Zonas Verdes: 177. Se observa que en alumbrado público quedaron sin resolver 78 PQRS, no obstante la problemática de pandemia. Parques y zonas verde 11 sin resolver y , plazas 0 pendientes.



Fuente: Aplicativo de correspondencia

Seguida por la Dirección Administrativa con un total de 383 requerimientos distribuidos en los procesos de Grupo de Gestión Tecnológico 7, Grupo de Activos y Recursos Físicos 21, Grupo de Gestión Comercial 60 y Grupo Gestión Humana y Documental 4, dirección administrativa y comercial 291 del total que ingresaron a la plataforma de correspondencia. Quedando pendientes 4 PQRS sin resolver y de lo cual quedó el compromiso de su respuesta.



Fuente: Aplicativo de correspondencia

La Dirección Financiera con 204 requerimientos distribuidos en los siguientes grupos que la integran así: Grupo de Gestión de cartera y cobranzas con 32, Grupo de Gestión de tesorería con 5, v Grupo de Gestión contable 5 y dirección Financiera 161.



Secretaria General Presenta un volumen significativo de PQRs registrados en la plataforma de correspondencia un total de 136, lo cual tiene que ver con documentos que van dirigidos al proceso de Gestión Contractual, con destino a alimentar la plataforma del SECOP II y que hacen tránsito por el aplicativo de correspondencia. Extrañamente el grupo de Contabilidad y según el aplicativo no dio respuesta a ninguno de las 5 solicitudes para lo cual se hará el requerimiento respectivo, igualmente a tesorería.



INSTITUTO DE FINANCIAMIENTO,
PROMOCIÓN Y DESARROLLO DE
IBAGUÉ - INFIBAGUÉ
NIT: 890.700.755-5



Es importante destacar que de la totalidad de los PQRs generados durante el primer semestre de 2020, en el nuevo aplicativo registró 993 solicitudes, es decir el 54% del total de toda la correspondencia del instituto, se considera necesario una nueva capacitación y seguimiento en el manejo del aplicativo ante la incertidumbre que arroja esta cifra.

Los radicados que correspondan a documentos informativos se sugiere sean cerrados una vez se alleguen a la dependencia correspondiente y evitar congestión en el sistema.

DERECHOS DE PETICIÓN

Los derechos de petición radicados durante el primer semestre de 2020, ascienden 27, distribuidos por dependencias.

RESPUESTA A DERECHOS DE PETICION PRIMER SEMESTRE 2020 SEGÚN APLICATIVO DE CORRESPONDENCIA- INFIBAGUE			
DEPENDENCIAS	SIN TRANITAR	EN TRANITE	FINALIZADO
DIRECCION ADMINISTRATIVA Y COMERCIAL	0	0	2
DIRECCION DE FINANCIAMIENTO PROMOCION Y DESARROLLO	0	0	0
DIRECCION FINANCIERA	0	1	4
GERENCIA DE PROYECTOS	0	0	1
GERENCIA GENERAL	0	0	0
GRUPO DE ALUMBRADO PUBLICO	4	0	7
GRUPO GESTION ACTIVOS Y RECURSOS FISICOS	0	0	0
GRUPO GESTION COMERCIAL	0	0	0
GRUPO DE GESTION CONTABLE	0	0	0
GRUPO GESTION DE CARTERA Y COBRANZA	0	0	1
GRUPO GESTION DE PRESUPUESTO	0	0	0
GRUPO GESTION HUMANA Y DOCUMENTAL	0	0	0
GRUPO DE GESTION TECNOLOGICA	0	0	0
GRUPO DE OPERACIONES DE TESORERIA	0	0	0
GRUPO DE OTORGAMIENTO	0	0	0
GRUPO PARQUES Y ZONAS VERDES	0	2	0
GRUPO PLAZAS DE MERCADO	0	2	0
OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO	0	0	1
OFICINA ASESORA DE CONTROL UNICO DISCIPLINARIO	0	0	0
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	0	0	0
OFICINA GESTION DEL RIESGO	0	0	0
SECRETARIA GENERAL	1	0	1
SUBTOTAL	5	5	17
TOTAL		27	

Fuente, aplicativo correspondencia de INFIBAGUE



No fue posible determinar si los 5 derechos de petición sin tramitar se encuentran en término a la fecha del informe de acuerdo a las normas sobre suspensión de términos por COVID-19, situación que será aclarada.

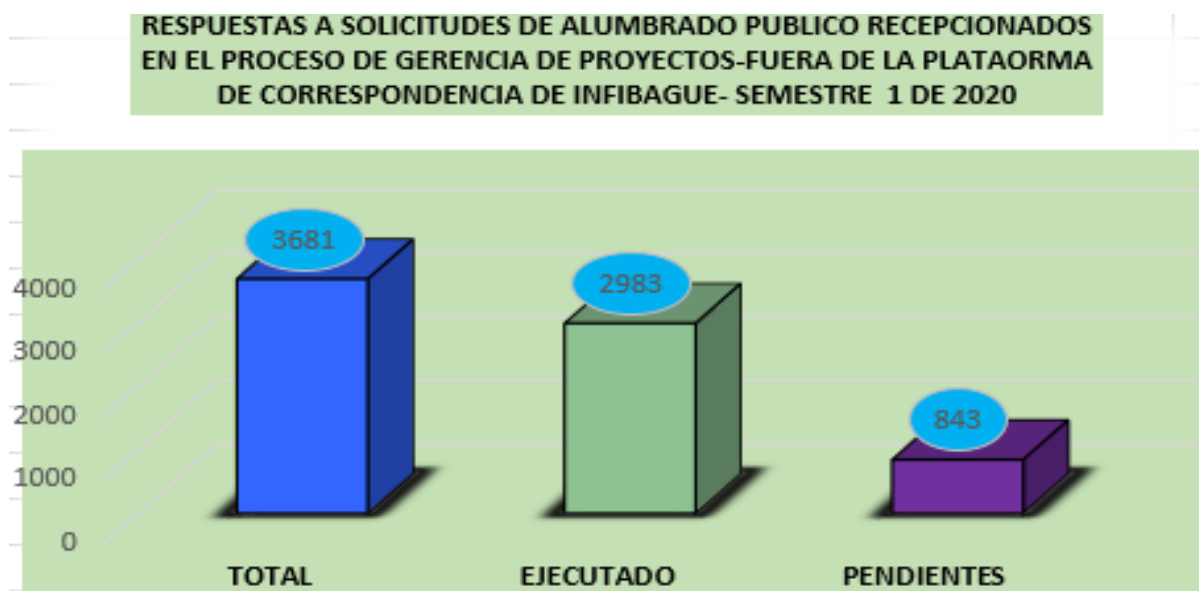
7. DE LOS PQRS RECEPCIONADOS POR FUERA DE PLATAFORMA DE CORRESPONDENCIA DE INFIBAGUE

Existe una gran cantidad de solicitudes especialmente de alumbrado público y que no son registradas en plataforma y que debe ser corregido para su registro en plataforma UNICA.

El proceso de Gestión Integral de Gerencia de proyectos reporta información recepcionados a través de llamadas, Mail, telefónico, verbal y Chad así: El Proceso de Gestión Integral de proyectos (ALUMBRADO PUBLICO) recepción de solicitudes registró un total 3881.

Como se observa la cantidad de PQRS es muy considerable tanto que sobrepasa en gran medida los registros del aplicativo utilizado y que deben ser registrados para mejorar el control y evitar la duplicidad en los registros.

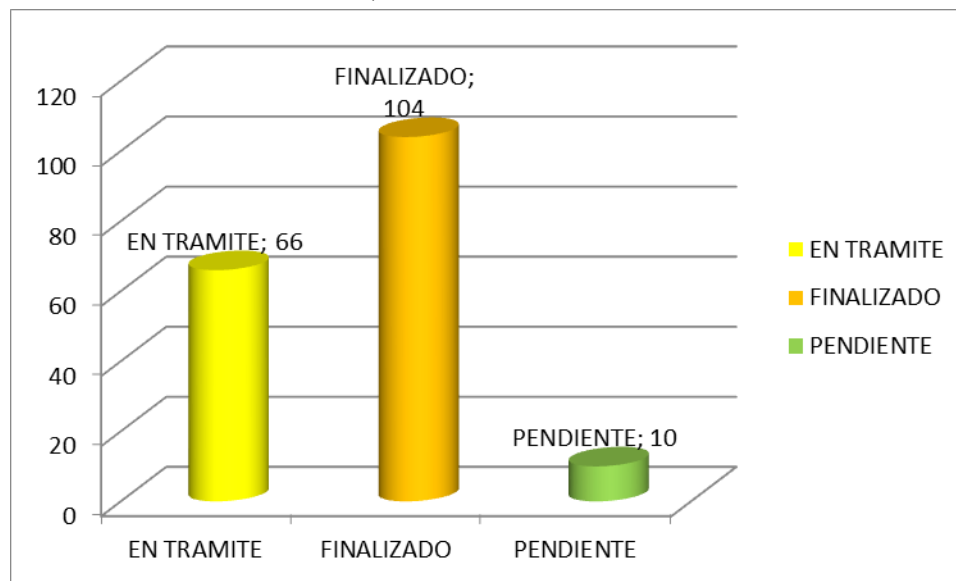
a- ALUMBRADO PUBLICO



Fuente: Proceso de Gestión Integral de Gerencia de proyectos (ALUMBRADO PUBLICO)

Control Interno deja salvedad con esta información, alumbrado público maneja un registro de todas las actividades que realiza esta dependencia y donde aparece 3826 del total, incluyendo solicitudes por escrito que fueron contabilizadas en la plataforma principal y por esta razón se descontaron del total final 145 para un total de 3681.

b. PARQUES Y ZONAS VERDES



Fuente: Proceso de Gestión Integral de Gerencia de proyectos

Con relación a parques y zonas verdes, la información suministrada por el proceso Gestión Integral de Gerencia de proyectos, Control Interno reitera la salvedad, por manejar varias fuentes de información por el Instituto, la información puede ser duplicada y generar incertidumbre en las cifras presentadas.



INSTITUTO DE FINANCIAMIENTO,
PROMOCIÓN Y DESARROLLO DE
IBAGUÉ - INFIBAGUÉ
NIT: 890.700.755-5

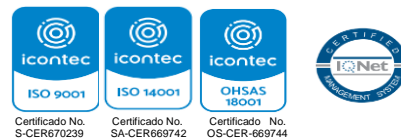


CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- En el nuevo aplicativo de correspondencia del instituto debe procesar desde la ventanilla única la clasificación de cada una de las solicitudes, evitando dejar casillas en blanco, como es el caso de la casilla denominada TIPO, la toma de datos estadísticos y los datos se realizaron manualmente, esto retarda el proceso, por tal razón se debe brindar capacitación con grupo de gestión tecnológica, para que el aplicativo arroje los datos confiables y evitar incertidumbre en la información.
- Los radicados que correspondan a documentos informativos se sugiere sean cerrados una vez lleguen a la dependencia correspondiente y evitar congestión en el sistema de manera oportuna.
- Continuar con la depuración de la información de la ejecución de los PQRs de la ventanilla única hasta obtener claridad en la veracidad de los resultados de los trámites.
- Continúa siendo una necesidad para el instituto la existencia de un formulario de trámites en la Página WEB, de esta manera se facilita al ciudadano la comunicación y el seguimiento de sus peticiones quejas y reclamos.
- Se recuerda que debe realizarse una clasificación de documentación que llega al instituto teniendo en cuenta los tiempos para resolver las peticiones de conformidad con el artículo 14 de la ley 1437 de 2011 modificado por la ley 1755 de 2015.
- Se informa que no contestar los derechos de Petición puede originar una falta disciplinaria.
- Cada dependencia debe tramitar la correspondencia dentro de los tiempos estipulados por la LEY.
- Con relación a la información suministrada por los procesos de alumbrado público y el proceso Gestión Integral de Gerencia de proyectos, de parques y zonas verdes Control Interno reitera la salvedad, mientras no se unifique la recepción de PQRS.



**INSTITUTO DE FINANCIAMIENTO,
PROMOCIÓN Y DESARROLLO DE
IBAGUÉ - INFIBAGUÉ**
NIT: 890.700.755-5



Como se observa la cantidad de PQRS por fuera de plataforma, es muy considerable tanto que sobrepasa en gran medida los registros del aplicativo utilizado y que deben ser unificados para mejorar el control y evitar la duplicidad en los registros.