



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 SEGUNDO SEMESTRE DE 2021

JOSUE ROJAS GUERRERO
Asesor de Control Interno

Ibagué, enero 2022



CONTENIDO

1. INTRODUCCION
2. PROCEDIMIENTOS Y DEFINICIONES
3. CANALES DE ATENCIÓN
4. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRs)
DURANTE EL SEGUNDO SEMESTRE 2021
5. TIPOS DE SOLICITUDES DURANTE EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2021.
6. DERECHOS DE PETICIÓN
7. DE LAS SOLICITUDES DE MNTENIMIENTOS ALUMBRADO
8. PARQUES Y ZONAS VERDES
9. RESULTADOS DE ENCUESTA DE SATISFACCION
10. CONCLUSIONES

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 los líderes y funcionarios de los 18 procesos que intervienen la recepción y tramites de solicitudes provenientes de nuestros clientes externos 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**, allegados a través de los diferentes canales de atención, en el periodo comprendido entre el **1 de julio al 31 de diciembre de 2021**, 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 de atención al ciudadano, así como de poner en conocimiento de la ciudadanía y en general, la gestión realizada por la Entidad durante el segundo semestre de 2021 en materia de cumplimiento a las PQRs.

Para la elaboración del presente informe, Control Interno tiene como fuentes de información aplicativo de correspondencia e información de PQRs ingresadas directamente al proceso de Gestión Integral de proyectos relacionados con alumbrado público y parques y zonas verdes (podas).

Se realizan estadísticas de acuerdo al número total de PQRs presentadas ante la entidad durante el segundo semestre de 2021 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.

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 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 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.

El Instituto de Financiamiento Promoción y desarrollo de Ibagué “INFIBAGUE”, cuenta con diversos mecanismos para la atención al ciudadano sea amable, ágil y de fácil acceso para la ciudadanía.

Atención Personalizada

La ciudadanía se atiende en días hábiles con el siguiente horario:

- Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 12 m y de 2:00 a 5:00 PM.

Ventanilla de Atención al Cliente

Brindamos información de manera personalizada y lo contactamos con nuestros servidores públicos de acuerdo con el tipo de consulta (Queja, Felicitación y/o Reclamo).

Radicación de Correspondencia

Se recibe, clasifica y direcciona toda la correspondencia que ingresa a INFIBAGUE.

Atención Telefónica

En días hábiles atención telefónica a través de las líneas en el siguiente horario:

- Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 12 m y de 2:00 a 5:00 PM.

Conmutador

Conmutador Oficinas	
▪ (57) (8) 2 74 66 66	
▪ (57) (8) 2 74 68 88	
▪ (57) (8) 2 74 74 44	
▪ (57) (8) 2 74 72 22	
OFICINA	EXTENSION
Secretaría General	107,109
Almacén General	115
Alumbrado Público	155,156
Dirección Operativa	147,148
Contabilidad y Presupuesto	127,129
Gestión Tecnológica	124,125
Banfuturo	114,137
Dirección Financiera	130,131
Control Interno	119,120

[Líneas WhatsApp y Línea Directa para reportar inconvenientes con Alumbrado Público.](#)

Preguntas, Quejas y Reclamos – Alumbrado Público

Líneas WhatsApp P.Q.R. INFIBAGUÉ :

- 3176923629
- 3174741611

Líneas P.Q.R. INFIBAGUÉ : Línea Directa : 2 74 66 66

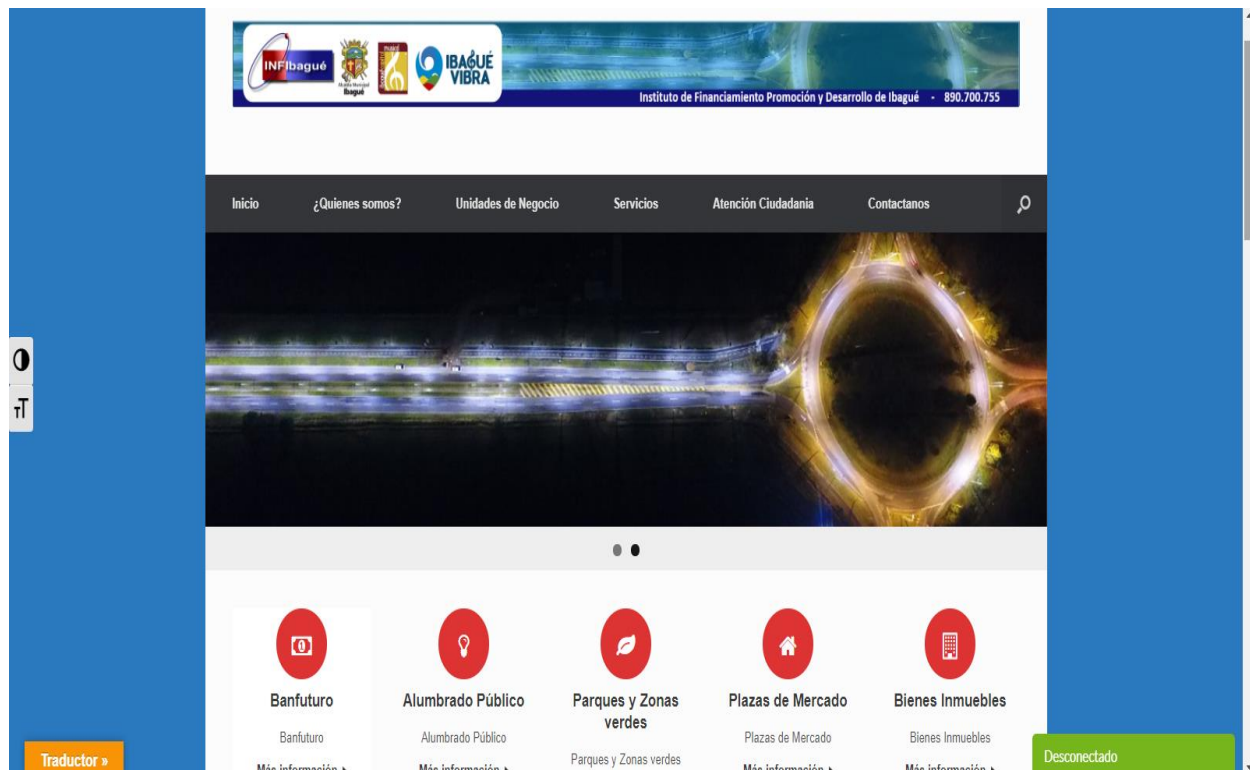
(57) (8) 2 740776 – (57) (8) 2 746484

Extensiones: 112, 118, y/o 136:

Debe tener en cuenta al realizar su llamada, se requiere con precisión la dirección donde se encuentra ubicada la luminaria que presenta el daño y/o número de identificación del poste y los datos personales como nombre, cédula, dirección y teléfono de contacto del solicitante.

Portal Web

Los ciudadanos pueden acceder las 24 horas, los 7 días de la semana, ingresando a www.infibague.gov.co, donde el Grupo de Gestión Tecnológica se encarga de hacer sus respectivas publicaciones y actualizaciones.



The screenshot shows the website's header with logos for INFIBAGUÉ, the Municipality of Ibagué, and IBAQUÉ VIBRA. The main navigation menu includes Inicio, ¿Quiénes somos?, Unidades de Negocio, Servicios, Atención Ciudadanía, and Contactanos. A large banner image depicts a modern highway interchange at night with illuminated overpasses. Below the banner is a grid of service categories: Banfuturo, Alumbrado Público, Parques y Zonas verdes, Plazas de Mercado, and Bienes Inmuebles. Each category has a red circular icon and a 'Más información' link. A 'Traductor' button is visible on the left, and a 'Desconectado' status indicator is on the right.



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



Correo Electrónico

Los ciudadanos podrán enviar sus consultas, peticiones, quejas, felicitaciones, invitaciones y en general cualquier requerimiento relacionado con los servicios prestados por el Instituto a las siguientes direcciones de correo electrónico:

infibague@infibague.gov.co

correspondencia@infibague.gov.co

anticorrupción@infibague.gov.co

Redes Sociales Facebook y Twitter

Los ciudadanos podrán seguir y comentar las actividades del Instituto a través de las redes sociales Facebook (<https://Facebook.com/infibague>) y Twiter (<https://twitter.com/infibague>)

Buzón de Sugerencias

El instituto cuenta con un buzón de sugerencias, instalado en la entrada principal en donde los ciudadanos podrán dejar de manera escrita sus sugerencias personales; las cuales serán recibidas diariamente y se le dará el mismo trámite que cualquier tipo de correspondencia allegada a la ventanilla única de atención al ciudadano.

Líneas telefónicas:

(8) 2746888 – (8) 2786888 - (8) 2747444 Fax: (8) 2746410

(8) 2747222 - (8) 2746666 - (8) 2747870 – (8) 2741702- (8) 2740776 - (8) 2747295 - (8) 2746484



Nota: **SEGÚN RESOLUCION DE GERENCIA 104-DE MARZO 17 DE 2020** se determinó **SUSPENDER** el trámite de solicitudes de forma presencial en el **Instituto de Financiamiento, Promoción y Desarrollo de Ibagué**, en cumplimiento de las directrices impuestas por el Gobierno Nacional. Departamental y Municipal para evitar la propagación del coronavirus, para lo cual se dará trámite de todo lo pertinente mediante el **correo electrónico correspondencia@infibague.gov.co**, la línea de atención de **WhatsApp 317 4741611**, el **teléfono fijo 2746666** y la **ventanilla de mensajes de la página web www.infibague.gov.co**

4. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRs) DURANTE EL SEGUNDO SEMESTRE 2021. - CORRESPONDENCIA

Infibague cuenta con una política de respuestas inmediatas a la totalidad de las solicitudes y dentro de los términos estipulados en la ley, no obstante, cuando se trata de PQRs que requieren inversiones no presupuestadas se comunicará y se tendrán en cuenta para desarrollos posteriores

Para el segundo semestre de 2021, según el aplicativo dispuesto para la recepción de correspondencia, se presentó un total de 1867 PQRs, como se observa en el cuadro y graficas siguientes, lo que refleja un alto volumen de PQRs en el instituto, igualmente es necesario comentar que el nivel de respuesta del instituto es ágil y oportuno, no obstante, las fallas que presenta la plataforma.

Las Solicitudes, Quejas, Reclamos y Sugerencias Radicadas en la plataforma de correspondencia durante el segundo semestre de 2021, (1867) allegados al Instituto la cual arroje el siguiente resultado:

En el siguiente cuadro se relacionan los diferentes tipos de correspondencia que llego al instituto, en agradecimiento, citación, Derecho de petición, facturación invitación, notificaciones propuestas, remisión, respuestas de oficio, solicitud, tutelas y otros.

5. TIPOS DE SOLICITUDES DURANTE EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2021									
TIPO	CORRESPONDENCIA				DERECHOS DE PETICION				TOTAL GENERAL
	EN TRAMITE	SIN TRAMITE	TERMINADO	TOTAL	EN TRAMITE	SIN TRAMITE	TERMINADO	TOTAL	
AGRADECIMIENTO			3	3					3
CITACION			2	2					2
DERECHO DE PETICION					37	0	108	145	145
FACTURACION			1	1					1
INFORMACION	16	3	152	171					171
INVITACION	1	0	30	31					31
NOTIFICACIONES	25	1	29	55					55
PROPUESTAS	0	0	5	5					5
REMISION	11	0	7	18					18
RESPUESTA OFICIO	19	2	51	72					72
SOLICITUD	301	11	720	1032					1032
TUTELAS	4	0	2	6					6
VACIAS	46	6	274	326					326
TOTAL GENERAL	423	23	1276	1722	37	0	108	145	1867

Fuente: ATENCION AL CIUDADANO

5. DERECHOS DE PETICIÓN

DERECHOS DE PETICION SEGUNDO SEMESTRE 2021			
EN TRAMITE	SIN TRAMITE	TERMINADO	TOTALES
37	0	108	145

Fuente: ATENCION DEL CIUDADANO (CORREO 25 DE ENERO 2022)

DERECHOS DE PETICION POR DEPENDENCIA 2 DO SEMESTRE 2021			
DEPENDENCIAS	TOTAL	TERMINADO	TRAMITE
1. DIRECCION ADMINISTRATIVA	15	13	2
2. DIRECCION FINANCIERA	19	18	1
3. GERENCIA DE PROYECTOS	1	1	0
4. GRUPO ALUMBRADO PUBLICO	49	49	0
5. GERENCIA GENERAL	4	4	0
6. GRUPO GESTION RECURSOS FISICOS	6	6	0
7. PARQUES Y ZONAS VERDES	26	8	18
8. PLAZAS DE MERCADO	17	8	9
9. SECRETARIA GENERAL	8	1	7
TOTAL	145	108	37

Fuente: ATENCION DEL CIUDADANO (CORREO 25 DE ENERO 2022)

- La información suministrada por el proceso de atención al ciudadano, de los Dieciocho (18) derechos de petición de **Parques y Zonas verdes** se dieron respuesta por correo electrónico del solicitante, en su mayoría los usuarios piden talas, las cuales se encuentran en programación por el grupo de alumbrado público (información suministrada por la Dirección de Proyectos).
 - La **Dirección administrativa** tiene en trámite el radicado 20212118 solicitud de pensión de sobrevivencia, al peticionario le falta aportar documentos al banco para poder que la entidad financiera inicie con los pagos de pensión, lo que respecta al instituto ha cumplido con todo lo requerido (información suministrada por nomina)
- Con el radicado 202113552 se tiene una solicitud de pagos de aporte a seguridad social, la cual está en trámite de acuerdo a la normatividad vigente (información suministrada por nomina)
- La dirección financiera dio respuesta al trámite que no tenía terminado, con el radicado D.F 50.22 0127 el 26 de enero de 2022.
 - **Secretaria General** los radicados en trámite correspondientes a este proceso están a cargo de los abogados externos como defensa del instituto de acuerdo al asunto de los peticionarios:

- Radicado 20212308
 - Radicado 20212341
 - Radicado 20212841
 - Radicado 20213041
 - Radicado 20213220
 - Radicado 20213343
 - Radicado 20213590
- **Plazas de Mercado**, de las nueve (9) solicitudes que estaban pendientes de trámite, ya ocho (8) fueron tramitados, uno está pendiente por respuesta y se solicita ser tramitada lo más pronto posible para evitar sanciones por parte de los órganos de control.

6. DE LAS SOLICITUDES DE MANTENIMIENTOS ALUMBRADO PUBLICO

El proceso de Gestión Integral de proyectos reporta **UN GRAN VOLUMEN** de PQRs por concepto de mantenimientos del Alumbrado Público recepcionados a través de Email, telefónico, verbal y Chat así: recepción de 4.674 solicitudes ingresadas especialmente por vía telefónica. Ver distribución y ejecución en el siguiente cuadro.

SOLICITUDES SERVICIO ALUMBRADO PÚBLICO SEGUNDO SEMESTRE DE 2021

PQR'S POR ESTADO

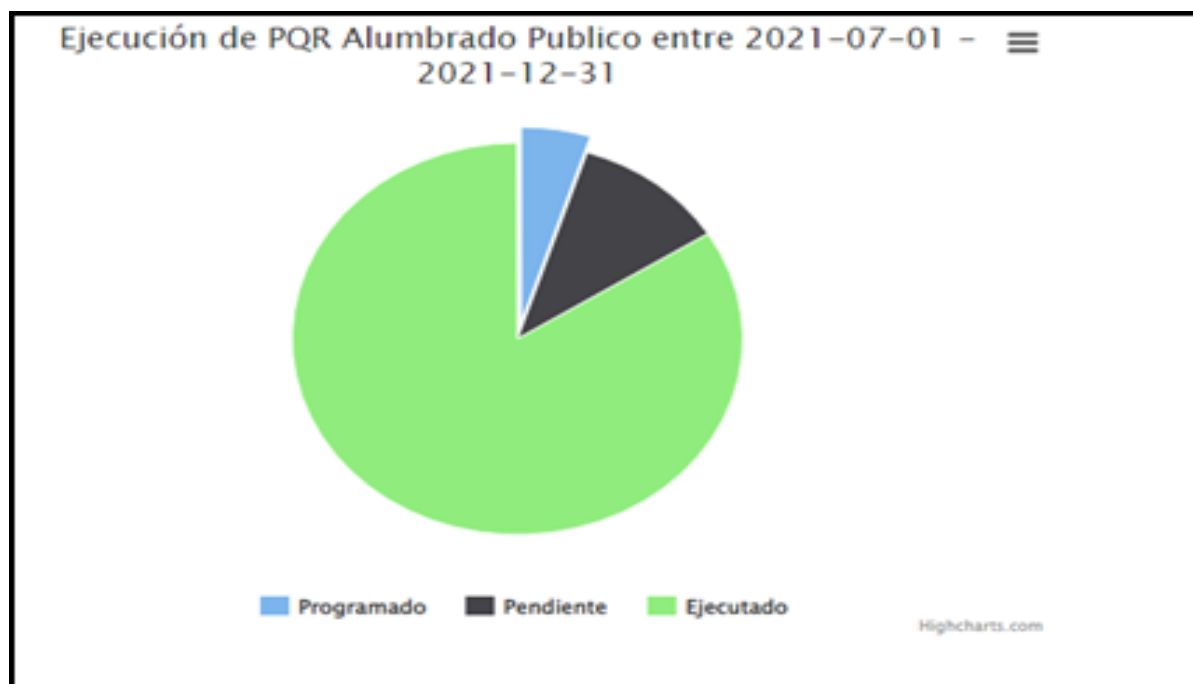
TIPO SERVICIO	RECEPCIONADO	EJECUTADOS
MANTENIMIENTO	3623	3029
AMPLIACION DE COBERTURA	97	82
MODERNIZACION	15	14
REPOSICION DE POSTERIA	25	23
VISITAS TECNICAS	71	23
TRANSLADO DE POSTE	13	12
APLOMADA DE POSTE	8	5
OFICIO/MANTENIMIENTO	6	3
DERECHO DE PETICION - MANTENIM	8	4
CAMBIO DE TRANSFORMADOR	4	2
DERECHO DE PETICION / VISITA T	4	4
VISITA SEGUN OFICIO	47	24
REPOSICION LUMINARIA	135	126
TRASLADO DE LUMINARIA	1	1
REPOTENCIACION DE LIMINARIAS	17	16
CIRCUITO APAGADO	492	468
LINEA REVENTADA	89	80
EMERGENCIA	2	1
CIRCUITO DIRECTO	17	17

Fuente Direccion Operativa -INFIBAGUE

Ejecución De PQR Alumbrado Publico Entre 2021-07-01 - 2021-12-31

ESTADO	CANT	%
Programado	228	5
Pendiente	512	11
Ejecutado	3.934	84

Fuente Direccion Operativa -INFIBAGUE



Fuente: Dirección de Proyectos – alumbrado publico

Fuente: Aplicativo Proceso de Gestión Integral de Gerencia de proyectos

Lo anterior significa que a la Dirección Operativa le fueron allegadas un total de 4.674 solicitudes de alumbrado público en el segundo semestre de 2021. De las cuales **se tramitaron 3.934 con una ejecución del 84%**, quedando **512 solicitudes pendientes por resolver**, es decir el **11%** y **228 solicitudes fueron reprogramadas**, es decir un **5%**.

7. PARQUES Y ZONAS VERDES

Los resultados de las solicitudes para el presente seguimiento fueron tomados de la información relacionada por la oficina de Parques y zonas verdes, el cual realizaron un comparativo de los radicados en trámite y los radicados ya terminados en los años 2020 y 2021.

PQRS - D.O.

Año	2020	2021
En Trámite	88	389
Terminado	304	247
Total	392	636

Fuente: aplicativo del Proceso de Gestión Integral de proyectos



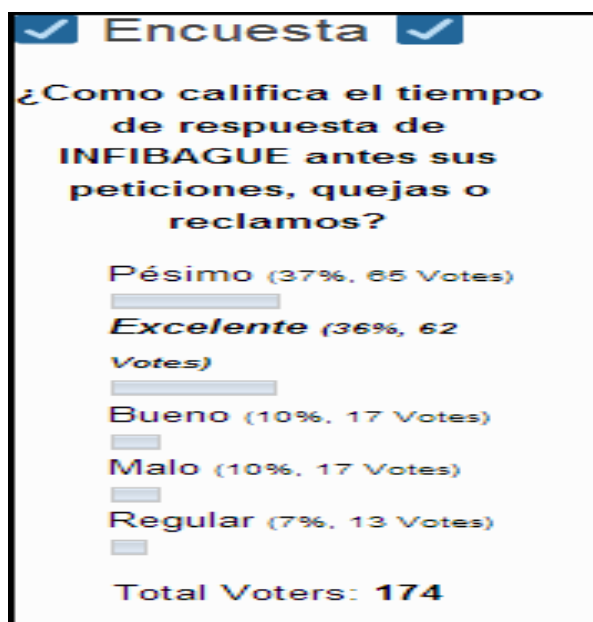
Fuente: aplicativo del Proceso de Gestión Integral de proyectos

Para el año 2020 están pendientes por tramitar 88 solicitudes, que deberán ser tramitadas lo más pronto posible para evitar sanciones por parte de los órganos de control. Para el año 2021, quedaron 389 solicitudes sin tramitar, es importante que el grupo de parques y zonas verdes realice un esfuerzo mayor para dar trámite oportuno a dichas solicitudes.

8. RESULTADOS DE ENCUESTA DE SATISFACCION

En relación a la evaluación y retroalimentación institucional por medio de encuestas, para la vigencia de este informe se realizó la encuesta de satisfacción de la comunidad sobre el tiempo de respuesta que tiene INFIBAGUE frente a las peticiones, quejas o reclamos que se reciben.

La Encuesta esta publicada en la página web www.infibague.gov.co y a la fecha se ha dado 174 respuestas de la siguiente forma:



Fuente: <https://www.infibague.gov.co/>

9. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Se sugiere que los radicados que correspondan a documentos informativos, sean cerrados una vez lleguen a la dependencia correspondiente y evitar congestión en el sistema.
- Se hace claridad en la necesidad de unificar la totalidad de la correspondencia en una sola plataforma y ventanilla única que permita obtener estadísticas sobre el estado de las diligencias del instituto frente a correspondencia administrativa, misionales como mantenimiento de Alumbrado Público y parques y Zonas Verdes y financiamiento, controlando igualmente cada respuesta de manera oportuna, haciendo un especial énfasis en los derechos de petición, acciones populares y respuestas a Órganos de Control .
- Una vez las solicitudes radicadas se han allegadas a las diferentes direcciones y grupos de trabajo es importante que la función de monitoreo debe ser oportuna, para evitar la no respuesta a las solicitudes y así evitar sanciones por parte de los órganos de control.
- Infibague ha tenido buenos resultados en la atención a las solicitudes, pero si es importante un mayor compromiso para que los tiempos de respuesta estén acorde a la normatividad y tengamos una mejor satisfacción de nuestros clientes y partes interesadas.