INSTITUTO DE FINANCIAMIENTO, PROMOCIÓN Y DESARROLLO DE IBAGUÉ – INFIBAGUÉ

INFORME PQRs AÑO 2023

ALCANCE DEL INFORME

El presente informe contempla el consolidado de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias, recibidos en la entidad por los diferentes canales de comunicación, durante el periodo comprendido entre el 01 de enero de 2023 y el 31 de diciembre de 2023, así como la atención a las mismas dentro de los términos dispuestos por Ley

RESPONSABILIDAD

La Dirección Administrativa a través del Grupo Gestión Documental y Atención al Ciudadano, tiene la responsabilidad de recibir y hacer seguimiento a la atención de las PQRSD que llegan a la entidad por los diferentes canales de comunicación.

Sin embargo, cabe anotar que tal como lo dispone la norma, se desarrolla continuamente una labor de seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias; no obstante, la responsabilidad de la respuesta a cada documento corresponde al Director, profesional o líder de cada dependencia.

1. PQRSD RECIBIDAS SEGÚN SU NATURALEZA

CONCEPTO	TOTAL, RECIBIDAS	PORCENTAJE
Peticiones	3026	85,6%
Quejas	10	0,3%
Reclamos	498	14,1%
Sugerencias	0	0
Denuncias	0	0
TOTAL	**3534**	**100%**

2. ATENCIÓN A PQRSD RECIBIDAS

CONCEPTO	TOTAL, RECIBIDAS	SIN TRAMITE	EN TRAMITE	TERMINADAS
Peticiones	3026	33	375	2618
Quejas	10	1	5	4
Reclamos	498	0	63	435

Sugerencias	0	0	0	0
Denuncias	0	0	0	0
TOTAL	**3534**	**34**	**443**	**3057**

- ✓ ***En trámite:*** *indicativo de que el requerimiento del usuario se encuentra visualizado y en proceso de respuesta por el grupo o dependencia responsable.*
- ✓ ***Sin tramitar:*** *indicativo de que el requerimiento del usuario no ha sido visualizado por el grupo o dependencia responsable.*
- ✓ ***Terminado:*** *indicativo de que se le brindo una respuesta oportuna al usuario y se ejecutó el requerimiento*

3. CLASIFICACION DE RECLAMOS POR DEPENDENCIA

DEPENDENCIA	TOTAL, RECIBIDAS	SIN TRAMITE	EN TRAMITE	TERMINADAS
Dirección Administrativa	17	0	1	16
Grupo Cartera y cobranza	2	0	0	2
Grupo Alumbrado Publico	476	0	59	417
Grupo Plazas de mercado	3	0	2	1
TOTAL	**498**	**0**	**62**	**436**

Es importante resaltar que a la fecha del corte hay dependencias que presentan estado en trámite o sin tramite, lo que podría representar falta de la responsabilidad de revisar la correspondencia asignada en el aplicativo de correspondencia y dar la oportuna respuesta de acuerdo a la ley 1755 del 2015 y de conformidad con la normatividad vigente, los lineamientos para la atención integral del ciudadano y los procedimientos incorporados por INFIBAGUE

4. CORRESPONDENCIA PENDIENTE 2022

Realizado un corte a 31 de diciembre de 2023 en el sistema de correspondencia de ventanilla única del Instituto se identificó que hay 53 PQRS que presentan estado en proceso de trámite sin haber sido finalizados para el año 2022.

Tabla 6. Total PQRS 2022

PQRS PENDIENTES 2022	
EN TRÁMITE	**SIN TRÁMITE**
50	3
94,3%	5,7%
53	

Como acciones correctivas para la depuración de los PQRS pendientes de responder de forma oportuna y para desarrollar de forma satisfactoria el proceso de atención al ciudadano, se remitieron correos electrónicos y correspondencia interna a todas las dependencias del Instituto indicando el número de solicitudes sin tramitar, solicitudes remitidas en el año 2022. Y durante los primeros trimestres del año 2023 también se enviaron correos (se anexa soporte)

Tabla 7. Medición de Estado por dependencia periodo 2022.

ESTADO DEPENDENCIAS 2022		
DEPENDENCIA	**ESTADO**	
	EN TRÁMITE	**SIN TRAMITE**
DIRECCION FINANCIERA	1	0
Grupo Gestión De Cartera Y Cobranza	1	0
Grupo Gestión Humana	1	0
Grupo Parques y Zonas Verdes	25	1
Grupo Plazas de Mercado	19	0
OFICINA ASESORA DE CONTROL UNICO DISCIPLINARIO	2	0
SECRETARIA GENERAL	1	0
ALUMBRADO PUBLICO	0	1
GERENCIA GENERAL	0	1
TOTALES	**50**	**3**
	94,3%	**5,7%**
	53	

A la fecha se evidencian PQSR de 2022 que no han sido finalizados por las dependencias, en su mayoría por el Grupo Parques y Zonas Verdes con 25, Grupo Plazas de Mercado 19; oficina asesora de control único disciplinario con 2.

5. BUZÓN DE SUGERENCIAS

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

Una vez realizada la verificación mensual para el periodo diciembre de 2023 con compañía de la Oficina Asesora de Control Interno de la Gestión, al Buzón de PQRS instalado en la entrada del Instituto no se encontró ninguna queja.

6. CONCLUSIONES

Como acciones correctivas para la depuración de los PQRS pendientes de responder de forma oportuna y para desarrollar de forma satisfactoria el proceso de atención al ciudadano, se remitieron correos electrónicos y correspondencia interna a todas las dependencias del Instituto indicando el número de solicitudes sin tramitar

Se recomienda a la Gerente General de la entidad se inicien los trámites correspondientes con la oficina de control interno y control único disciplinario en consecuencia con el incumplimiento de los tiempos de respuesta de acuerdo a la ley 1755 del 2015.

Reviso: Lorena Ortiz Naranjo – P.U. Gestión Documental y Atención al Ciudadano

Proyecto: Valentina Oliveros – T.A. Atención al Ciudadano