INSTITUTO DE FINANCIAMIENTO, PROMOCIÓN Y DESARROLLO DE IBAGUÉ – INFIBAGUÉ

INFORME PQRs 1er TRIMESTRE AÑO 2024

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 2024 y el 31 de marzo de 2024, 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	724	89,9%
Quejas	11	1,36%
Reclamos	44	5,47%
Sugerencias	1	0,12%
Denuncias	0	0%
Otros(respuestas)	25	3;11%
TOTAL	**805**	**100%**

2. ATENCIÓN A PQRSD RECIBIDAS

CONCEPTO	TOTAL, RECIBIDAS	SIN TRAMITE	EN TRAMITE	TERMINADAS
Peticiones	724	271	42	412
Quejas	5	0	1	4
Reclamos	46	0	31	15

Sugerencias	1	0	0	1
Denuncias	0	0	0	0
Otros(respuestas)	25	0	4	21
TOTAL	**801**	**271**	**78**	**452**

- ✓ ***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
Grupo Alumbrado Publico	39	0	29	10
Grupo Parques y zonas verdes	4	0	1	3
Grupo Plazas de mercado	1	0	1	0
TOTAL	**44**	**0**	**31**	**13**

Se puede evidenciar que el grupo que presenta mayor volumen de reclamos es el de Alumbrado público, por lo tanto, se presenta clasificación general de las reclamaciones presentadas

1. CLASIFICACION DE RECLAMOS DE ALUMBRADO PUBLICO

TIPO	TOTAL, RECIBIDAS	SIN TRAMITE	EN TRAMITE	TERMINADAS
Cambio De Transformador	1	0	1	0
Circuito Apagado	6	0	3	3
Derecho De Petición / Visita T	4	0	4	0
Emergencia	0	0	0	0
Línea Reventada	6	0	4	2
Mantenimiento	9	0	7	2

Mantenimiento Garantía Led	1	0	1	0
Modernización	5	0	4	1
reposición De Posteria	1	0	1	0
reposición Luminaria	6	0	3	3
Repotenciación De Luminarias	0	0	1	0
Traslado De Poste	0	0	0	0
Traslado De Luminaria	0	0	0	0
TOTAL	**39**	**0**	**29**	**10**

Se puede evidenciar que el mayor volumen de reclamos presentados son en relación al mantenimiento, para lo cual se realizara la respectiva mesa de trabajo con el grupo de Alumbrado Público con el fin de establecer causas técnicas.

2. 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.

3. 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