INSTITUTO DE FINANCIAMIENTO, PROMOCIÓN Y DESARROLLO DE IBAGUÉ – INFIBAGUÉ

INFORME PQRs 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 diciembre 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	3158	61,7%
Quejas	20	0,4%
Reclamos	1753	34,3%
Sugerencias	0	0%
Otros (respuestas, informativo, propuestas)	185	3,6%
TOTAL	**5116**	**100%**

2. ATENCIÓN A PQRSD RECIBIDAS

CONCEPTO	SIN TRAMITE	EN TRAMITE	TOTAL, PENDIENTES	TERMINADAS	TOTAL, RECIBIDAS
Peticiones	16	643	**659**	2499	3158
Quejas	0	2	**2**	18	20
Reclamos	0	351	**351**	1402	1753
Sugerencias	0	0	**0**	0	0
Otros (respuestas, propuestas)	0	28	**28**	157	185
TOTAL	**16**	**1024**	**1040**	**4076**	**5116**

- ✓ ***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*

Es importante resaltar que a la fecha del corte todos los PQRS relacionados anteriormente se encuentran vencidos del tiempo de respuesta, 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.

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.

3. CLASIFICACION DE PQRS PENDIENTES POR DEPENDENCIA

Dependencia	Sin Tramite	En Tramite	Total, Pendiente	Terminadas	Total Recibidas
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	8	21	**29**	**507**	**536**
Grupo Gestión Humana y SST	0	4	**4**	**131**	**135**
Grupo Gestión Activos y Recursos físicos	1	2	**3**	**24**	**27**
Grupo Gestión Documental y Atención al Ciudadano	0	0	**0**	**2**	**2**
DIRECCIÓN FINANCIAMIENTO	0	4	**4**	**485**	**489**
Grupo Otorgamiento	0	0	**0**	**17**	**17**

Dependencia	Sin Tramite	En Tramite	Total, Pendiente	Terminadas	Total Recibidas
Grupo Gestión Cultural Panóptico	0	0	**0**	**71**	**71**
DIRECCIÓN FINANCIERA	0	1	**2**	**63**	**65**
Grupo Gestión Contable	0	0	**0**	**21**	**21**
Grupo Gestión Cartera y Cobranza	0	16	**16**	**75**	**91**
Grupo Operaciones de Tesorería	0	0	**0**	**5**	**5**
DIRECCIÓN OPERATIVA	4	83	**87**	**103**	**190**
Grupo Alumbrado Publico	2	442	**448**	**1668**	**2116**
Grupo Parques y Zonas Verdes	0	439	**439**	**350**	**789**
Grupo Plazas de Mercado	0	2	**2**	**375**	**377**
SECRETARIA GENERAL	0	8	**8**	**123**	**131**
CONTROL DISCIPLINARIO	0	2	**2**	**12**	**14**
CONTROL INTERNO DE GESTION	0	0	**0**	**21**	**21**
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	0	0	**0**	**19**	**19**
OFICINA GESTION DEL RIESGO	0	0	**0**	**4**	**4**
TOTAL	16	1024	**1040**	**4076**	**5116**

4. CLASIFICACION DE RECLAMOS POR DEPENDENCIA

DEPENDENCIA	SIN TRAMITE	EN TRAMITE	TOTAL, PENDIENTES	TERMINADAS
Grupo Alumbrado Publico	0	345	**345**	
Grupo Parques y zonas verdes	0	6	**6**	
TOTAL	**0**	**351**	**351**	

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, se puede evidenciar que el mayor volumen de reclamos presentados es 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.

1. 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 anual según actas de apertura en compañía de la Oficina Asesora de Control Interno de la Gestión, el buzón durante la vigencia 2024 no recibió ninguna PQRS (se anexan actas)

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

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