200.28.1

Tuluá, 28 de julio de 2022

Doctor
DENNY OSORIO VILLADA
Gerente General
INFITULUA E.I.C.E

Asunto: Informe PQRSD primer semestre de 2022.

Cordial Saludo,

Dando cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 474 de 2011, el cual reza: “En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relaciones con el cumplimiento de la misión de la entidad… La oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad en un informe semestral sobre el particular”.

De acuerdo a lo anterior, el Jefe de Oficina Asesor de Control Interno del instituto presenta el informe de seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, para el periodo comprendido entre el 1 de enero a 30 de junio de 2022.

A continuación, se relaciona el marco normativo, metodología, ejecución, PQRSD atendidas, conclusiones y recomendaciones:

MARCO NORMATIVO

➢ Ley 190 de 1995 “Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.”
➢ Ley 1474 de 2011, "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública".
➢ Ley 1712 DE 2014 “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.”

Calle 21 No. 38 - 77
Tuluá - Valle del Cauca
PBX: 2 226 1285
infitulua@infitulua.gov.co

➢ Decreto 0103 de 2015, “Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones”

➢ Ley 1755 de 2015 “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.

METODOLOGÍA

Para la realización del presente informe se revisaron los informes mensuales de PQRSD del área de Ventanilla Única donde fueron verificados los soportes de respuesta a cada petición, como también el reporte consolidado del aplicativo Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivos - SGDEA.

EJECUCIÓN

Según el Procedimiento PR-P34-01 “PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS y el MN P34 – 01 MANUAL SERVICIO AL CLIENTE Y PROTOCOLO DE ATENCIÓN”,

1. En la página web institucional de INFITULUA E.I.C.E ruta de acceso para PQRSD en línea: https://infitulua.gov.co/pqrs/
2. El instituto cuenta con una dependencia para la recepción de las PQRSD que lleguen al instituto por medios presenciales y virtuales de la siguiente manera: a: Presenciales: las PQRSD que los solicitantes quieran interponer presencialmente se atenderán en la oficina del Instituto de Financiamiento, Promoción y Desarrollo de Tuluá - INFITULUA E.I.C.E ubicada en la calle 21 No. 38 – 77 de la ciudad de Tuluá - Valle en el horario de lunes a jueves de 7:30 a.m. a 12:00 a.m. y de 1:30 p.m. hasta las 6:00 p.m. y el día viernes desde las 7:30 a.m. a 12:00 a.m. y de 1:30 p.m. hasta las 5:00 p.m., se cuenta con personal de apoyo para brindarle a la ciudadanía atención oportuna y permanente de lunes a viernes. b. Telefónicas: las PQRSD que los solicitantes quieran interponer por vía telefónica se recibirán en la línea 092 – 2261285.
3. Correo electrónico: las PQRSD que los solicitantes quieran interponer por este medio, se recibirán a través del correo electrónico infitulua@infitulua.gov.co y ventanillaunica@infitulua.gov.co.
4. Correspondencia: recibirá las PQRSD que lleguen al instituto por medio físico, en la calle 21 No. 38 – 77 de la ciudad de Tuluá - Valle en el horario de lunes a jueves de 7:30 a.m. a 12:00 a.m. y de 1:30 p.m. hasta las 6:00 p.m. y el día viernes desde las 7:30 a.m. a 12:00 a.m. y de 1:30 p.m. hasta las 5:00 p.m.

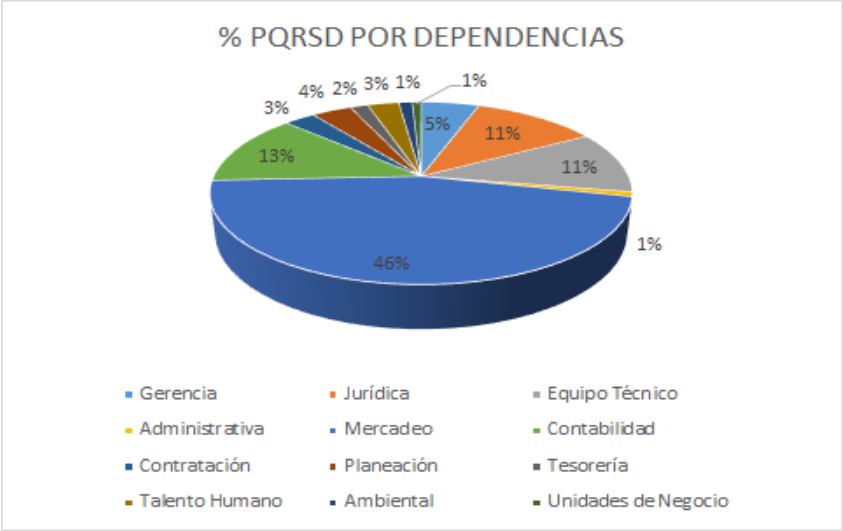
Calle 21 No. 38 - 77
Tuluá - Valle del Cauca
PBX: 2 226 1285
infitulua@infitulua.gov.co

PQRSD ATENDIDAS

- ***PQRSD por dependencias:***

DEPENDENCIA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL PQRSD POR DEPENDENCIA	%
Gerencia	3	4	2	1		3	13	5%
Jurídica	7	2	5	6	3	5	28	11%
Equipo Técnico	8	3	3	5	6	2	27	11%
Administrativa						2	2	1%
Mercadeo	15	17	25	29	19	7	112	46%
Contabilidad	17	4	3	1	3	3	31	13%
Contratación	3		1			3	7	3%
Planeación	1	2	2	2		2	9	4%
Tesorería	1				2	1	4	2%
Talento Humano	1	3	2		1		7	3%
Ambiental			2			1	3	1%
Unidades de Negocio			1			1	2	1%
TOTAL PQRSD PRIMER SEMESTRE							**245**	**100%**

Fuente: Oficina de Ventanilla única

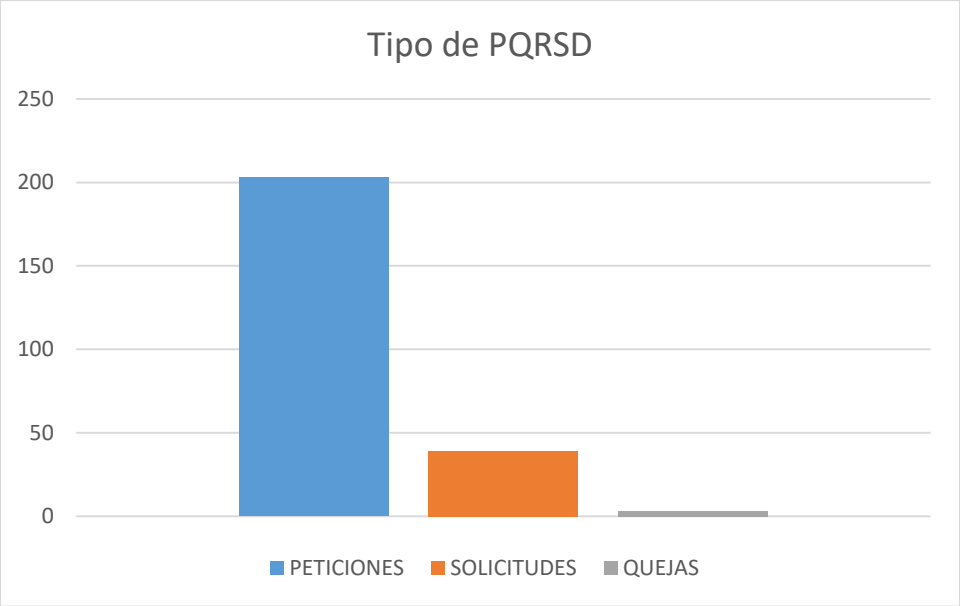


- ***Clasificación de las PQRSD:***

TIPO DE PQRSD	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
PETICIONES	42	31	39	39	32	20
SOLICITUDES	13	3	6	5	2	10
QUEJAS	1	1	1	0	0	0
TOTAL	**56**	**35**	**46**	**44**	**34**	**30**

Fuente: Oficina de Ventanilla única

Calle 21 No. 38 - 77
Tuluá - Valle del Cauca
PBX: 2 226 1285
infitulua@infitulua.gov.co



CONCLUSIONES

➢ La información consolidada de la oficina de ventanilla única se encuentra en orden cronológico; existe consistencias en la información reportada por el sistema de información y las carpetas de radicación de las PQRSD que contiene el diligenciamiento de los formatos: FO-P34-01 “PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS” y FO-P34-02 “RADICACIÓN INTERNA DE PQRS”.

➢ Se evidenció con el informe presentado por la Oficina de ventanilla única del Instituto Financiero Promoción y Desarrollo de Tuluá - INFITULUA E.I.C.E, que en el primer semestre del 2022 se radicaron doscientos cuarenta y cinco (245) PQRSD: doscientos tres (203) peticiones, treinta y nueve (39) solicitudes y tres (3) quejas que fueron atendidas según los términos definidos en el numeral 1 del artículo 14 de la ley 1755 del 2015.

RECOMENDACIONES

- Continuar con la oportunidad en las respuestas de las PQRSD.
- Recordar a cada área de citar en las respuestas a las peticiones que corresponde a una PQRSD y el número de solicitud, para que pueda quedar debidamente articulada la petición con la respuesta en el software documental.

Calle 21 No. 38 - 77
Tuluá - Valle del Cauca
PBX: 2 226 1285
infitulua@infitulua.gov.co

- Continuar en el proceso de formación para disminuir los impactos por errores en el proceso de clasificación de la información, así como identificando necesidades que mejoren las herramientas tecnológicas dispuestas en nuestro canal de entrada SGDEA.

JUAN MANUEL CAMACHO DAVALOS
Jefe de Oficina Asesor de Control Interno

Calle 21 No. 38 - 77
Tuluá - Valle del Cauca
PBX: 2 226 1285
infitulua@infitulua.gov.co