200.28.1

Tuluá, 15 de enero de 2021

Doctor

LLENER DARIO BORJA MAFLA

Gerente General

INFITULUA E.I.C.E

Asunto:Informe PQRSD segundo semestre de 2020.

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 le 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, la Dirección 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 julio a 31 de diciembre de 2020.

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.”

➢ 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 “PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS y el 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.

1. Correo electrónico: las PQRSD que los solicitantes quieran interponer por este medio, se recibirán a través del correo electrónico [infitulua@infitulua.gov.co](mailto:infitulua@infitulua.gov.co).
2. 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.

**PQRSD ATENDIDAS**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **TIPO DE PQRS** | **JULIO** | **AGOSTO** | **SEPTIEMBRE** | **OCTUBRE** | **NOVIEMBRE** | **DICIEMBRE** |
| PETICIONES | 6 | 7 | 19 | 21 | 20 | 21 |
| QUEJAS |  |  | 1 |  |  |  |
| SOLICITUDES | 31 | 48 | 26 | 18 | 12 | 7 |
| **TOTAL** | **37** | **55** | **46** | **39** | **32** | **28** |

Fuente: Oficina de Ventanilla única.

Gráfica: % PQRSD

**CONCLUSIONES**

➢ La información consolidada de la oficina de ventanilla única se encuentra en orden cronológico; y tiene consistencia la información reportada por el sistema de información y las carpetas de radicación de las PQRSD que contiene el diligenciamiento de los formatos: F-408-01 “PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS” y F-408-02 “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 segundo semestre del 2020 se recepcionaron doscientos treinta y siete (237) requerimientos, noventa y cuatro (94) peticiones, uno (1) queja y ciento cuarenta y dos (142) solicitudes que fueron atendidas según los términos definidos en el numeral 1 del artículo 14 de la ley 1755 del 2015.

**RECOMENDACIONES**

➢ Brindar capacitación al servidor público encargado de la oficina de ventanilla única, con el fin de minimizar los errores en el registro y control de las peticiones.

➢ Recordar a cada área 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.

JUAN MANUEL CAMACHO DAVALOS

Jefe de Oficina Asesor de Control Interno