

INFORME DE SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES

En cumplimiento a las funciones establecidas en la Ley 87 de 1993 y en el Artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011, se presenta el informe de seguimiento de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias que se interponen ante la Entidad, recibidas durante el periodo comprendido entre el 01 de enero al 30 de junio de 2022.

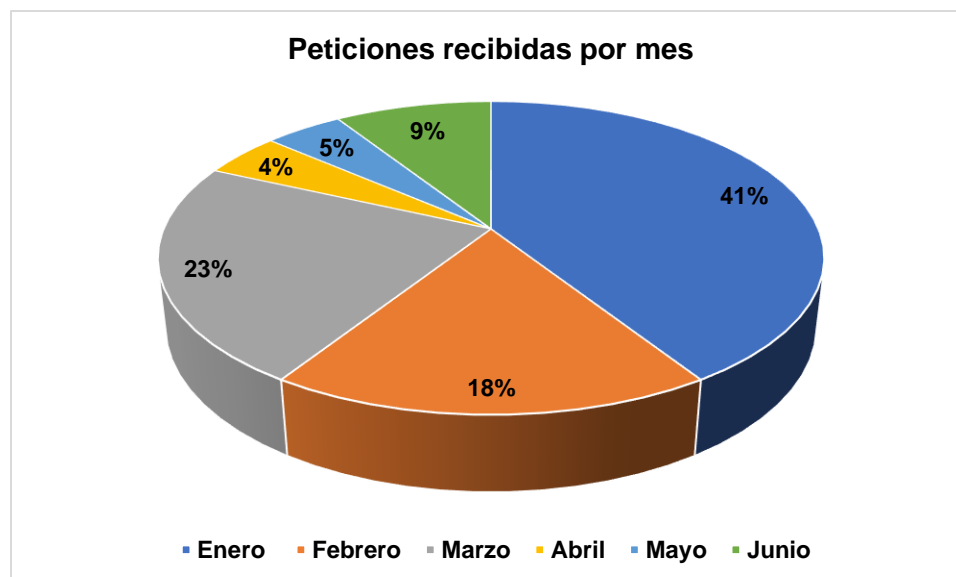
El objetivo de este informe es dar cumplimiento a lo establecido en el Artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011, en lo referente al seguimiento y evaluación al tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones y denuncias por presuntos actos corrupción que los ciudadanos y demás partes interesadas interponen ante la entidad, con el fin de determinar el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas y efectuar la recomendaciones que sean necesarias a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos que conlleven al mejoramiento continuo de la Entidad.

A continuación, se presentan las estadísticas y el análisis de la información:

PETICIONES RECIBIDAS DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DE 2022

Se presenta el siguiente comportamiento mensual en presentación de las peticiones:

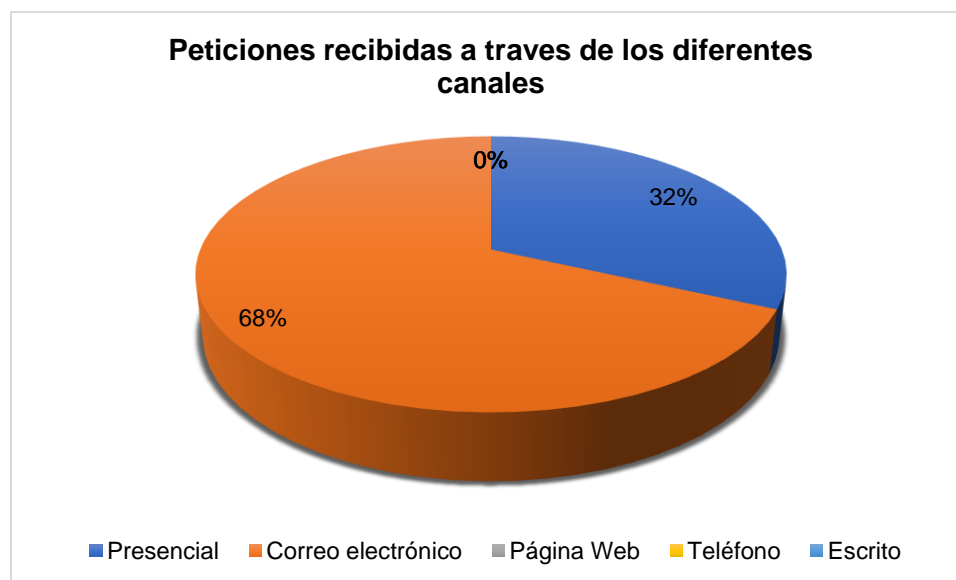
| MES | No. DE PETICIONES | % |
|----------------|-------------------|-------------|
| Enero | 9 | 41% |
| Febrero | 4 | 18% |
| Marzo | 5 | 23% |
| Abril | 1 | 5% |
| Mayo | 1 | 5% |
| Junio | 2 | 9% |
| TOTAL | 22 | 100% |



De acuerdo con lo anterior, se observa que se recibieron un total de 22 solicitudes en el semestre, siendo los meses de enero y marzo en los que mayor número de peticiones fueron presentadas.

PETICIONES RECIBIDAS A TRAVÉS DE LOS DIFERENTES CANALES DE ATENCIÓN

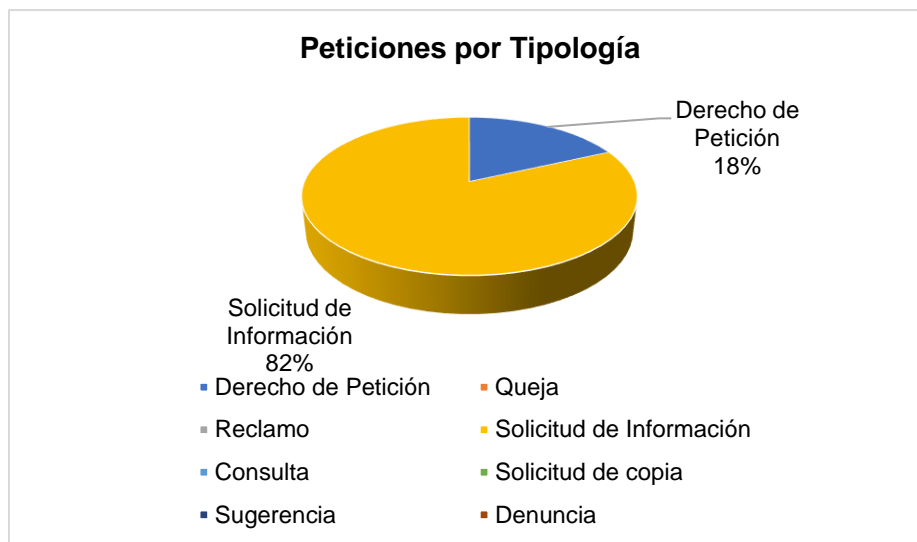
| CANAL | TOTAL | % |
|---------------------------|-----------|-------------|
| Presencial | 7 | 32% |
| Correo electrónico | 15 | 68% |
| Página Web | 0 | 0 |
| Teléfono | 0 | 0 |
| Escrito | 0 | 0 |
| TOTAL | 22 | 100% |



De acuerdo con la información, se observa, que, en el periodo analizado, el medio más utilizado por los solicitantes es el Correo Electrónico.

PETICIONES RECIBIDAS POR TIPOLOGÍA

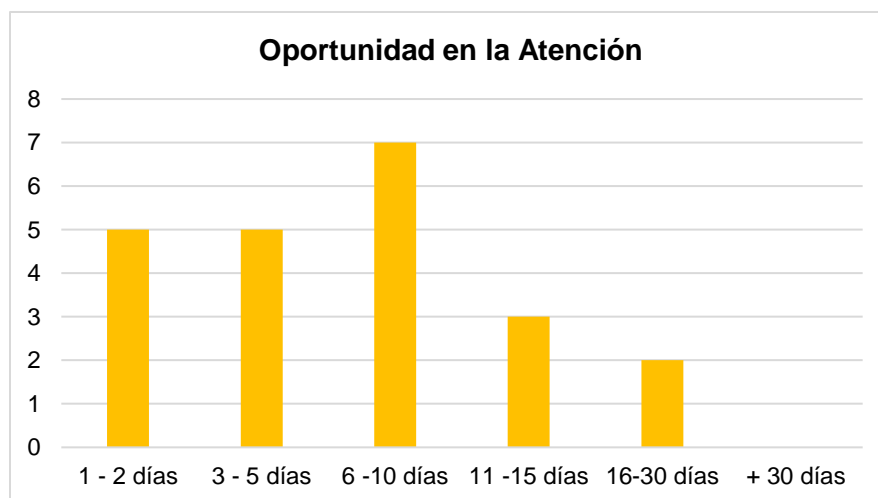
| TIPOLOGIA | CANTIDAD | % |
|---------------------------------|-----------|-------------|
| Derecho de Petición | 4 | 18% |
| Queja | 0 | 0 |
| Reclamo | 0 | 0 |
| Solicitud de Información | 18 | 82% |
| Consulta | 0 | 0 |
| Solicitud de copia | 0 | 0 |
| Sugerencia | 0 | 0 |
| Denuncia | 0 | 0 |
| TOTAL | 22 | 100% |



Del total de las 22 solicitudes recibidas durante el periodo evaluado, la mayor cantidad de peticiones se concentra en la tipología Solicitud de Información, que corresponde al 82% del total de recibidas.

OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN DE PETICIONES INTERPUESTAS

| TIEMPO DE RESPUESTA | No DE PETICIONES | % |
|---------------------|------------------|-------------|
| 1 - 2 días | 5 | 23% |
| 3 - 5 días | 5 | 23% |
| 6 -10 días | 7 | 32% |
| 11 -15 días | 3 | 14% |
| 16-30 días | 2 | 9% |
| + 30 días | 0 | 0 |
| TOTAL | 22 | 100% |



De conformidad la información suministrada, de las 12 peticiones interpuestas durante el primer semestre, 2 de ellas sobrepasaron el tiempo de respuesta establecido por Ley.

RELACIÓN PETICIONES RECIBIDAS A JUNIO 30 DE 2022

| Fecha de recibido | Información del Peticionario | Tipo de solicitud | Fecha de respuesta | Medio de llegada |
|-------------------|--------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------|--------------------|
| 5/01/2022 | Profesco Consultores y Auditores S.A.S | Solicitud de información | 16/02/2022 | Físico |
| 11/01/2022 | Procuraduría Delegada para la Defensa del Patrimonio Público | Solicitud de información | 19/01/2022 | Correo Electrónico |
| 18/01/2022 | Héctor Iván Bravo Bravo | Derecho de Petición | 1/02/2022 | Correo Electrónico |
| 20/01/2022 | Terminal de Transportes de Manizales | Solicitud de información | 31/01/2022 | Correo Electrónico |
| 24/01/2022 | InfilManizales | Solicitud de información | 31/01/2022 | Físico |
| 28/01/2022 | Procuraduría Delegada Contratación Estatal | Solicitud de información | 8/02/2022 | Correo Electrónico |
| 28/01/2022 | Procuraduría Delegada Contratación Estatal | Solicitud de información | 8/02/2022 | Correo Electrónico |
| 28/01/2022 | Procuraduría Delegada Contratación Estatal | Solicitud de información | 8/02/2022 | Correo Electrónico |
| 31/01/2022 | Contraloría General de la República | Solicitud de información | 10/02/2022 | Correo Electrónico |
| 9/02/2022 | Sintraunico | Derecho de Petición | 11/02/2022 | Físico |
| 15/02/2022 | Ministerio de Transporte | Derecho de Petición | 8/03/2022 | Correo Electrónico |
| 17/02/2022 | Contraloría General de la República | Solicitud de información | 24/02/2022 | Correo Electrónico |
| 18/02/2022 | Ministerio de Educación | Solicitud de información | 15/03/2022 | Correo Electrónico |
| 4/03/2022 | Contraloría General de la República | Solicitud de información | 22/03/2022 | Correo Electrónico |
| 15/03/2022 | InfilManizales | Solicitud de información | 15/03/2022 | Físico |
| 7/03/2022 | Contraloría General de la República | Solicitud de información | 8/03/2022 | Correo Electrónico |
| 28/03/2022 | InfilManizales | Solicitud de información | 1/04/2022 | Físico |
| 30/03/2022 | Contraloría General de la República | Solicitud de información | 4/04/2022 | Correo Electrónico |
| 26/04/2022 | Procuraduría Provincial de Manizales | Solicitud de información | 26/04/2022 | Correo Electrónico |
| 25/05/2022 | Procuraduría Delegada para Economía y Hacienda Pública | Solicitud de información | 27/05/2022 | Correo Electrónico |
| 1/06/2022 | Sintraunico | Derecho de Petición | 6/06/2022 | Físico |
| 30/06/2022 | InfilManizales | Solicitud de información | Sin respuesta | Físico |

CONCLUSIONES

- Definir una sola persona para radicar las solicitudes, con el fin de realizar oportunamente el tratamiento a los requerimientos desde su ingreso en la entidad hasta la finalización y cierre de esta y así dar cumplimiento a lo establecido en el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, el cual menciona que “...*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 relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad*”.

Lo anterior en ocasión a que en la entidad se viene presentando una desorganización interna al momento de tramitar las PQRSD ya que no todas son recibidas por la Secretaria de Gerencia lo que conlleva a no poder realizar seguimiento a la información recibida.

Informe realizado por:

PGC Planeación, Gestión y Control S.A.S
Asesor Externo
Junio de 2022