

	INSTITUTO DE MOVILIDAD DE PEREIRA NIT 816000558 OPERACIONALIZACIÓN SISTEMA CONTROL INTERNO INFORME FINAL DE AUDITORIA
Versión: 3	Vigencia: Agosto / 2016

INFORME DE SEGUIMIENTO
SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQRSDyF)

OBJETIVO: Realizar seguimiento al Sistema de Peticiones, Quejas y Reclamos y seguimiento segundo semestre de 2024.

ALCANCE: Procesos que conforman el Modelo de Gestión del Instituto, en especial, Proceso Control de Legalidad, Gestión Gerencial y Movilidad.

PRESENTADO A: EMERSON EDILBERTO JAIMES
 Director General

PRESENTADO POR: GLORIA PATRICIA LONDOÑO LONDOÑO
 Asesor de Control Interno

ELABORADO POR: LESLLY KAREN ISAZA VELASQUEZ - Profesional Universitario

PRESENTACION: 24 de enero de 2025

BASE LEGAL: Ley 1474 de 2011, artículo 76
 Constitución Política de Colombia. Título II, de los derechos, las garantías y los deberes. Capítulo I, de los derechos fundamentales, artículo 23.

Ley 190 de 1995, Estatuto Anticorrupción. Título V, aspectos institucionales y pedagógicos. Numeral B, Sistema de Quejas y Reclamos.

Protocolo de servicio al ciudadano versión 0 diciembre 2023, Procedimiento PQRSDyF, versión 4, abril de 2019, Políticas de operación IMP versión 3 de 2017.

Decreto 1499 de 2017 “Por medio del cual se modifica el Decreto número 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.” Manual

operativo del Modelo integrado de planeación y gestión V4, marzo 2021.

PROCEDIMIENTO:

De acuerdo al procedimiento denominado Auditorías de Control Interno, versión 3 de agosto de 2016, Ley 1712 de 2014 y decreto 1551 de 2008.

Procedimiento Interno, Información obtenida de la plataforma SAIA del IMP relacionada con las PQRSyD, guías del DAFP respecto al Modelo Integrado de Planeación y Gestión- MIPG y las auditorías basadas en riesgo.

PLANEAR:

Este informe de seguimiento a las **PQRSyD** del Instituto de Movilidad de Pereira se tiene programado para realizarse semestralmente en cumplimiento de la normatividad vigente.

Se revisa el procedimiento de PQRSyD de la entidad adscrito a la subdirección Jurídica actualizado en su versión 4 en abril de 2019 (vigente a 30 de diciembre de 2024), el protocolo de servicio al ciudadano y las políticas de operación del IMP, que son los documentos donde se establecen responsabilidades sobre las PQR'S de la entidad, el cual se encuentra aún en el árbol de calidad de la entidad.

	INSTITUTO DE MOVILIDAD DE PEREIRA NIT 816000558-8	Versión: 04
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Fecha: Abril 2019
	Nombre Proceso y/o Subproceso	Página: 1 de 6
	Procedimiento: PQRSyD	

1

1. OBJETIVO Definir los pasos a seguir para el manejo de derechos de petición, Solicitudes de información, Tutelas, Denuncias, Demandas, quejas, reclamos, sugerencia y felicitaciones, el cual sirve para realizar el registro y seguimiento, las cuales son interpuestas por los usuarios a través de correo electrónico, buzón de sugerencias, telefónicas, escritas, web (formato de PQRSyD y verbales).

2. RESPONSABLE

Líderes de procesos y subprocesos y/o personal asignado según su competencia en el tema

3. DEFINICIONES

- **IMP:** Instituto de Movilidad de Pereira.
- **SAIA:** Sistema Administración Integral de Archivos
- **PQRSyD:** Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncia, Demanda y felicitaciones
- **QUEJA:** Es el medio por el cual el usuario pone de manifiesto su inconformidad con la actuación de determinado funcionario o con la forma y condiciones en que se preste o no un servicio.

Vale la pena aclarar que mediante la resolución 1050 de 16 de diciembre de 2024, se modificó y reglamento el Manual para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones de PQRSyD del Instituto de Movilidad de Pereira, pero a la fecha de elaboración de este informe no se tenía firmado, socializado, ni publicado en Calidad-Planeación el nuevo procedimiento.



“POR MEDIO DE LA CUAL SE MODIFICA Y REGLAMENTA EL MANUAL PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES DE PQRSyF DEL INSTITUTO DE MOVILIDAD DE PEREIRA”

EMERSON EDILBERTO JAIMES, en uso de sus facultades legales, obrando como Director General del Instituto de Movilidad de Pereira, según Decreto número 001275 del 20 de agosto de 2024, expedido por el Alcalde Municipal de Pereira y Acta de Posesión número 000055 del 21 de agosto de 2024 y en especial los conferidos por el Acuerdo No. 137 de diciembre 20 de 1994; el Decreto 662 de octubre 20 de 2006, modificado por el Decreto 869 de 2012; Decreto No. 838 del 7 de octubre de 2016, Acuerdo No. 005 de julio 18 de 2018, por medio del cual se modifican los estatutos del Instituto expedido por la Junta Directiva Artículo 18 Numerales 13 y,

CONSIDERANDO

Que de conformidad con los artículos 23 y 74 de la Constitución Política de Colombia, toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta solución, e igualmente acceder a los documentos que establezca la

	INSTITUTO DE MOVILIDAD DE PEREIRA NIT 816000558-8	Código: PRC-460
	PROCESO: Gestión Recursos	Versión: 05
	SUBPROCESO: Gestión Documental	Vigencia desde: DIC 2024
	PROCEDIMIENTO: PQRSyF	

CONTROL DE DOCUMENTOS

Tabla de contenido

1. Objetivo	1
2. Responsables	1
3. Definiciones	4
4. Alcance del procedimiento	7
5. Lineamientos y Políticas De Operación	7
5.1 Actividades del procedimiento	8
6. Bases Legales	10

1. Objetivo

Establecer los pasos y procedimientos para la recepción, registro, manejo y seguimiento de derechos de petición, solicitudes de información, tutelas, denuncias, demandas, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, presentadas por los usuarios a través de diferentes canales de atención, tales como correo electrónico, buzón de sugerencias, llamadas telefónicas, comunicaciones escritas, página web, chat bot, whatsapp y de manera verbal, de conformidad con la normativa vigente en Colombia

El protocolo de servicio al ciudadano de diciembre de 2023, de la entidad.

	INSTITUTO DE MOVILIDAD DE PEREIRA NIT 816000558-8	Versión: 0
	PROCESO:	Fecha: diciembre 2023
	SUBPROCESO:	Página: 26 de 32
	PROTOCOLO SERVICIO AL CIUDADANO	

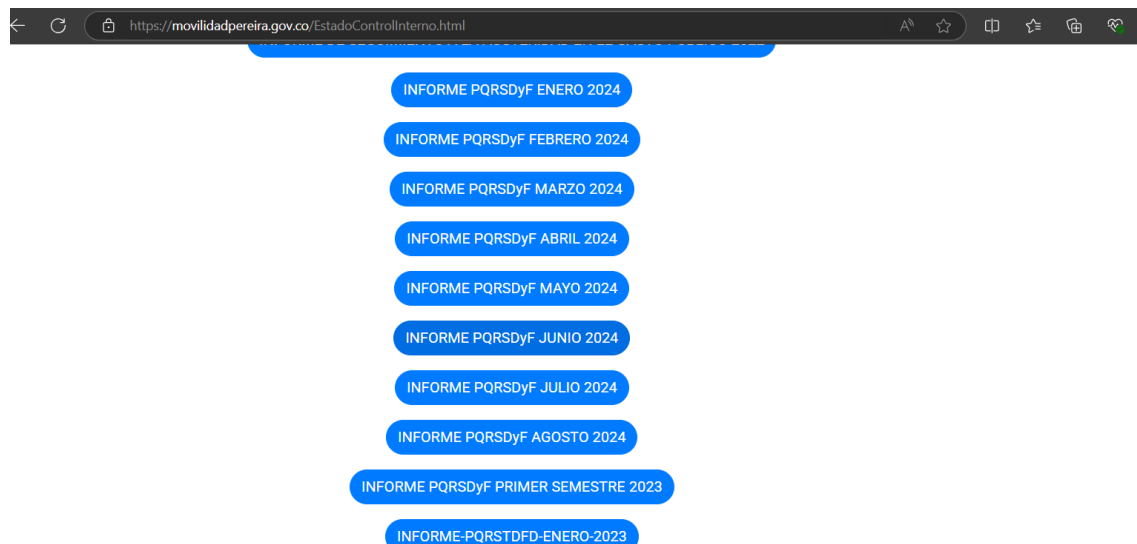
- a. Términos para resolver las peticiones: Existe Manual de Procedimientos PQRSSDYF.

Los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones serán los estipulados en la Resolución 369 de 2019 y son los siguientes:

Peticiones	Términos para resolver (días hábiles)	Art. 16 Resolución 369 de 2019
Información y copias o fotocopias de documentos	10	
Consulta en relación con materias a cargo del IMP	30	
Petición de documentos de provenientes otras entidades	10	
Acceso a consulta documental	10	
Asesoría Técnica y capacitación	30	
Quejas y denuncias	15	
Reclamos y sugerencias formuladas al AGN	15	

HACER:

Se procede a hacer revisión a los informes de **PQRSyF** consolidados por el área Jurídica publicados en la página Web, pero solo se encontró y el cuadro de Excel consolidado SAIA vigencia 2024 suministrado por el área de Sistemas.



Al hacer la revisión de los meses de julio y agosto se evidencio que correspondían al informe de julio de 2024, los demás meses de 2024 no fueron publicados.

INFORME DE PQRSDF JULIO 2024 publicado en la página web

	INSTITUTO DE MOVILIDAD DE PEREIRA NIT 816000558-8
INFORME PQRSFYD JULIO 2024	

INFORME CONSOLIDADO DE PQRSFYD POR TIPO DE SOLICITUD Y MEDIO DE RECEPCIÓN

A continuación, se presentan las estadísticas y el análisis de la información registrada a través de los canales dispuestos por el Instituto de Movilidad Pereira en el periodo de julio del año 2024, para la recepción de las PQRSF:

ESTADISTICA MES DE JULIO DE 2024:

TIPO DE SOLICITUD	TELEFONICA	PRESENCIAL	ESCRITA	CORREO ELECTRONICO	PAGINA WEB	TOTAL
PETICIONES	0	0	0	461	91	552
QUEJAS	0	0	0	8	15	23
RECLAMOS	0	0	0	0	6	6
SUGERENCIAS	0	0	0	0	1	1
FELICITACIONES	0	0	0	0	0	0
DENUNCIAS	0	0	0	5	7	12
TUTELAS	0	0	0	161	1	162
DEMANDAS	0	0	0	0	0	0
NOTIFICACIONES	0	0	0	0	0	0
PETICIONES DE INFORMACIÓN	0	0	0	1	10	11
TOTAL	0	0	0	636	131	767

INFORME DE PQRSDF AGOSTO 2024 publicado en la página web

	INSTITUTO DE MOVILIDAD DE PEREIRA NIT 816000558-8
INFORME PQRSFYD JULIO 2024	

INFORME CONSOLIDADO DE PQRSFYD POR TIPO DE SOLICITUD Y MEDIO DE RECEPCIÓN

A continuación, se presentan las estadísticas y el análisis de la información registrada a través de los canales dispuestos por el Instituto de Movilidad Pereira en el periodo de julio del año 2024, para la recepción de las PQRSF:

ESTADISTICA MES DE JULIO DE 2024:

TIPO DE SOLICITUD	TELEFONICA	PRESENCIAL	ESCRITA	CORREO ELECTRONICO	PAGINA WEB	TOTAL
PETICIONES	0	0	0	461	91	552
QUEJAS	0	0	0	8	15	23
RECLAMOS	0	0	0	0	6	6
SUGERENCIAS	0	0	0	0	1	1
FELICITACIONES	0	0	0	0	0	0
DENUNCIAS	0	0	0	5	7	12
TUTELAS	0	0	0	161	1	162
DEMANDAS	0	0	0	0	0	0
NOTIFICACIONES	0	0	0	0	0	0
PETICIONES DE INFORMACIÓN	0	0	0	1	10	11
TOTAL	0	0	0	636	131	767

Fuente: SAIA

VERIFICAR:

Se procede a exportar en Excel el informe estadístico arrojado por SAIA del segundo semestre de la vigencia 2024, en cuenta a las PQRSDF en proceso y terminadas.

ESTADÍSTICAS SAIA En proceso_20250121_100204 - Excel										
A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K
RADICADO	FECHA	TIPO DE SOLICITAN	TIPO DE IDENTIFICACIÓN	NÚMERO DE	NOMBRE COMPLETO	TÉLEFONO O	CIUDAD DE L	DIRECCIÓN C	E-MAIL	MEDIO DE RE
7765	02/07/2024 10:21 am	Persona natural	Cedula de ciudadanía(C.C)	1094915236	JHON ALBERT GIRALDO TORO		Pereira - Risaral		j05pmgper@ce	E-mail
7779	02/07/2024 01:37 pm	Persona natural	Cedula de ciudadanía(C.C)	10030490	OSCAR IVÁN CAMPOS GUERO		Pereira - Risaral		j09cmlpalper@	E-mail
7782	02/07/2024 02:34 pm	Persona natural	Cedula de ciudadanía(C.C)	1151935280	JULIETTE MARIE HELENE SANC	3183834473	Call - Valle del	CAVENIDA 3 NOR	calzate@correv	E-mail
7790	02/07/2024 09:10 pm	Persona natural	Cedula de ciudadanía(C.C)	10141341	Arie Giraldo Arias		Pereira - Risaral		j12pmpalfcper	E-mail
7791	02/07/2024 09:15 pm	Persona natural	Cedula de ciudadanía(C.C)	0	JOSÉ ANTONIO LOZANO SANC		Pereira - Risaral		impalpc02@ce	E-mail
7863	03/07/2024 03:34 pm	Persona natural	Cedula de ciudadanía(C.C)	0	Damaris Herrera		Pereira - Risaral		sspenalper@ce	E-mail
7864	03/07/2024 03:38 pm	Persona natural	Cedula de ciudadanía(C.C)	1061732376	JOSÉ ARMANDO EROSA LUNO		Pereira - Risaral		j12pmpalfcper	E-mail
7865	03/07/2024 03:42 pm	Persona natural	Cedula de ciudadanía(C.C)	18498113	NELSON AMAYA PARRA		Pereira - Risaral		impalpc01@ce	E-mail
7874	03/07/2024 04:17 pm	Persona natural	Cedula de ciudadanía(C.C)	7554507	CARLOS ARTURO RODRÍGUEZ		Armenia - Quin		j02pmpaladgar	E-mail
7877	03/07/2024 04:37 pm	Persona natural	Cedula de ciudadanía(C.C)	0	HECTOR FABIO SANCHEZ HERR	6063169011	Pereira - Risaral	PALACIO DE JUS	tutelas03ccper	E-mail
7888	03/07/2024 07:26 pm	Persona natural	Cedula de ciudadanía(C.C)	94262743	GEMAY GONZALEZ SERNA		Pereira - Risaral		j04pmgper@ce	E-mail
7889	03/07/2024 07:30 pm	Persona natural	Cedula de ciudadanía(C.C)	0	FREDY GAÑAN BUENO		Pereira - Risaral		j12pmpalfcper	E-mail
7890	03/07/2024 07:34 pm	Persona natural	Cedula de ciudadanía(C.C)	73139379	ALFONSO RUIZ CASTRO		Pereira - Risaral		j05pmpalfcper	E-mail
7936	04/07/2024 03:02 pm	Persona natural	Cedula de ciudadanía(C.C)	9764634	LUIS FERNANDO FLOREZ PEL		Pereira - Risaral		j14pmpalccper	E-mail
7938	04/07/2024 03:09 pm	Persona natural	Cedula de ciudadanía(C.C)	0	NEIL DE JESÚS MARTÍNEZ		Medellín - Antio		cmpl24med@ce	E-mail
7960	05/07/2024 09:56 am	Persona natural	Cedula de ciudadanía(C.C)	0	Jorge Albeiro Arroyave		Pereira - Risaral		j01cmunicipals	E-mail
7973	05/07/2024 11:50 am	Persona natural	Cedula de ciudadanía(C.C)	10034675	GABRIEL MARÍN PILLIMUE		Pereira - Risaral		monvivi30@gm	E-mail
8004	07/07/2024 07:56 pm	Persona natural	Cedula de ciudadanía(C.C)	0	JULIAN GOMEZ JARAMILLO		Pereira - Risaral		j01prmpalpaes	E-mail
8005	07/07/2024 08:10 pm	Persona natural	Cedula de ciudadanía(C.C)	1126585207	EDISON ANDRES ALZATE HERR		Pereira - Risaral		mcanob@cend	E-mail
8007	07/07/2024 08:18 pm	Persona natural	Cedula de ciudadanía(C.C)	1087990178	JHONNATAN OSPINA DURAN		Pereira - Risaral		tutelas@gomez	E-mail
8051	08/07/2024 11:53 am	Persona natural	Cedula de ciudadanía(C.C)	10102027	OSCAR ANTONIO VELASQUEZ		Pereira - Risaral		j09cmlpalper@	E-mail
8052	08/07/2024 11:58 am	Persona natural	Cedula de ciudadanía(C.C)	1088325768	EDWIN DAVID ALZATE CERO		Pereira - Risaral		ofmy01j13pmp	E-mail

ESTADÍSTICAS SAIA Terminados_20250121_100743_678fb83f2f4a0 - Excel										
A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K
RADICADO	FECHA	TIPO DE SOLI	TIPO DE IDEN	NÚMERO DE	NOMBRE CO	TÉLEFONO O	CIUDAD DE L	DIRECCIÓN C	E-MAIL	MEDIO DE RE
7755	02/07/2024 09:48 am	Persona natural	Cedula de ciuda	14430603	LUIS EDUARDO	3227042645	Bogotá - Cundir	CR 52 34 12	johnrp98@hott	60 años o mas
7760	02/07/2024 10:07 am	Persona natural	Cedula de ciuda	18612673	Omar de Jesús		Pereira - Risaral		omar-2673@hcc	27- 59 años
7764	02/07/2024 10:16 am	Persona natural	Cedula de ciuda	1112781623	CARLOS ANDRE		Pereira - Risaral		bufete.abogado	Ninguna
7766	02/07/2024 10:34 am	Persona natural	Cedula de ciuda	1088274305	Andrés Felipe	63503399923	Pereira - Risaral	Pereira	movilidad@vee	27- 59 años
7775	02/07/2024 12:45 pm	Persona natural	Cedula de ciuda	0	Angela M		Pereira - Risaral		uniondeportiva	27- 59 años
7777	02/07/2024 01:07 pm	Persona natural	Cedula de ciuda	0			Pereira - Risaral		gg704483@gmail	Ninguna
7788	02/07/2024 06:35 pm	Persona natural	Cedula de ciuda	0	CLAUDIA ZARATÓ		Pereira - Risaral		clazaga@gmail	27- 59 años
7789	02/07/2024 09:04 pm	Persona natural	Cedula de ciuda	1088331420	HARRISON JOSÉ		Pereira - Risaral		j07pmpgper@ce	Ninguna
7792	02/07/2024 10:35 pm	Persona natural	Cedula de ciuda	0	LUISA FERNAN		Pereira - Risaral	Fiscalía General	luisa.rodriguez	27- 59 años
7793	02/07/2024 10:38 pm	Persona natural	Cedula de ciuda	30413144	Lina Marcela	G	Pereira - Risaral		linamarceg3@g	27- 59 años
7795	02/07/2024 10:46 pm	Persona natural	Cedula de ciuda	1061372098	CRISTIAN DAVIC		Pereira - Risaral		crisfranco325@	27- 59 años
7796	02/07/2024 10:51 pm	Persona natural	Cedula de ciuda	0	MARCELA DUQU		Pereira - Risaral		marcela.duquez	27- 59 años
7797	02/07/2024 10:53 pm	Persona natural	Cedula de ciuda	0	Patruillero, MAR		Pereira - Risaral		marcela.duquez	27- 59 años
7799	02/07/2024 11:01 pm	Persona natural	Cedula de ciuda	24412815	LUZ ENITH GOM		Pereira - Risaral		anamariae684@	27- 59 años
7800	02/07/2024 11:02 pm	Persona natural	Cedula de ciuda	0			Pereira - Risaral		richy110761@gmail	Ninguna
7801	02/07/2024 11:05 pm	Persona natural	Cedula de ciuda	0	ALVARO CASTR		Pereira - Risaral		alvaro.castro53	27- 59 años
7802	02/07/2024 11:11 pm	Persona natural	Cedula de ciudadanía(C.C)	0			Pereira - Risaral		ANONIMO@ANONIMO.COM.CO	Ninguna
7803	03/07/2024 08:30 am	Persona natural	Cedula de ciuda	1097040618	CRISTHIAN CAN	3117625357	Pereira - Risaral	MZ 2 CS 14	ciaquimbaya.ej	27- 59 años
7805	03/07/2024 09:04 am	Persona natural	Cedula de ciuda	79520204	LEONARDO VAS	3013290620	Bogotá - Cundir	CRA 58 No119#	leonardo.lvs@	27- 59 años
7806	03/07/2024 09:06 am	Persona natural	Cedula de ciuda	9867753	Leandro Gonzal	3137413706	Pereira - Risaral	Eco condominic	andreamarcelaj	27- 59 años
7810	03/07/2024 09:35 am	Persona natural	Cedula de ciuda	18617602	JUAN DAVID HL	3006527365	Pereira - Risaral	CALLE 19 #218-	juandavidhb@g	27- 59 años
7868	03/07/2024 03:51 pm	Persona natural	Cedula de ciuda	1004681344	Carlos Daniel O	3225247806	Pereira - Risaral	Centro cra 3 coi	carlosdan8998	19 - 26 años

SOLICITUDES EN PROCESO SEGUNDO SEMESTRE

TIPO DE SOLICITUD	CAN
DEMANDAS	6
DENUNCIAS	4
PETICIONES	1278
QUEJAS	27
RECLAMO	18
SOLICITUD INFORMACION	14
TUTELAS	388
TOTAL	1.735

AREA	CAN	%
COACTIVO	819	47.2%
REGISTROS	655	37.8%
MOVILIDAD	74	4.3%
DIRECCION	47	2.7%
PLANEACION	1	0.1%
CONTROL INTERNO	1	0.1%
FINANCIERA SIN COACTIVO	107	6.2%
CEA	5	0.3%
JURIDICA	11	0.6%
SISTEMAS	15	0.9%
TOTAL	1.735	100.0%

Con tiempos de espera entre 17 a 165 días, a la fecha en que se exportó el informe.

SOLICITUDES TERMINADAS SEGUNDO PROCESO

TIPO DE SOLICITUD	CANTIDAD	AREA	CANTIDAD
DEMANDAS	9	COACTIVO	1.154
DENUNCIAS	43	REGISTROS	767
PETICIONES	2.426	MOVILIDAD	872
FELICITACIONES	2	DIRECCION	16
QUEJAS	92	PLANEACION	15
RECLAMO	20	CONTROL INTERNO	5
SOLICITUD INFORMACION	31	FINANCIERA SIN COACTIVO	129
TUTELAS	636	EDUCACION VIAL	21
SUGERENCIAS	2	JURIDICA	204
TOTAL	3.261	SISTEMAS	73
		SIN ASIGNAR	5
		TOTAL	3.261

Según el consolidado de información suministrado por el área jurídica a 30 de junio de 2024 se recibieron un total de 4.996 solicitudes entre peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, tutelas, demandas, notificaciones y peticiones de información. 3.261 en proceso y 1.735 terminadas

Se hace la verificación de las actividades, responsables y puntos de control establecidos dentro de los 3 documentos que relacionan el manejo de las PQR'S. Evidenciando que el procedimiento de la vigencia 2019 establece responsabilidades en personal que en la actualidad no desempeñan estos roles como es el caso de la Secretaria Ejecutiva, así, como actividades que no se ejecutan. Por lo que se solicita nuevamente una revisión y actualización del mismo. Actividades y responsabilidades que cambian en el nuevo procedimiento que empezara a regir a finales de enero de 2025, cuando el nuevo procedimiento sea firmado, socializado con el IMP y publicado en el árbol de calidad de la entidad.

Dentro de las novedades detectadas durante el primer semestre de la vigencia respecto a las PQR'S, se encontró que las personas responsables de las peticiones no están dando la respuesta por donde se debe o dando clic en el menú del aplicativo para traer el radicado inicial, sino que están utilizando la opción de respuesta rápida que no amarra la información a la solicitud inicial por estar este botón más visible al usuario dentro del mismo aplicativo. Lo que dio pie a las reuniones lideradas desde el área de planeación y calidad para mejorar el proceso y definir la información para actualizar el procedimiento de dicho proceso.

Pereira, 30 de julio de 2024

DE: CARLOS ANDRES GALLEG0 PEREZ - Subdirector Gral De Sistemas De Información Y Telemática

PARA: SUBDIRECCIÓN GENERAL DE REGISTROS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS



No. 20240730-6030-I

ASUNTO: Capacitación SAIA Trazabilidad de Respuestas a PQRS

Cordial saludo:

De acuerdo con el compromiso adquirido en la reunión del 24 de julio de 2024, convocada por la Oficina de Control Interno, y en el marco del seguimiento de las PQRS, se llevará a cabo una capacitación en la atención de PQRS.

Tema: Trazabilidad de las Respuestas a PQRS.

Objetivo: Garantizar la correcta implementación de los procedimientos para responder a las PQRS, asegurando la generación de informes y la trazabilidad de las respuestas.

Contenido: Se brindarán pautas prácticas sobre cómo atender y dar seguimiento a las PQRS de manera eficiente.

Dirigido a: Personal y contratistas de la subdirección de **Registros y Procedimientos Administrativos** que entre sus actividades responda PQRS

Fecha: Jueves 08 de Agosto

Hora Grupo 1: 8:00 am

Hora Grupo 2: 9:00 am

Lugar: Sala de juntas IMP

Para el segundo semestre de la vigencia y con las capacitaciones realizadas se evidencio una mejora por lo menos en la información obtenida del informe exportado desde SAIA, teniendo en cuenta que se cuenta la información de los días pendientes de las peticiones en las respuestas a los peticionarios.

De igual forma desde gestión documental se indica constantemente que el aplicativo SAIA no cumple con las características de un “Sistema de Gestión Electrónico de Archivos” - SGDE, sino que es un radicador de documentos que se está utilizando de forma errónea por desconocimiento en la entidad.

Se sugirió por parte del proceso Gestión Documental en el cual la funcionaria asistió a la reunión del 24/07/2024: primero que desde la vigencia 2015 que la entidad viene contratando anualmente el SAIA, éste no ha sido integral para la gestión documental y viene solicitando incluir las tablas de retención documental – TRD como lo solicita las normas del Archivo General de la Nación-AGN y los lineamientos en la implementación del MIPG, sin resultados, y segundo que en la entidad revisen y gestionen buscar otro proveedor que brinde un mejor producto, servicio y acompañamiento. Otros asistentes, estuvieron de acuerdo en la necesidad de un funcionario responsable más la priorización por parte del proveedor tecnológico de brindar capacitaciones presenciales sobre el manejo del aplicativo SAIA.

Cabe mencionar que la entidad cuenta con un Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano (PAAC) atendiendo lo expresado en la Ley No.1474 de 2011 o Estatuto Anticorrupción. Dicho Plan fue elaborado para la vigencia 2024 y se le realiza el seguimiento cuatrimestralmente estos han sido publicados en la página

web de la entidad, se adjunta copia de ambos seguimientos que también pueden ser consultados en la página web en la ruta Transparencia/6.Planeación/9.Metas,objetivos e indicadores de gestión y/o desempeño/PLANES.

<https://movilidadpereira.gov.co/Documentos/Dependencias/2024/planeacion/SEGUIMIENTO AL PAAC 1C 2024.xlsx>

<https://movilidadpereira.gov.co/Documentos/Dependencias/2024/planeacion/SEGUIMIENTO PLAN ACCION PAAC 2024 2C.pdf>

Es importante resaltar que para la vigencia 2025 se está realizando la actualización del PAAC al nuevo Programa de Transparencia y Ética Pública (PTEP) que se está construyendo para dar cumplimiento a la Ley 2195 de 2022 y al Decreto 1122 de 2024 y se presentará en el comité de Gestión y Desempeño No.1 para su aprobación.

Pereira, 13 de enero de 2025

DE: EMERSON EDILBERTO JAIMES - DIRECTOR GENERAL - DIRECCIÓN GENERAL
PARA: ANCIZAR ORTIZ QUINTERO - Subdirector Gral Operativo Administrativo Y Financiero -
SUBDIRECCIÓN GENERAL OPERATIVA, ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA, Juana Valentina
Mejía Lopez - Subdirector de Oficina Jurídica - OFICINA ASESORA JURÍDICA, ANDRÉS
FELIPE VANEGAS CARDONA - Subdirector Gral De Movilidad - SUBDIRECCIÓN GENERAL
DE MOVILIDAD, JHON DIEGO MOLINA MOLINA - Subdirector Gral De Planeación -
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE PLANEACIÓN, LUISA MARIA SEPULVEDA GARCIA -
Subdirector Gral De Registros Y Procedimientos Administrativos Y Sancionatorios -
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE REGISTROS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS,
Gloria Patricia Londoño Londoño - Asesor De Control Interno - OFICINA ASESORA DE
CONTROL INTERNO



No. 20250113-161-I

ASUNTO: GARANTÍA DEL DEBIDO PROCESO Y RESPUESTA DERECHO DE PETICION

Cordial saludo:

Cordial saludo,

Me dirijo a ustedes con el propósito de hacer un llamado a la rigurosa observancia del debido proceso en todas nuestras actuaciones, y así evitar las reiteradas sanciones administrativas y constitucionales que ha enfrentado la entidad por vulneración a los derechos fundamentales de las personas.

Como es de su conocimiento, en los últimos tiempos hemos sido objeto de plurales sanciones en sede constitucional debido al incumplimiento de las normas que garantizan el debido proceso a los ciudadanos -entre otros asuntos la respuesta oportuna a derechos de petición-. Estas sanciones no solo afectan la imagen y la estabilidad financiera de la entidad, sino que también erosionan la confianza de la ciudadanía en nuestra labor y por lo tanto resulta imperativo que, en adelante, actuemos con la mayor diligencia y apego a la ley en todos los procesos que

Dentro de las actividades de mejora para dar un mejor manejo al tema de pqrasyf se decidió realizar mensualmente un consejo directivo sobre pqrasyf, en donde se expondrá por áreas el manejo de las pqrasyf de cada proceso.

Pereira, 13 de enero de 2025

DE: EMERSON EDILBERTO JAIMES - DIRECTOR GENERAL - DIRECCIÓN GENERAL
PARA: Gloria Patricia Londoño Londoño - Asesor De Control Interno - OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO, Juana Valentina Mejía López - Subdirector de Oficina Jurídica - OFICINA ASESORA JURÍDICA, ANDRÉS FELIPE VANEGAS CARDONA - Subdirector Gral De Movilidad - SUBDIRECCIÓN GENERAL DE MOVILIDAD, JHON DIEGO MOLINA MOLINA - Subdirector Gral De Planeación - SUBDIRECCIÓN GENERAL DE PLANEACIÓN, LUISA MARIA SEPULVEDA GARCIA - Subdirector Gral De Registros Y Procedimientos Administrativos Y Sancionatorios - SUBDIRECCIÓN GENERAL DE REGISTROS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS, CARLOS ANDRÉS GALLEGOS PÉREZ - Subdirector Gral De Sistemas De Información Y Telemática - SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y TELEMÁTICA, ANCIZAR ORTIZ QUINTERO - Subdirector Gral Operativo Administrativo Y Financiero - SUBDIRECCIÓN GENERAL OPERATIVA, ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA



No. 20250113-162-I

ASUNTO: Implementación de Consejo Directivo Mensual sobre PQRSDYF

Cordial saludo:

Se informa a todos los subdirectores, en su calidad de líderes de los procesos, que se ha tomado la decisión de realizar un Consejo Directivo el primer viernes de cada mes iniciando el viernes 7 de febrero. En cada sesión, cada uno de ustedes deberá exponer informe de gestión de su dependencia y el estado de las PQRSDYF (Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicidades) que le correspondan según modelo estándar que diseñará y socializará la sub dirección de planeación.

Es importante resaltar que, como responsables de estos procesos, ustedes deben velar por el cumplimiento de las fechas de respuesta, las cuales deben ser tanto oportunas como de fondo, atendiendo a las necesidades de cada uno de los peticionarios, lo anterior en concordancia con la comunicación SAIA No. 20250113-161-I

RECOMENDACIONES

Terminar de legalizar el procedimiento de PQRSDYF del Instituto de Movilidad de Pereira, socializarlo y publicarlo en el árbol de calidad de la entidad.

De acuerdo a lo establecido en la Ley 1755 de 2015, se está presentando extemporaneidad en la atención de los derechos de petición, aspectos que se observaron en la revisión hecha a la información suministrada, por lo tanto se recomienda a las dependencias mencionadas, desarrollar actividades de control propias e integrales para mitigar el riesgo de incumplimiento de los tiempos de respuesta y con ello, atender los derechos de petición dentro de los 15 días hábiles y las solicitudes de información dentro de los 10 días siguientes establecidos en la normatividad. Así, como el pronto traslado de las solicitudes hacia otras entidades pertinentes, cuando no corresponde responder la petición al IMP, allí, solo hay cinco (5) días para ello.

Existe la posibilidad de afectación reputacional por inconformidad de los usuarios del Instituto debido a errores (fallas o deficiencias) en el análisis y direccionamiento a las peticiones ciudadanas que puedan afectar los tiempos de respuesta. Es importante continuar mejorando los controles existentes adoptados por cada dependencia para minimizar el riesgo de extemporaneidad de las peticiones, de acuerdo a lo establecido en la Ley 1755 de 2015.

Revisar tecnológicamente los alcances del contrato con el proveedor del sistema SAIA en cuanto a parametrización y capacitación del mismo.

Cumplir a cabalidad con lo establecido en el nuevo procedimiento de PQRS establecido por el Instituto de Movilidad de Pereira.

A los funcionarios que nos compete dar las respuestas a las PQRDS, que son responsables de cumplir con la norma, evitar dar respuesta a última hora, en forma extemporánea o peor, no responder. Esto trae consecuencias internas y jurídicas. Evitemos esas situaciones. Es más fácil dar respuesta a una PQRDS a tiempo dentro de los 10 o 15 días según el tipo de petición, que contestar una TUTELA o un desacato, esperando acciones judiciales que afecten a un funcionario y a la misma institución.

Por otra parte, durante los meses noviembre y diciembre 2024 se recibieron dos (2) oficios preventivos sobre la situación de las PQRDS en la entidad, su control, seguimiento, cantidades recibidas, tiempos de respuesta, etc., oficios provenientes de la Personería Municipal de Pereira, los cuales fueron contestados aportando las evidencias respectivas.

FORTALEZAS

- Los comités y reuniones realizadas con todas las áreas intervinientes en el proceso de PQRS con el fin de finalizar el procedimiento y determinar las responsabilidades para iniciar con su implementación y cumplimiento.
- Con el Manual, el procedimiento de PQRDS y el cuadro control, se designó a un funcionario de Gestión Documental para el manejo de las PQRDS recibidas, registro y distribución de las mismas a las demás áreas.
- La implementación de un consejo directivo mensual de PQRSDYF con la participación de las áreas para hacer seguimiento a los pendientes que tiene cada proceso, teniendo en cuenta los continuos seguimientos que está realizando la Personería sobre las respuestas a los peticionarios en la entidad.

CONSIDERACIONES GENERALES:

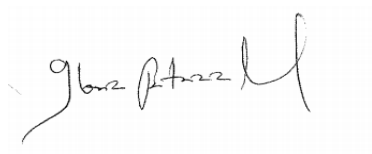
Tanto el presente informe como los anexos, reposan en la Oficina Asesora de Control Interno para su consulta.

SOCIALIZACIÓN:

Se remite copia del presente informe a la Dirección General, Subdirección Oficina Jurídica, Subdirección de Sistemas, Subdirección de Registros y Procedimientos Administrativos, Subdirección de Movilidad, Subdirección Administrativa y Financiera y la Subdirección de Planeación.

AGRADECIMIENTO:

Los funcionarios de la Oficina Asesora de Control Interno, agradecen la colaboración recibida por parte del personal de las oficinas requeridas (Sistemas y Jurídica), para consolidar el presente informe.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Gloria Patricia Londoño Londoño', written in a cursive style.**GLORIA PATRICIA LONDOÑO LONDOÑO**

Asesor Oficina Control Interno

Reviso y aprobó