



FECHA DE SEGUIMIENTO/INFORME

28 de julio de 2023

PROCESO Y/O DEPENDENCIA

Segunda Línea – Proceso de Gestión de Atención y Servicio al Ciudadano.

TEMA DE SEGUIMIENTO/INFORME

Informe de Seguimiento PQRS Semestre I vigencia 2023.

NORMATIVA

- ✓ Constitución Política de Colombia de 1991- Artículo 23. toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.
- ✓ Constitución Política de Colombia de 1991- Artículo 74. todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley. El secreto profesional es inviolable.
- ✓ Ley 87 de noviembre de 1993, por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones.
- ✓ Ley 1437 de enero de 2011, por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- ✓ Ley 1474 de 12 de julio 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.
- ✓ Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión-MIPG Versión 5, Política servicio al ciudadano.

OBJETIVO Realizar seguimiento y análisis a los informes presentados por la segunda línea respecto a los resultados obtenidos de las PQRS radicadas AL FONDO ROTATORIO DE LA VIVIENDA PARA LOS TRABAJADORES DE LA ILC, durante el primer semestre del año 2023, asociados al cumplimiento de la Ley 1712 de 2014, Ley 1755 de 2015 y demás normas reglamentarias.

ANTECEDENTES De conformidad con lo dispuesto en el artículo 76 Ley 1474 de 2011, reglamentado por el Decreto Nacional 2641 de 2012 la Oficina de Control Interno (OCIN) presenta el informe semestral de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) correspondiente al periodo comprendido entre 01 de enero al 30 de junio de 2023.



Fondo Rotatorio de la Vivienda

PARA LOS TRABAJADORES DE LA
INDUSTRIA LICORERA DE CALDAS
Conmutador PBX 878 22 00 Ext. 5190 - 5070
TELEFAX: 874 22 97

El presente documento busca mediante herramientas visuales como tablas y gráficos, brindar información detallada sobre las PQRS recibidas por los diferentes canales habilitados por la Entidad, así como el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas dadas por cada una de las dependencias.

ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN DEL SEGUIMIENTO/INFORME

1.1 Canales de información: Se cuenta con link vía web:

<https://fondorotatorioilc.com/site/pqrsf/>

El interesado manifiesta bajo su responsabilidad, que los datos aportados son ciertos y que cumple con los requisitos establecidos en la normativa vigente para acceder a la pretensión realizada.

Los datos facilitados por usted en este formulario pasarán a formar parte de los archivos automatizados, propiedad de la Entidad, y podrán ser utilizados por el titular del archivo para el ejercicio de las funciones propias en el ámbito de sus competencias. De conformidad con la ley 1581 del 17 de octubre de 2012, de Protección de Datos de Carácter Personal. Usted podrá ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición mediante instancia presentada.

He leído y acepto los términos y condiciones

NO ACEPTO

ACEPTAR

Pantallazo acceso a PQRSF

De igual forma se cuenta con servicio presencial para la radicación de documentos o solicitudes de información.

RESULTADOS: A la fecha de presentación de informe no se cuenta con PQRSF registradas en el Fondo.

RECOMENDACIONES:

Se recomienda tener en cuenta el cumplimiento de los lineamientos establecidos en la Política de Servicio al Ciudadano en su última versión, en lo relacionado con el



Fondo Rotatorio de la Vivienda

PARA LOS TRABAJADORES DE LA

INDUSTRIA LICORERA DE CALDAS

Conmutador PBX 878 22 00 Ext. 5190 - 5070

TELEFAX: 874 22 97

Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, Versión 5, Función Pública marzo de 2023. Así como lo señalado en la Guía de Actualización de lineamientos de la política pública de servicio al ciudadano del Departamento Nacional de Planeación - Departamento Administrativo de la Función Pública del 2020 y el CONPES 3785 de 2013

Continuar desarrollando estrategias para afianzar los canales de comunicación apropiados para la atención de PQRS.

Garantizar que las herramientas tecnológicas físicas en los puntos SAC, se encuentren en estado óptimo, que permita al usuario gestionar y evaluar el servicio recibido en cada punto presencia

ELABORADO POR:

DANIEL LONDOÑO ARIAS
ASESOR CONTROL INTERNO