

**INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS
PRIMER TRIMESTRE VIGENCIA 2024**



DALIRIS ARIAS MARIN
Asesora de Control Interno
abril de 2024

CONTENIDO

| CONCEPTO | PAGINA |
|--|--------|
| 1. INTRODUCCIÓN | 3 |
| 1.1. OBJETIVO | 3 |
| 1.2. ALCANCE | 3 |
| 1.3. MARCO NORMATIVO | 4 |
| 1.4. DESARROLLO METODOLÓGICO | 5 |
| 2. RESULTADOS | 5 - 14 |
| 2.1. RADICADOS PQRSO - DOCUNET | 6 - 11 |
| 2.1.1. CONSOLIDADO PQRSO | 11 |
| 2.2. INDICADORES | 12 |
| 2.2.1. GRAFICOS TIPOLOGÍA - PQRSO | 13 |
| 2.2.2. GRAFICO PQRSO RADICADOS / GESTIÓN | 14 |
| 2.2.3. GRAFICO PQRSO RADICADOS / PQRSO RESPONDIDOS | 14 |
| 3. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES | 15 |

1. INTRODUCCIÓN

Infimanizales, a través del Proceso de Gestión documental, gestiona las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, (PQRSD), recibidas y atendidas por el Instituto, durante el primer trimestre vigencia 2024, con el fin de determinar el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas a las PQRSD radicadas y así poder establecer los mecanismos de control pertinentes, contribuyendo de esta manera al mejoramiento continuo de la entidad.

De esta manera, el presente seguimiento se constituye en un insumo para la toma de decisiones, ya que permite mejorar la gestión, prevenir situaciones generadoras de riesgos de corrupción y la identificación de oportunidades de mejora en materia de servicio al ciudadano.

1.1. OBJETIVO

Realizar seguimiento y evaluación al tratamiento de las PQRSD, con el fin de determinar el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas y efectuar las recomendaciones que sean necesarias a los responsables de los procesos.

1.2. ALCANCE

El presente informe incluye la evaluación a las PQRSD radicadas en Infimanizales por medio del Sistema de Gestión Documental "DOCUNET" y otros mecanismos con que cuenta la entidad para dicho fin, desde el primero (01) de enero al treinta y uno (31) de marzo de 2024.

1.3. MARCO NORMATIVO

Constitución Política Artículos 2,6,23 y 209

LEYES

- 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.
- Ley 1474 de 2011: 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.
 - Artículo 76: Oficina de quejas, sugerencias y reclamos. 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.
- Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.
- Ley 1437 de 2011: Se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Ley 527 de 1999: Por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones.

DECRETOS

- Decreto 197 de 2014: Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C."
- Decreto 2641 de 2012: Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.
- Decreto 019 de 2012: Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- Decreto 01 de 1984: Código Contencioso Administrativo

1.4. DESARROLLO METODOLÓGICO

A continuación, se relaciona la metodología empleada para descargar, revisar y analizar la información las PQRSD recibidas por Infimanizales, durante el periodo evaluado:

- Se descargó la información del Sistema de Gestión Documental "DOCUNET", seleccionando el rango de fechas correspondiente al periodo evaluado en el presente informe (enero – diciembre de 2024).
- Se revisó la información identificando el "Estado" (terminado, en trámite o vencida) de cada una de las PQRSD.
- Se revisó si la respuesta brindada, atendió el número de radicado principal.
- Se revisó si por los demás canales que tiene dispuesto Infimanizales, ingreso algún otro tipo de PQRSD.

2. RESULTADOS

Durante el trimestre evaluado enero 01 - marzo 31 de 2024, se recibieron ciento ocho (108) Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), las cuales fueron atendidas por el equipo de trabajo de los procesos a donde fueron direccionados así:

| PROCESO QUE GESTIONA | CANTIDAD |
|--|-----------------|
| Solicitudes gestionadas por la oficina de servicios corporativos | 43 |
| Solicitudes gestionadas por la secretaria general | 21 |
| Solicitudes gestionadas por las demás dependencias | 44 |
| Total, PQRSD radicadas | 108 |

De igual manera, no se recibió por parte de los ciudadanos y grupos de valor, ninguna denuncia, por faltas de integridad de los servidores públicos de Infimanizales.

2.1. RADICADOS PQRSD - DOCUNET

Cuadro 2

| VENCIMIENTO | PARA | ASUNTO | TIPO | ESTADO |
|------------------|---------------------------------|--|-----------------------------------|-----------|
| 18/01/2024 18:00 | JULIAN ANDRES MUNOZ DIAZ | Solicitud Certificado Retención de IVA del Bimestre 5 y 6 - septiembre, octubre, noviembre y Diciembre | Derecho de Petición | Terminado |
| 22/01/2024 13:48 | Sandra María Gutiérrez Polo | Adriana Herrera Osorio | Derecho de Petición | Terminado |
| 22/01/2024 13:58 | Jorge Hernán Osorio Duque | German Ríos Martínez | Derecho de Petición | Terminado |
| 15/01/2024 11:51 | Jenifer Morales Lotero | Caja Agraria en Liquidación | Derecho de Petición | Terminado |
| 30/01/2024 16:47 | Luz Adriana Quintero Cárdenas | Lina Pérez Ramírez | Derecho de Petición | Terminado |
| 31/01/2024 16:46 | LINA SUSANA VASQUEZ MILLAN | Inficaldas | Derecho de Petición | Terminado |
| 30/01/2024 17:08 | LINA SUSANA VASQUEZ MILLAN | CABLE PLAZA | Derecho de Petición | Terminado |
| 30/01/2024 13:44 | Angela María Ríos Quintero | Fiduprevisora | Derecho de Petición | Terminado |
| 1/02/2024 15:50 | LINA SUSANA VASQUEZ MILLAN | Vatia | Derecho de Petición | Terminado |
| 1/02/2024 16:57 | LINA SUSANA VASQUEZ MILLAN | Mónica Jiménez Londono | Queja | Terminado |
| 1/02/2024 15:45 | LINA SUSANA VASQUEZ MILLAN | Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio | Derecho de Petición | Terminado |
| 5/02/2024 16:59 | Jenifer Morales Lotero | ICONTEC | Derecho de Petición | Terminado |
| 5/02/2024 16:59 | Jenifer Morales Lotero | EMCALI | Derecho de Petición | Terminado |
| 30/01/2024 17:00 | Jenny Paola González Muñoz | Corporación para el Desarrollo Social de Caldas - CORPODESCAL | Derecho de Petición | Terminado |
| 31/01/2024 17:00 | Jenifer Morales Lotero | Vehículos de Caldas S.A. - Vehicaldas | Derecho de Petición | Terminado |
| 31/01/2024 17:00 | Jenifer Morales Lotero | Casa López S.A. | Derecho de Petición | Terminado |
| 19/01/2024 13:00 | Luis Ernesto Vargas de los Ríos | Banco de Proyectos de Inversión Municipal - BPIM | Derecho de Petición | Terminado |
| 8/02/2024 17:00 | Sandra María Gutiérrez Polo | Asociación de Jubilados de Empresas Públicas de Manizales | Derecho de Petición | Terminado |
| 25/01/2024 17:00 | Camilo Ramírez Salazar | Contraloría General del Municipio de Manizales - CGMM | Información 1/2n Entes de Control | Terminado |
| 31/01/2024 17:00 | Luz Adriana Quintero Cárdenas | Empresa de Servicios Públicos de Chía - Emserchia | Derecho de petición | Terminado |

| | | | | |
|------------------|-------------------------------|---|------------------------------|-----------|
| 8/02/2024 17:00 | Jorge Hernán Osorio Duque | Policía Metropolitana de Manizales - MEMAZ | Derecho de petición | Terminado |
| 9/02/2024 14:00 | LINA SUSANA VASQUEZ MILLAN | A&A Comunicaciones Group SAS | Derecho de Peticion | Terminado |
| 8/02/2024 17:00 | LINA SUSANA VASQUEZ MILLAN | Daniela Vásquez | Derecho de Peticion | Terminado |
| 9/02/2024 14:00 | LINA SUSANA VASQUEZ MILLAN | Demetrio Antonio Arango G | Derecho de Peticion | Terminado |
| 12/02/2024 17:00 | Angela María Ríos Quintero | FIDUPREVISORA | Derecho de Peticion | Terminado |
| 5/02/2024 10:00 | Angela María Ríos Quintero | Infojudicial SAS | Derecho de Peticion | Terminado |
| 7/02/2024 17:00 | Luz Adriana Quintero Cardenas | Instituto de Financiamiento Promoción y Desarrollo de Caldas - INFICALDAS | Derecho de Peticion | Terminado |
| 7/02/2024 17:00 | LINA SUSANA VASQUEZ MILLAN | Vatia | Derecho de Peticion | Terminado |
| 2/02/2024 17:00 | Luz Adriana Quintero Cardenas | Banco Agrario | Derecho de Peticion | Terminado |
| 14/02/2024 17:00 | LINA SUSANA VASQUEZ MILLAN | Daniela Vásquez | Derecho de Peticion | Terminado |
| 31/01/2024 17:00 | Luz Adriana Franco Gallego | Juzgado Promiscuo Municipal de Pacora (Caldas) | Información Entes de Control | Terminado |
| 15/02/2024 12:00 | CAROLINA LOPEZ GARCIA | Sindicato de Trabajadores de la Educación - SINTRENAL CALDAS | Derecho de Peticion | Terminado |
| 12/02/2024 17:00 | Luz Adriana Quintero Cardenas | Municipio de Caicedonia - Valle del Cauca | Derecho de Peticion | Terminado |
| 13/02/2024 17:00 | LINA SUSANA VASQUEZ MILLAN | Emas by Veolia | Derecho de Peticion | Terminado |
| 22/02/2024 17:00 | Sandra María Gutiérrez Polo | Maria Fabiola Loaiza Bolivar | Derecho de Peticion | Terminado |
| 23/02/2024 14:00 | Jaime Augusto Gomez Diaz | Union Temporal Cable Aereo Linea 3 | Derecho de Peticion | Terminado |
| 23/02/2024 14:00 | Sandra Maria Gutiérrez Polo | Lucelia Reinoso Gomes C.C. 30.276.282 | Derecho de Peticion | Terminado |
| 19/02/2024 17:00 | Sandra Maria Gutiérrez Polo | Davivienda | Derecho de Peticion | Terminado |
| 26/02/2024 17:00 | LINA SUSANA VASQUEZ MILLAN | Carlos E. Cardona Fadul | Derecho de Peticion | Terminado |
| 19/02/2024 17:00 | Sandra Maria Gutiérrez Polo | Luis Fernando Arbeláez Cardenas | Derecho de Peticion | Terminado |
| 28/02/2024 17:00 | Sandra Maria Gutiérrez Polo | Samuel Jaramillo Restrepo C.C. 4.317.113 | Derecho de Peticion | Terminado |

| | | | | |
|------------------|-----------------------------|---|------------------------------|-----------|
| 21/02/2024 17:00 | Jenifer Morales Lotero | Alcaldía de Palmira (Valle del Cauca) | Derecho de Peticion | Terminado |
| 14/02/2024 17:00 | Jaime Augusto Gomez Diaz | Alcaldía de Manizales - Traslado por Competencia | Información Entes de Control | Terminado |
| 22/02/2024 17:00 | Camilo Ramírez Salazar | Ingeniería y Diseño de Occidente S.A.S. | Derecho de Peticion | Terminado |
| 22/02/2024 17:00 | Camilo Ramírez Salazar | I&D Ingeniería y Diseño de Occidente S.A.S (Traslado por Competencia) | Traslado Competencia | Terminado |
| 23/02/2024 14:00 | Sandra Maria Gutiérrez Polo | Acesoluciones Legales - José Ivar Marín Cardona | Derecho de Peticion | Terminado |
| 14/02/2024 17:00 | Luz Adriana Franco Gallego | Juzgado Décimo Civil Municipal de Manizales | Información Entes de Control | Terminado |
| 23/02/2024 17:00 | JULIAN ANDRES MUNOZ DIAZ | Infojudicial SAS | Derecho de Peticion | Terminado |
| 26/02/2024 17:00 | LINA SUSANA VASQUEZ MILLAN | Jicksy Jurleidy Caicedo Aguirre - Traslado por Competencia del Despacho del Alcalde | Derecho de Peticion | Terminado |
| 29/02/2024 17:00 | CAROLINA LOPEZ GARCIA | Maritza Arango Zapata - Antropóloga | Derecho de Peticion | Terminado |
| 4/03/2024 17:00 | LINA SUSANA VASQUEZ MILLAN | Paula Andrea Martinez | Derecho de Peticion | Terminado |
| 7/03/2024 17:00 | Sandra Maria Gutierrez Polo | Álvaro Meza Ospina | Derecho de Peticion | Terminado |
| 7/03/2024 17:00 | Sandra Maria Gutierrez Polo | Aldemar Ocampo Calderón | Derecho de Peticion | Terminado |
| 1/03/2024 17:00 | LINA SUSANA VASQUEZ MILLAN | Multilac | Derecho de Peticion | Terminado |
| 29/02/2024 17:00 | Sandra Maria Gutierrez Polo | Acesoluciones Legales - Jose Ivar Marin Cardona | Derecho de Peticion | Terminado |
| 8/03/2024 14:00 | LINA SUSANA VASQUEZ MILLAN | Grupo Bancolombia Capital / P.H. Centro Comercial Cable Plaza | Derecho de Peticion | Terminado |
| 8/03/2024 14:00 | Jenifer Morales Lotero | Almera - Information Management S.A.S | Derecho de Peticion | Terminado |
| 8/03/2024 14:00 | Luz Adriana Franco Gallego | Turisman S.A.S | Derecho de Peticion | Terminado |
| 5/03/2024 17:00 | Piedad Lucía Galvis Villa | Jose Eliecer Salazar Toro | Derecho de Peticion | Terminado |
| 13/03/2024 17:43 | Jenny Paola González Muñoz | Harold Andres Trejos Bejarano | Derecho de Peticion | Terminado |
| 6/03/2024 17:00 | LINA SUSANA VASQUEZ MILLAN | Fiduciaria Bancolombia | Derecho de Peticion | Terminado |
| 12/03/2024 17:00 | Jaime Augusto Gomez Diaz | Cristina Castañeda - Fundación Momentia | Derecho de Peticion | Terminado |
| 15/03/2024 14:00 | LINA SUSANA VASQUEZ MILLAN | Efigas S.A. | Derecho de Peticion | Terminado |

| | | | | |
|------------------|-----------------------------|---|------------------------------|-----------|
| 14/03/2024 17:00 | Camilo Ramirez Salazar | Union Sindical de Empleados Financieros de Colombia | Derecho de Peticion | Terminado |
| 18/03/2024 17:00 | Jaime Augusto Gomez Diaz | Cesar Medina | Derecho de Peticion | Terminado |
| 12/03/2024 17:00 | Sandra Maria Gutierrez Polo | Acesoluciones Legales - Jose Ivar Marin Cardona | Derecho de Peticion | Terminado |
| 20/03/2024 17:00 | Camilo Ramirez Salazar | Juan David Orozco Castano | Traslado X Competencia | Terminado |
| 20/03/2024 17:00 | Luz Adriana Franco Gallego | Despacho Legal Juridico - Daniela | Derecho de Peticion | Terminado |
| 5/03/2024 16:10 | Luz Adriana Franco Gallego | Juzgado 3 Civil del Circuito | Información Entes de Control | Terminado |
| 21/03/2024 16:28 | HERNÁN GONZÁLEZ CARDONA | Sindicato de Trabajadores de la Educación - SINTRENAL CALDAS | Derecho de Peticion | Terminado |
| 22/03/2024 14:00 | Sandra Maria Gutierrez Polo | Banco AV Villas | Derecho de Peticion | Terminado |
| 26/03/2024 8:23 | LINA SUSANA VASQUEZ MILLAN | GLORIA ESPERANZA ARIAS DUQUE | Derecho de Peticion | Terminado |
| 26/03/2024 11:47 | Camilo Ramirez Salazar | Claudia Patricia Osorio Giraldo | Derecho de Peticion | Terminado |
| 26/03/2024 13:54 | Sandra Maria Gutierrez Polo | Registraduría Nacional del Estado Civil | Información Entes de Control | Terminado |
| 26/03/2024 14:26 | Daliris Arias Marin | Encuesta de satisfacción: Solicitud 273840 | Información Entes de Control | Terminado |
| 26/03/2024 17:13 | Camilo Ramirez Salazar | Construcciones Fypasa | Traslado X Competencia | Terminado |
| 26/03/2024 17:19 | Jaime Augusto Gomez Diaz | Solicitud de información frente al avance de cable aéreo línea 3 | Derecho de Peticion | Terminado |
| 18/03/2024 7:54 | Camilo Ramirez Salazar | Fiscalía General de la Nación | Información Entes de Control | Terminado |
| 7/03/2024 17:00 | Camilo Ramirez Salazar | Juzgado Primero Penal Municipal para Adolescentes con Función de Control de Garantías Manizales | Información Entes de Control | Terminado |
| 2/04/2024 17:00 | HERNÁN GONZÁLEZ CARDONA | Territorial Caldas Ministerio del Trabajo - Sintrenal Caldas | Información Entes de Control | Terminado |
| 3/04/2024 17:00 | Camilo Ramirez Salazar | German Alonso Cagua Forero - C.C 80.505.844 | Derecho de Peticion | Terminado |
| 3/04/2024 17:00 | Sandra Maria Gutierrez Polo | Nelson Arturo Mejía Ramirez | Derecho de Peticion | Terminado |
| 8/03/2024 14:00 | HERNÁN GONZÁLEZ CARDONA | CHEC S.A. ESP. BIC | Derecho de Peticion | Terminado |

| | | | | |
|------------------|-------------------------------|---|-----------------------------------|-----------|
| 3/04/2024 17:00 | LINA SUSANA VASQUEZ MILLAN | Policía Metropolitana de Manizales - MEMAZ - Trasladado por Asociación Cable Aereo Manizales | Derecho de Peticion | Terminado |
| 8/03/2024 14:00 | Luz Adriana Franco Gallego | Superintendencia Financiera de Colombia | Información Entes de Control | Terminado |
| 4/04/2024 17:00 | Camilo Ramirez Salazar | Abogada Lina Maria Villegas Muñoz - Apoderada | Derecho de Peticion | Terminado |
| 12/03/2024 17:00 | Jaime Augusto Gomez Diaz | Departamento Administrativo Nacional de Estadística - DANE | Información Entes de Control | Terminado |
| 18/03/2024 17:00 | Daliris Arias Marin | Contraloría General de la Republica - CGR - Contraloría delegada para el Sector Infraestructura | Información Entes de Control | Terminado |
| 22/03/2024 14:00 | Patricia Cubillos López | Estudiantes de Arquitectura - Universidad Nacional de Colombia sede Manizales | Derecho de Peticion | Terminado |
| 19/03/2024 17:00 | CAROLINA LOPEZ GARCIA | Función Publica | Información 1/2n Entes de Control | Terminado |
| 8/04/2024 17:00 | Luisa Fernanda Vallejo Cruz | Asociación Cable Aereo Manizales - ACAM | Derecho de Peticion | Terminado |
| 1/04/2024 17:00 | Patricia Cubillos López | Arquitecto Jorge Alberto Arango Hurtado - A.I Profesionales - Diseños y Construcciones | Derecho de Peticion | Terminado |
| 9/04/2024 17:00 | LINA SUSANA VASQUEZ MILLAN | Fundación Fondo Cultural del Café | Derecho de Peticion | Terminado |
| 2/04/2024 17:00 | LINA SUSANA VASQUEZ MILLAN | Manuel Tiberio García | Derecho de Peticion | Terminado |
| 12/03/2024 17:00 | LINA SUSANA VASQUEZ MILLAN | AyA Comunicaciones Group | Derecho de Peticion | Terminado |
| 2/04/2024 17:00 | Luz Adriana Quintero Cardenas | Assbasalud E.S.E | Derecho de Peticion | Terminado |
| 4/04/2024 17:00 | Sandra Maria Gutierrez Polo | Raúl Giménez Valencia | Derecho de Peticion | Terminado |
| 4/04/2024 17:00 | Jenny Paola González Muñoz | Turisman S.A.S | Derecho de Peticion | Terminado |
| 21/03/2024 17:00 | Camilo Ramirez Salazar | Insolvencia Notaria Primera de Manizales | Derecho de Peticion | Terminado |
| 11/04/2024 17:00 | LINA SUSANA VASQUEZ MILLAN | Carlos Eduardo López Giraldo | Derecho de Peticion | Terminado |

| | | | | |
|------------------|-------------------------------|---|------------------------------|-----------|
| 22/03/2024 14:00 | Luz Adriana Quintero Cardenas | Contraloría General de la Republica - CGR | Información Entes de Control | Terminado |
| 5/04/2024 14:00 | Jaime Augusto Gomez Diaz | Roger Alexander Cárquela Estacio - Estudiante Arquitectura UNAL Manizales | Derecho de Peticion | Terminado |
| 10/04/2024 17:00 | CAROLINA LOPEZ GARCIA | Oficina Formación y Capacitación - secretaria de Servicios Administrativos | Derecho de Peticion | Terminado |
| 18/04/2024 17:00 | LINA SUSANA VASQUEZ MILLAN | Corporación para la Cultura Teatro Jorge Isaacs | Derecho de Peticion | Terminado |
| 18/04/2024 17:00 | LINA SUSANA VASQUEZ MILLAN | Diego Fernando Castano Osorio | Derecho de Peticion | Terminado |
| 11/04/2024 17:00 | Camilo Ramirez Salazar | Juzgado Tercero Administrativo del Circuito de Manizales | Información Entes de Control | Terminado |
| 18/04/2024 17:00 | Camilo Ramirez Salazar | Fundacion Nutrir | Derecho de Peticion | Terminado |
| 18/04/2024 17:00 | Camilo Ramirez Salazar | Gestión Cultural y Comunicativa - Universidad Nacional de Colombia Sede Manizales | Derecho de Peticion | Terminado |

2.1.1. CONSOLIDADO PQRS

| Item | Conceptos | Cantidades | Porcentaje |
|------|---|------------|-------------|
| 1 | Total, Derechos de Peticion | 88 | 81% |
| 2 | Total, Derechos de Peticion trasladados por competencia | 3 | 3% |
| 3 | Total, Tutelas Recibidas | 1 | 1% |
| 4 | Total, Quejas | 1 | 1% |
| 5 | Total, Reclamos | 0 | 0% |
| 6 | Total, Recibidas por órganos judiciales y de control | 15 | 14% |
| | Total, Peticiones Quejas y Reclamos | 108 | 100% |

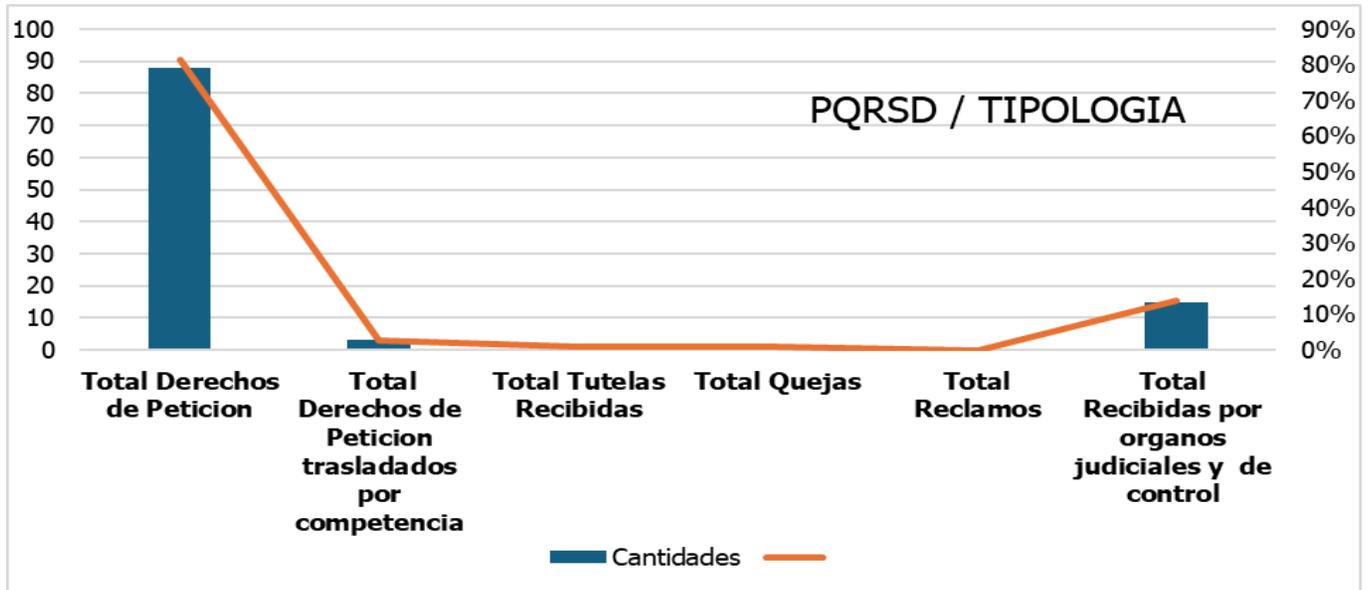
Cuadro 3

2.2. INDICADORES

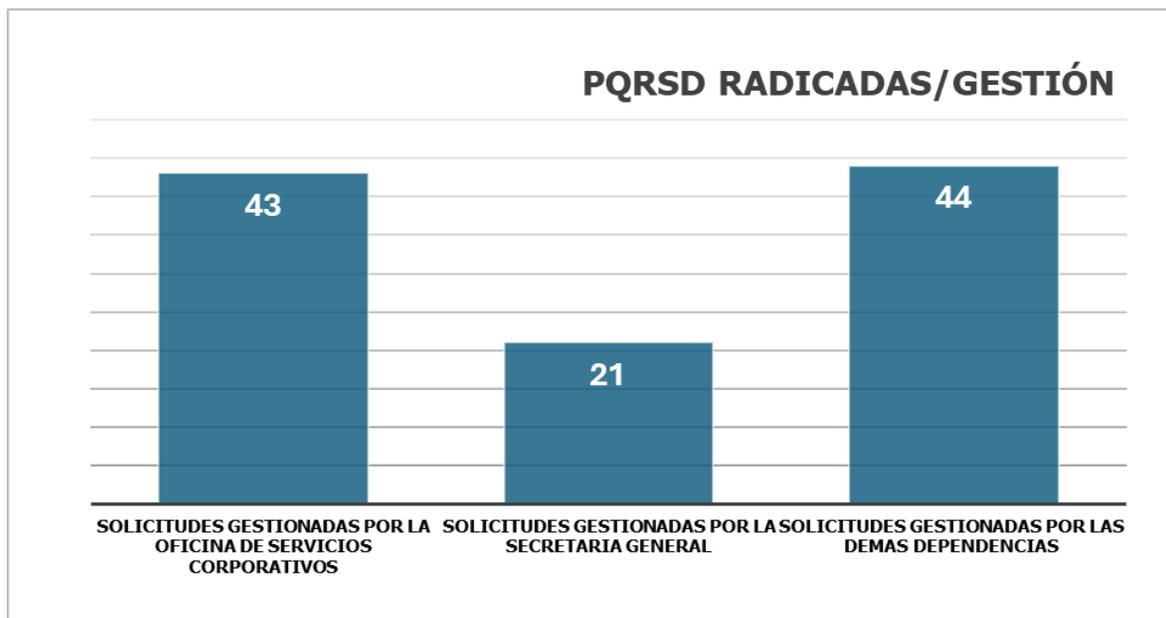
| LITERAL | DESCRIPCIÓN | INFORME | PERIODO |
|---------|---|--|--|
| a | Informe de todas las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información | <p>Se recibieron en la entidad ciento ocho (108) PQRSD, desagregadas así:</p> <p>Ochenta y ocho (88) Derechos de Petición, que equivale el 81 % del total.</p> <p>Tres (3) Derechos de Petición trasladados por competencia, que equivale al 3% del total.</p> <p>Una (1) Tutela, que equivale al 1% del total.</p> <p>Una (1) queja; que equivale al 1% del total.</p> <p>Quince (15) – solicitudes órganos judiciales y de control, que equivalen al 14%.</p> | <p>01/01/2024 a 31/03/2024</p> |
| b | Tiempos de respuesta | Se respondieron oportunamente cincuenta y tres (53) PQRSD, correspondientes al 100% de las solicitudes recibidas. | |
| c | Informe específico sobre solicitudes de información pública, discriminando mínimo la siguiente información: Servicios sobre los que se presente el mayor número de quejas y reclamos. | Fue presentada una (1) queja sobre el personal del Centro Cultural y de Convenciones Teatro Los Fundadores CCCTF | |

Cuadro 4

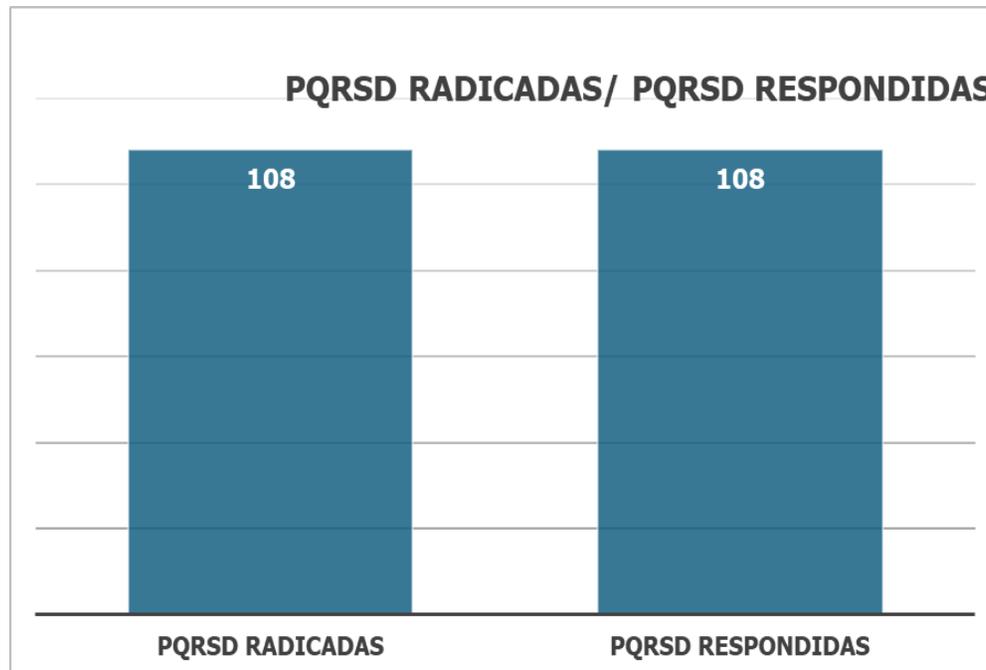
2.2.1. GRAFICO TIPOLOGÍA - PQSD



2.2.2. GRAFICO PQRSD RADICADAS/GESTIÓN



2.2.3. GRAFICO PQRSD RADICADAS/PQRSD RESPONDIDAS



3. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Se recomienda, continuar optimizando el seguimiento al Sistema de Gestión documental DOCUNET, con el objetivo de determinar no solamente el correcto y oportuno uso del sistema, sino la atención en términos de todas las peticiones radicadas en la entidad.
- De la misma manera, es recomendable afinar y ajustar la base de datos que genera DOCUNET, en cuanto en cuanto a los indicadores que se puedan extraer del mismo. Lo anterior con respecto a los lineamientos que establece la



Matriz ITA- Índice de Transparencia y Acceso a la Información de la Procuraduría.

- Así mismo, es recomendable tener presente que cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la solicitud de información en los plazos señalados, la entidad debe informar esta circunstancia al interesado antes del vencimiento del término estipulado en la Ley, expresando los motivos del retraso e indicando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

ORIGINAL FIRMADO

DALIRIS ARIAS MARIN

Asesora de Control Interno