

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



DALIRIS ARIAS MARIN  
Asesora de Control Interno  
abril de 2024

## CONTENIDO

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

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

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%
	<b>Total, Peticiones Quejas y Reclamos</b>	<b>108</b>	<b>100%</b>

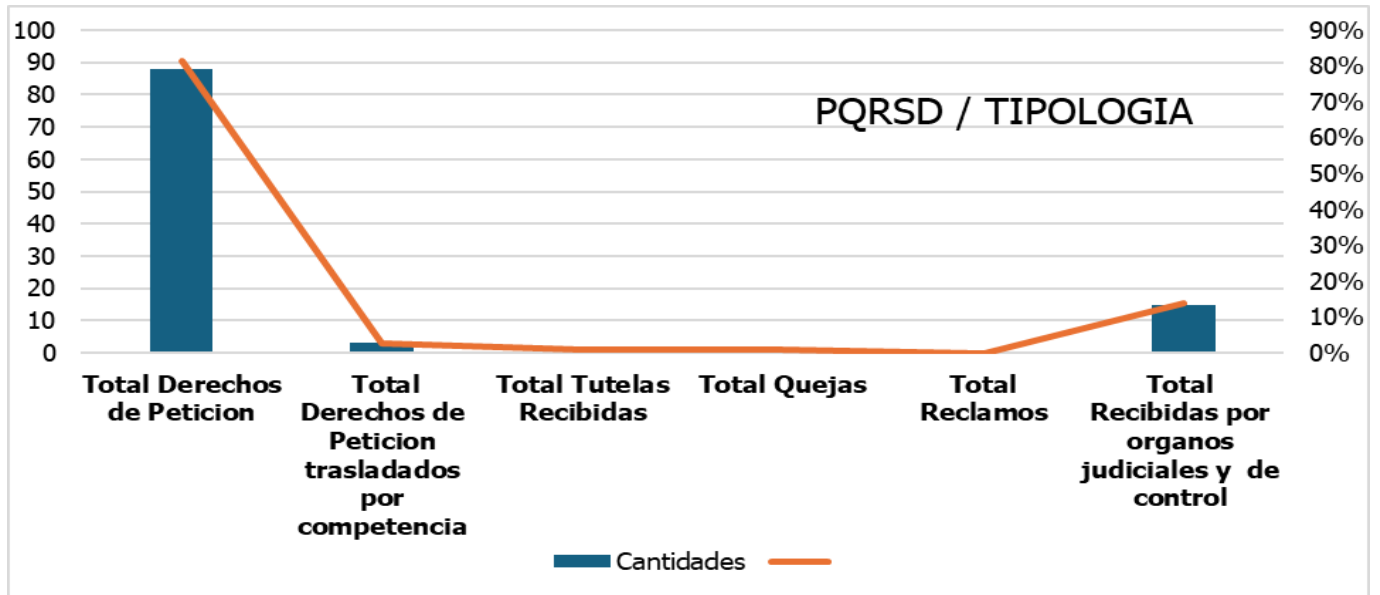
**Cuadro 3**

## 2.2. INDICADORES

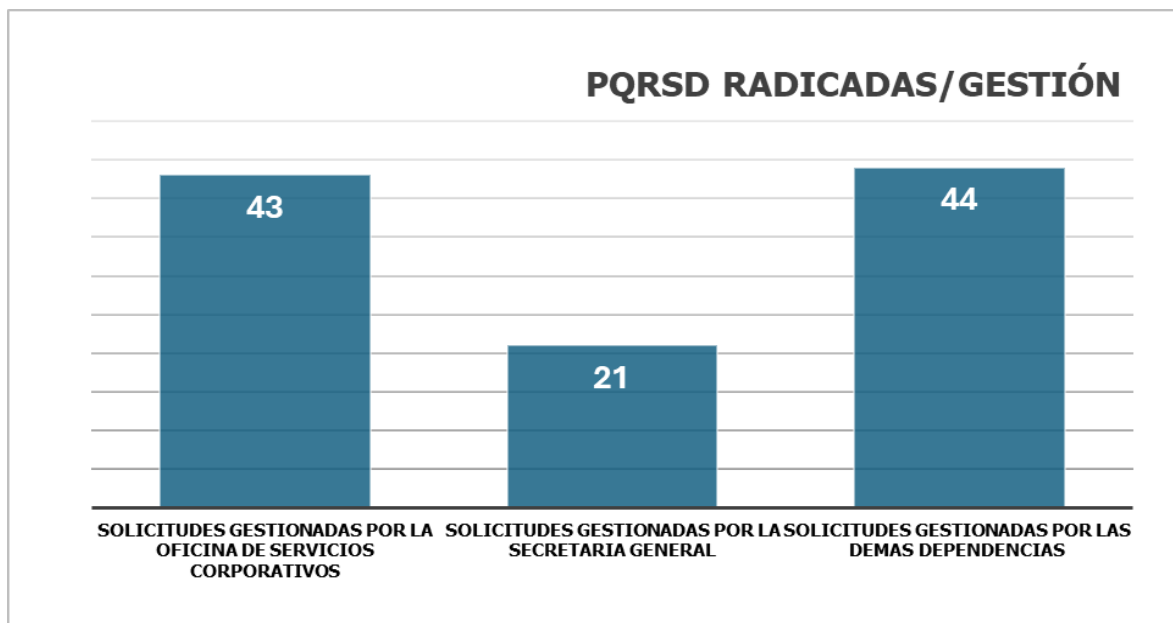
LITERAL	DESCRIPCIÓN	INFORME	PERIODO
a	Informe de todas las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información	<p>Se recibieron en la entidad ciento ocho (108) PQRSD, desagregadas así:</p> <p>Ochenta y ocho (88) Derechos de Petición, que equivale el 81 % del total.</p> <p><b>Tres (3) Derechos de Petición trasladados por competencia, que equivale al 3% del total.</b></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><b>01/01/2024</b> a <b>31/03/2024</b></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**

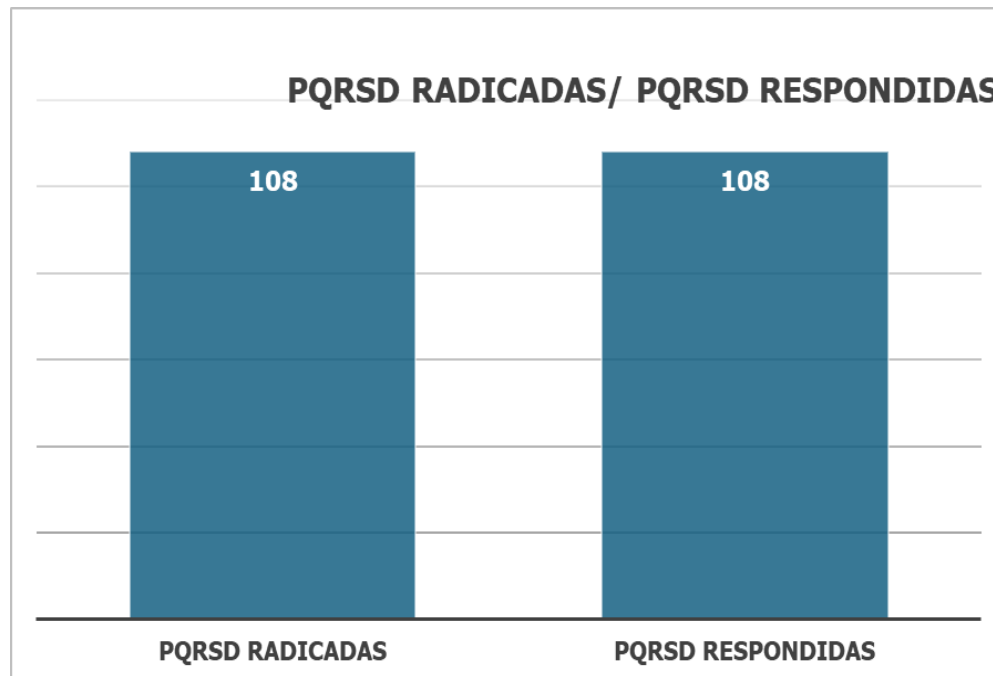
## 2.2.1. GRAFICO TIPOLOGÍA - PQSD



## 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