

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



DALIRIS ARIAS MARIN
Asesora de Control Interno
julio 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 - 16
2.1. RADICADOS PQRSD - DOCUNET	6 - 12
2.1.1. CONSOLIDADO PQRSD	13
2.2. INDICADORES	14
2.2.1. GRAFICOS TIPOLOGÍA - PQRSD	15
2.2.2. GRAFICO PQRSD RADICADOS / GESTIÓN	15
2.2.3. GRAFICO PQRSD RADICADOS / PQRSD RESPONDIDOS	16
3. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	17



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 segundo 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 01 de abril al 30 de junio 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 segundo trimestre evaluado abril 01 - junio 30 de 2024, se recibieron ciento ocho (100) 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	50
Solicitudes gestionadas por la Secretaria General	18
Solicitudes gestionadas por las demás dependencias	32
Total, PQRSD radicadas	100

Cuadro 1

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

Fecha	Radicación	Para	Asunto	Tipo	Estado
1/04/2024 13:29	672 - 1	Camilo Ramirez Salazar	Corporación Cívica de Caldas - CCC	Derecho de Peticion	Terminado
2/04/2024 18:30	698 - 1	Sandra Maria Gutierrez Polo	Nancy Londono Cardona - Angie Serna	Derecho de Peticion	Terminado
2/04/2024 18:50	699 - 1	Tatiana Castillo Zapata	Alcaldía Municipio de Chinchiná	Derecho de Peticion	Terminado
2/04/2024 19:23	700 - 1	Esteban Restrepo Uribe	Ocampo Abogados (Matilde, Hilda Maria, Liliana y Lina Maria Cuartas Villegas)	Derecho de Peticion	Terminado
3/04/2024 16:00	713 - 1	LINA SUSANA VASQUEZ MILLAN	Ascensores Schindler de Colombia S.A.S.	Derecho de Peticion	Terminado
4/04/2024 15:40	726 - 1	Sandra Maria Gutierrez Polo	Michel Jozame Amar - C.C. 10.229.375	Derecho de Peticion	Terminado
8/04/2024 18:11	760 - 1	Jenny Paola González Muñoz	Contraloría General del Municipio de Manizales - CGMM	Información Entes de Control	Terminado
10/04/2024 11:29	779 - 1	Camilo Ramirez Salazar	Juan Felipe Toro Valencia C.C. 1.053.849.329	Derecho de Peticion	Terminado
10/04/2024 12:04	780 - 1	Jenifer Morales Lotero	Secretaria de Hacienda - Subproceso Pensiones / Alcaldía de Manizales	Derecho de Peticion	Terminado
11/04/2024 15:43	792 - 1	Camilo Ramirez Salazar	Procuraduría General de la Nación - PGN	Información entes de Control	Terminado
11/04/2024 17:13	795 - 1	Sandra Maria Gutierrez Polo	Hilda Victoria Franco Londono	Derecho de Peticion	Terminado
11/04/2024 19:31	796 - 1	Camilo Ramirez Salazar	William Buitrago Carrillo	Derecho de Peticion	Terminado
11/04/2024 19:58	797 - 1	Esteban Restrepo Uribe	Promesa de Sociedad Futura T.M.S.A - Jorge Hernán Toro Mejía	Derecho de Peticion	En proceso
12/04/2024 11:56	802 - 1	Esteban Restrepo Uribe	Contraloría General de la Republica - CGR	Información Entes de Control	Terminado
12/04/2024 13:39	805 - 1	LINA SUSANA VASQUEZ MILLAN	Personería de Manizales - PEMA	Derecho de Peticion	
12/04/2024 15:55	808 - 1	Piedad Lucía Galvis Villa	Maria del Pilar Orozco Rubio C.C. 30.307.869	Derecho de Peticion	Terminado

16/04/2024 15:04	835 - 1	Daniel Alberto Muñoz Muñoz	Secretaria General Arcadia de Manizales - D.P Honorable Concejal Víctor Caicedo	Derecho de Peticion	Terminado
17/04/2024 14:16	846 - 1	Camilo Ramirez Salazar	Lina Maria Villegas Muñoz - Apoderada Luz Estella, Amparo, Gloria Albany y Angelica Ríos Bedoya	Derecho de Peticion	Terminado
17/04/2024 15:55	852 - 1	LINA SUSANA VASQUEZ MILLAN	Procuraduría Regional de Instrucción Caldas	Derecho de Peticion	Terminado
18/04/2024 9:28	859 - 1	Luz Adriana Quintero Cardenas	Banco Agrario	Derecho de Peticion	Terminado
18/04/2024 14:42	870 - 1	Sandra Maria Gutierrez Polo	Mariela Osorio de Arenas - Supérstite de Jose Aldemar Arenas García	Derecho de Peticion	Terminado
18/04/2024 19:01	875 - 1	LINA SUSANA VASQUEZ MILLAN	Juan Pablo Valencia Cotrini - Gobernacion de Caldas	Derecho de Peticion	Terminado
19/04/2024 12:45	883 - 1	LINA SUSANA VASQUEZ MILLAN	Territorial de Salud de Caldas		Terminado
22/04/2024 10:31	891 - 1	LINA SUSANA VASQUEZ MILLAN	Edificio Parqueaderos Parque Caldas		Terminado
23/04/2024 14:34	897 - 1	Jaime Augusto Gomez Diaz	P.A Fontur	Derecho de Peticion	Terminado
23/04/2024 16:00	900 - 1	Sandra Maria Gutierrez Polo	Gildardo Lopez Castano - Traslado por Competencia por Aguas de Manizales	Derecho de Peticion	Terminado
23/04/2024 17:54	902 - 1	Sandra Maria Gutierrez Polo	Manuel Jose Quintero Valencia	Derecho de Peticion	Terminado
24/04/2024 17:03	913 - 1	Luz Adriana Franco Gallego	Ergoindustria Orcy	Derecho de Peticion	Terminado
25/04/2024 17:43	920 - 1	Jaime Augusto Gomez Diaz	Jeison Stiven Saldarriaga Gonzalez - Estudiante Arquitectura UNAL Manizales	Derecho de Peticion	Terminado
25/04/2024 17:48	921 - 1	LINA SUSANA VASQUEZ MILLAN	Patrimonio Autonomo Aerocafe	Derecho de Peticion	Terminado
26/04/2024 14:57	930 - 1	Patricia Cubillos Lopez	Sara Calderon Gonzalez - Zharick Londoño - Juan Jose Castrillon / Estudiantes Arquitectura UCM	Derecho de Peticion	Terminado
30/04/2024 13:56	953 - 1	LINA SUSANA VASQUEZ MILLAN	Estatad de Seguridad	Derecho de Peticion	Terminado

2/05/2024 9:30	962 - 1	Jaime Augusto Gomez Diaz	Estadísticas Agropecuarias	Derecho de Peticion	Terminado
2/05/2024 14:42	970 - 1	LINA SUSANA VASQUEZ MILLAN	Departamento Administrativo Nacional de Estadística - DANE	Información Entes de Control	Terminado
3/05/2024 16:16	986 - 1	Sandra Maria Gutierrez Polo	Orlando Lopez López C.C 5.911.460 - 311 383 73 70	Derecho de Peticion	Terminado
6/05/2024 17:54	995 - 1	Luisa Fernanda Vallejo Cruz	Maria Vásquez - Estudiante(s) Posgrado Universidad Javeriana	Derecho de Peticion	Terminado
7/05/2024 13:59	1006 - 1	Piedad Lucía Galvis Villa	Laura victoria Silva Jiménez	Derecho de Peticion	Terminado
8/05/2024 11:13	1012 - 1	LINA SUSANA VASQUEZ MILLAN	Jonatan Alexis Bernal Echeverry	Derecho de Peticion	Terminado
8/05/2024 11:58	1013 - 1	LINA SUSANA VASQUEZ MILLAN	Alcaldía de Palestina (Caldas) - Secretaria de Gestión Social	Derecho de Peticion	Terminado
8/05/2024 17:31	1019 - 1	LINA SUSANA VASQUEZ MILLAN	AyA Comunicaciones Group	Derecho de Peticion	Terminado
14/05/2024 17:22	1043 - 1	Luz Adriana Quintero Cardenas	Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA	Información Entes de Control	Terminado
15/05/2024 15:00	1058 - 1	Camilo Ramirez Salazar	JUR-CE-009-2024 - Traslado por Competencia - Solicitud de Información y/o Documentación - Indagación	Información Entes de Control	Terminado
15/05/2024 15:29	1059 - 1	Sandra Maria Gutierrez Polo	Juzgado Doce Civil Municipal de Manizales - Caldas	Información Entes de Control	Terminado
17/05/2024 15:49	1101 - 1	Camilo Ramirez Salazar	Juzgado 02 Penal Municipal Control Garantías - Caldas - Manizales	Tutela	Terminado
20/05/2024 14:44	1113 - 1	Luz Adriana Franco Gallego	Solicitud Auditoria Financiera y de Gestión 1.1-2024	Información Entes de Control	Terminado
21/05/2024 19:19	1142 - 1	Jaime Augusto Gomez Diaz	Jose Fernando Botero Calderon	Derecho de Peticion	Terminado

22/05/2024 14:45	1158 - 1	Sandra Maria Gutierrez Polo	Liana Jiméneez Franco C.C. 30.311.327	Clemencia C.C.	Derecho de Peticion	Terminado
22/05/2024 18:10	1161 - 1	Sandra Maria Gutierrez Polo	Gilberto Isaza C.C. 10.232.032	Flórez	Derecho de Peticion	Terminado
23/05/2024 10:48	1168 - 1	Luz Adriana Franco Gallego	Juzgado Pequeñas Localidad de Bolivar y Tunjuelito de Bogotá	Segundo de Causas Ciudad	Información Entes de Control	Terminado
23/05/2024 11:11	1169 - 1	Luz Adriana Franco Gallego	Juzgado Pequeñas Localidad de Bolivar y Tunjuelito de Bogotá	Segundo de Causas Ciudad	Información Entes de Control	Terminado
23/05/2024 11:18	1170 - 1	Luz Adriana Franco Gallego	Juzgado Pequeñas Localidad de Bolivar y Tunjuelito de Bogotá	Segundo de Causas Ciudad	Información Entes de Control	Terminado
23/05/2024 11:35	1171 - 1	Luz Adriana Franco Gallego	Juzgado Pequeñas Localidad de Bolivar y Tunjuelito de Bogotá	Segundo de Causas Ciudad	Información Entes de Control	Terminado
23/05/2024 11:48	1172 - 1	Luz Adriana Franco Gallego	Juzgado Pequeñas Localidad de Bolivar y Tunjuelito de Bogotá	Segundo de Causas Ciudad	Información Entes de Control	Terminado
23/05/2024 11:55	1173 - 1	Luz Adriana Franco Gallego	Juzgado Pequeñas Localidad de Bolivar y Tunjuelito de Bogotá	Segundo de Causas Ciudad	Información Entes de Control	Terminado
24/05/2024 12:42	1183 - 1	LINA SUSANA VASQUEZ MILLAN	Diana Franco	Marcela Victoria / Grupo Empresarial Emilios	Derecho de Peticion	Terminado
24/05/2024 18:04	1189 - 1	CAROLINA LOPEZ GARCIA	Juan Sebastián Mosquera	García	Derecho de Peticion	Terminado
27/05/2024 9:47	1194 - 1	Sandra Maria Gutierrez Polo	Maria Carvajal Leidy Katherine Arias	Diotima Orozco C.C. 30.270.809 - Apoderada	Derecho de Peticion	Terminado
27/05/2024 18:12	1204 - 1	LINA SUSANA VASQUEZ MILLAN	Juan Manuel Aristizábal		Derecho de Peticion	Terminado
28/05/2024 16:28	1214 - 1	Esteban Restrepo Uribe	Estefanía Llano Salazar		Derecho de Peticion	Terminado

28/05/2024 17:18	1215 - 1	Piedad Lucía Galvis Villa	Diana del Socorro Salazar Giraldo	Derecho de Petición	Terminado
28/05/2024 19:00	1216 - 1	Luz Adriana Franco Gallego	Juzgado Segundo de Pequeñas Causas Localidad de Ciudad Bolívar y Tunjuelito de Bogotá	Información Entes de Control	Terminado
28/05/2024 19:09	1217 - 1	Luz Adriana Franco Gallego	Juzgado Segundo de Pequeñas Causas Localidad de Ciudad Bolívar y Tunjuelito de Bogotá	Información Entes de Control	Terminado
29/05/2024 10:50	1218 - 1	Luz Adriana Franco Gallego	Oficio No. 24-0311 Proceso Ejecutivo Singular No.110014103002 2024 00086 00 CONTRA OSCAR JULIAN FALL	Información Entes de Control	Terminado
29/05/2024 11:03	1219 - 1	Luz Adriana Franco Gallego	Juzgado Segundo de Pequeñas Causas Localidad de Ciudad Bolívar y Tunjuelito de Bogotá	Información Entes de Control	Terminado
29/05/2024 11:14	1220 - 1	Luz Adriana Franco Gallego	Juzgado Segundo de Pequeñas Causas Localidad de Ciudad Bolívar y Tunjuelito de Bogotá	Información Entes de Control	Terminado
29/05/2024 12:45	1223 - 1	Daliris Arias Marin	Contraloría General de La República - Gerencia Departamental Colegiada Caldas	Información Entes de Control	Terminado
30/05/2024 12:28	1233 - 1	Luz Adriana Franco Gallego	Juzgado Segundo de Pequeñas Causas Localidad de Ciudad Bolívar y Tunjuelito de Bogotá	Información Entes de Control	Terminado
30/05/2024 12:39	1234 - 1	Luz Adriana Franco Gallego	Juzgado Segundo de Pequeñas Causas Localidad de Ciudad Bolívar y Tunjuelito de Bogotá	Información Entes de Control	Terminado
30/05/2024 12:47	1235 - 1	Luz Adriana Franco Gallego	Juzgado Segundo de Pequeñas Causas Localidad de Ciudad Bolívar y Tunjuelito de Bogotá	Información Entes de Control	Terminado
31/05/2024 10:51	1246 - 1	HERNÁN GONZÁLEZ CARDONA	Junta de Acción Comunal - Barrio Fátima	Derecho de Petición	Terminado
31/05/2024 14:39	1253 - 1	Patricia Cubillos Lopez	Agropecuarias Estadísticas	Derecho de Petición	Terminado

4/06/2024 17:38	1272 - 1	Camilo Ramirez Salazar	Angela Velásquez - Universidad de Caldas	Vanesa Cortez -	Derecho de Petición	Terminado
11/06/2024 11:04	1308 - 1	Luz Adriana Franco Gallego	Juzgado Pequeñas Localidad de Bolívar y Tunjuelito de Bogotá	Segundo de Causas Ciudad	Información Entes de Control	Terminado
11/06/2024 12:02	1309 - 1	Luz Adriana Franco Gallego	Oficio No. 24-0304 No.110014103002 00272 00 CONTRA CORDILLERA COMERCIALIZADORA S.A.S. NIT 901.2		Información Entes de Control	Terminado
11/06/2024 12:30	1310 - 1	Luz Adriana Franco Gallego	Juzgado Pequeñas Localidad de Bolívar y Tunjuelito de Bogotá	Segundo de Causas Ciudad	Información Entes de Control	Terminado
11/06/2024 13:18	1311 - 1	Luz Adriana Franco Gallego	Juzgado Pequeñas Localidad de Bolívar y Tunjuelito de Bogotá	Segundo de Causas Ciudad	Información Entes de Control	Terminado
11/06/2024 14:26	1312 - 1	Luz Adriana Franco Gallego	Juzgado Pequeñas Localidad de Bolívar y Tunjuelito de Bogotá	Segundo de Causas Ciudad	Información Entes de Control	Terminado
11/06/2024 15:52	1313 - 1	Luz Adriana Franco Gallego	Juzgado Pequeñas Localidad de Bolívar y Tunjuelito de Bogotá	Segundo de Causas Ciudad	Información Entes de Control	Terminado
11/06/2024 18:40	1317 - 1	Esteban Restrepo Uribe	Personería de Manizales - PEMA		Información Entes de Control	Terminado
13/06/2024 11:58	1337 - 1	Sandra Maria Gutierrez Polo	Beatriz Villegas	González		Terminado
13/06/2024 14:34	1339 - 1	Sandra Maria Gutierrez Polo	Derecho de petición Jairo Luque Moreno			Terminado
13/06/2024 15:24	1342 - 1	LINA SUSANA VASQUEZ MILLAN	Armando Hernández	Duque		Terminado
13/06/2024 16:25	1343 - 1	LINA SUSANA VASQUEZ MILLAN	Claudia Londoño	Patricia Montes		Terminado
14/06/2024 8:22	1350 - 1	Luz Adriana Franco Gallego	Colpensiones			Terminado
14/06/2024 8:27	1349 - 1	Esteban Restrepo Uribe	Jhon Valencia	Jairo Gomez		Terminado
14/06/2024 10:25	1352 - 1	LINA SUSANA VASQUEZ MILLAN	Promotora de Eventos y Turismo			Terminado

17/06/2024 14:07	1373 - 1	Sandra Maria Gutierrez Polo	Beatriz González Villegas			Terminado
18/06/2024 10:18	1379 - 1	Esteban Restrepo Uribe	Sinergia BIBIANA VARGAS	JAQUELINE ROSERO		Terminado
18/06/2024 11:30	1381 - 1	Camilo Ramirez Salazar	Fiscalía General de la Nación			Terminado
19/06/2024 18:59	1404 - 1	Luz Adriana Franco Gallego	Organización S.A.S.	Sinergia	Derecho de Peticion	Terminado
20/06/2024 16:27	1414 - 1	HERNÁN GONZÁLEZ CARDONA	Aso capitales		Derecho de Peticion	Terminado
20/06/2024 18:28	1415 - 1	Luz Adriana Franco Gallego	Augusto Moreno C.C. 4.311.370	Ramirez	Derecho de Peticion	Terminado
21/06/2024 10:41	1422 - 1	Luz Adriana Quintero Cardenas	Assbasalud E.S.E		Derecho de Peticion	Terminado
24/06/2024 10:01	1426 - 1	HERNÁN GONZÁLEZ CARDONA	Departamento Administrativo Nacional de Estadística - DANE		Derecho de Peticion	Terminado
25/06/2024 17:19	1453 - 1	Luz Adriana Franco Gallego	Juzgado Segundo de Pequeñas Causas Localidad de Ciudad Bolivar y Tunjuelito de Bogotá		Información Entes de Control	Terminado
26/06/2024 12:04	1458 - 1	HERNÁN GONZÁLEZ CARDONA	Fundacion Teatro Punto de Partida		Derecho de Peticion	Terminado
26/06/2024 15:45	1460 - 1	Luz Adriana Franco Gallego	Juzgado Segundo de Pequeñas Causas Localidad de Ciudad Bolivar y Tunjuelito de Bogotá		Información Entes de Control	Terminado
27/06/2024 18:31	1479 - 1	LINA SUSANA VASQUEZ MILLAN	A&A Comunicaciones Group SAS		Derecho de Peticion	Terminado
27/06/2024 18:51	1480 - 1	Sandra Maria Gutierrez Polo	Hermelina Tabares	Salazar de C.C. 24.290.977	Derecho de Peticion	Terminado
28/06/2024 13:52	1484 - 1	Claudia Marcela Cardona Mejía	Juan Pablo Gaviria	Ángel C.C. 10.285.074	Derecho de Peticion	Terminado

Cuadro 2

2.1.1. CONSOLIDADO PQRSD

Item	Conceptos	Cantidades	Porcentaje
1	Total, Derechos de Petición	65	65%
2	Total, Derechos de Petición trasladados por Competencia	3	3%
3	Total, Tutelas Recibidas	1	1%
4	Total, Quejas	0	0%
5	Total, Reclamos	0	0%
6	Total, Recibidas por órganos judiciales y de control	31	31%
	Total, Peticiones Quejas y Reclamos	100	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 cien (100) PQRSD, desagregadas así:</p> <p>Sesenta y cinco (65) Derechos de Petición, que equivale el 65% 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>Treinta y un (31) solicitudes realizadas por órganos judiciales y de control, que equivalen al 31%.</p>	<p>01/04/2024 a 30/06/2024</p>
b	Tiempos de respuesta	<p>Se respondieron oportunamente noventa y nueve (99) PQRSD, correspondientes al 99% del total de solicitudes recibidas.</p> <p>A la fecha se encuentra en proceso la respuesta para el radicado 797-1, Promesa de Sociedad Futura T.M.S.A - Jorge Hernán Toro Mejía.</p>	

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.

Acciones adelantadas hasta la fecha

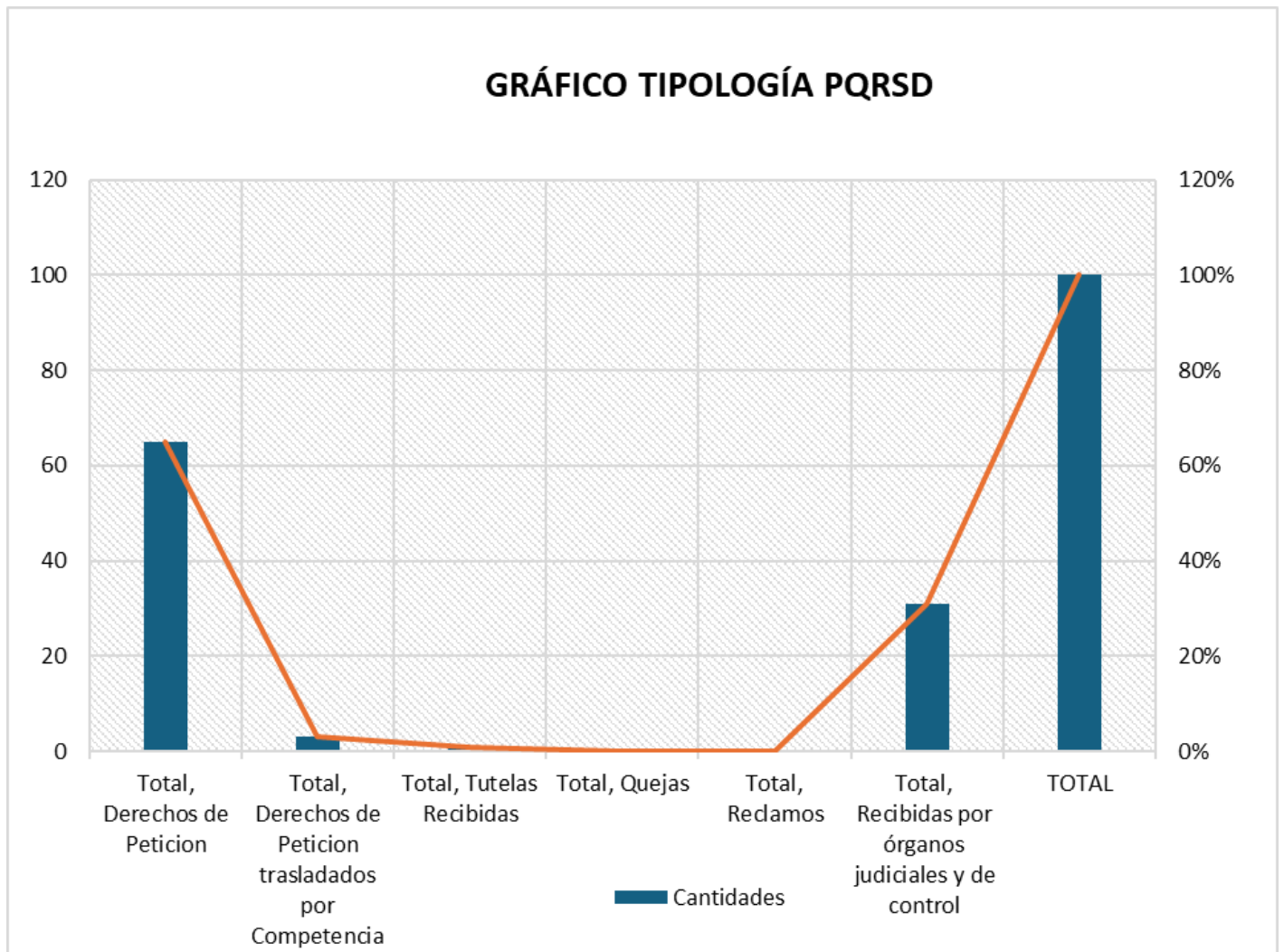
Se elaboró concepto jurídico sobre el asunto y posteriormente se envió a la Dirección de Proyectos en donde a la fecha se encuentran culminando la respuesta.

No fueron radicadas quejas.

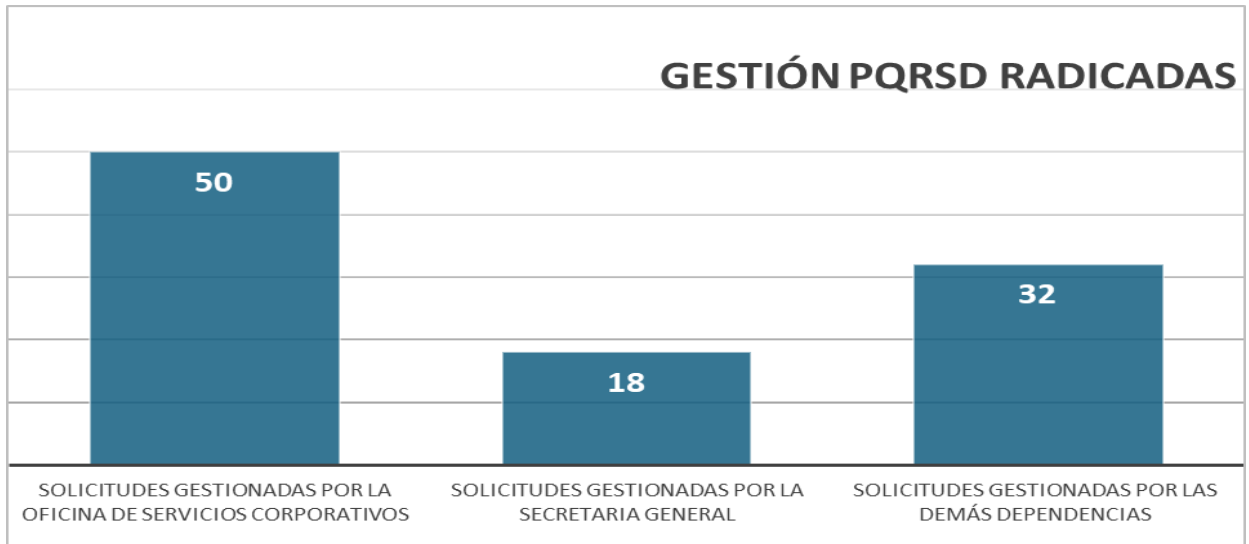
No fueron radicados reclamos.

Cuadro 4

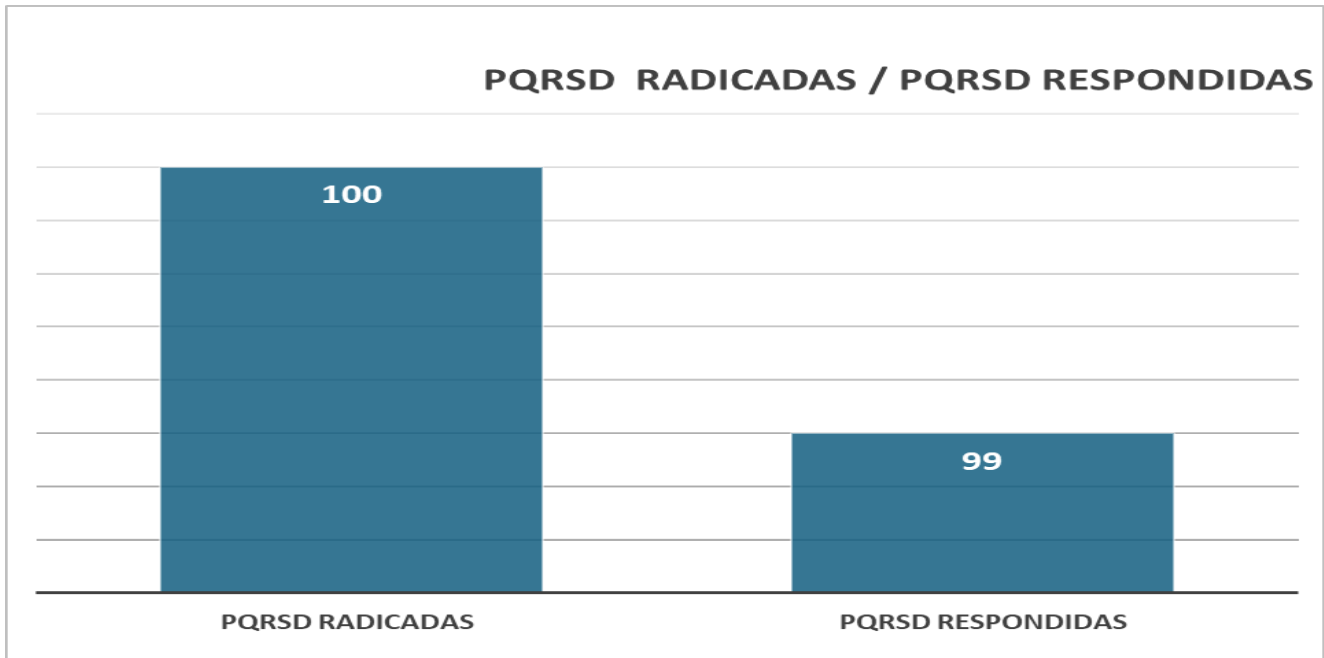
2.2.1. GRAFICO TIPOLOGÍA - PQRS



2.2.2. GRAFICO PQRSD RADICADAS/GESTIÓN



2.2.3. GRAFICO PQRSD RADICADAS/PQRSD RESPONDIDAS



3. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Total, PQRSD radicados en el Instituto: Cien (100), de estos fueron respondidos noventa y nueve (99) y uno (1) de ellos el radicado 797-1, Promesa de Sociedad Futura T.M.S.A - Jorge Hernán Toro Mejía, por el asunto tratado se encuentra en proceso de respuesta.

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

|