

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



DALIRIS ARIAS MARIN
Asesora de Control Interno
octubre 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 – 21
2.1. RADICADOS PQRS - DOCUNET	6 – 17
2.1.1. CONSOLIDADO PQRS	18
2.2. INDICADORES	19
2.2.1. GRAFICOS TIPOLOGÍA - PQRS	20
2.2.2. GRAFICO PQRS RADICADOS / GESTIÓN	20
2.2.3. GRAFICO PQRS RADICADOS / PQRS RESPONDIDOS	21
3. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	22

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 tercer 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 julio al 30 de septiembre 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 (julio - septiembre 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 tercer trimestre evaluado julio 01 - septiembre 30 de 2024, se recibieron ciento sesenta y tres (163) Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), las cuales fueron atendidas por el equipo de trabajo de los procesos a donde fueron direccionados así:

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.

DATOS DISCRIMINADOS POR PROCESOS					
GERENCIA		BIENES		INVERSIONES	
GERENCIA GENERAL	5	BIENES	57	INVERSIONES	
CONTROL INTERNO	1				
COMERCIAL	2				
COMUNICACIONES	1	TOTAL	57	TOTAL	0
PLANEACION	2				
TOTAL	11				

SECRETARIA GENERAL		OFICINA DE SERVICIOS CORPORATIVOS		PROYECTOS	
SECRETARIA GENERAL	7	JEFE OFICINA DE SERVICIOS CORPORATIVOS	32	PROYECTOS	9
DEFENSA JUDICIAL	7	CONTABILIDAD	1		9
CONTRATACION	2	CUOTAS PARTES PENSIONALES	1		
T.A SECRETARÍA GENERAL	4	GESTIÓN HUMANA	21		
TOTAL	20	TALENTO HUMANO	8		
		FACTURACIÓN Y CARTERA	3		
		TOTAL	66		
TOTAL					163

Cuadro 1

ENTES DE CONTROL									
COMISION NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL (CISC)	CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA (CGR)	CONTRALORÍA GENERAL MUNICIPIO DE MANIZALES (CGMM)	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA (DAFP)	PERSONERÍA DE MANIZALES (PEMA)	REGISTRADURIA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL (RNEC)	SECRETARIA DE HACIENDA MANIZALES	SECRETARIA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS MANIZALES	JUZGADOS	
1	1	5	1	4	1	1	1	31	46

Cuadro 2

2.1. RADICADOS PQRSO - DOCUNET

Fecha	Radicación	Vencimiento	Asunto	Tipo	Estado
3/07/2024 17:31	1520 - 1	23/07/2024 17:00	Omaira Ospina de Zapata C.C. 24.318.188	Derecho de Petición	Terminado
3/07/2024 19:12	1524 - 1	23/07/2024 17:00	Fundacion Expedición a la Felicidad - Ana Maria Giraldo Giraldo	Traslado por Competencia	Terminado
4/07/2024 12:17	1530 - 1	24/07/2024 17:00	Diana Marcela Valencia Valencia	Derecho de Petición	Terminado
5/07/2024 13:33	1542 - 1	25/07/2024 17:00	Guido Ernesto Villota Calvachi - C.C 98.385.044	Derecho de Petición	Terminado
5/07/2024 16:58	1547 - 1	11/07/2024 17:00	Juzgado Segundo de Pequeñas Causas Localidad de Ciudad Bolívar y Tunjuelito de Bogotá	Información Entes de Control	Terminado
5/07/2024 17:16	1548 - 1	11/07/2024 17:00	Juzgado Segundo de Pequeñas CaC64:N64usas Localidad de Ciudad Bolívar y Tunjuelito de Bogotá	Información Entes de Control	Terminado
5/07/2024 17:27	1549 - 1	11/07/2024 17:00	Juzgado Segundo de Pequeñas CaC64:N64usas Localidad de Ciudad Bolívar y Tunjuelito de Bogotá	Información Entes de Control	Terminado
5/07/2024 18:19	1550 - 1	12/07/2024 17:00	Juzgado Segundo de Pequeñas CaC64:N64usas Localidad de Ciudad Bolívar y Tunjuelito de Bogotá	Información Entes de Control	Terminado
8/07/2024 10:13	1555 - 1	18/07/2024 17:00	Arturo Malagón Martínez	Derecho de Petición	Terminado
8/07/2024 10:51	1557 - 1	19/07/2024 14:00	Wilmar Serna Bermúdez	Derecho de Petición	Terminado
8/07/2024 11:18	1558 - 1	19/07/2024 14:00	Diego Parra Lopez	Derecho de Petición	Terminado
8/07/2024 17:23	1569 - 1	22/07/2024 17:00	Paula Andrea Martínez	Derecho de Petición	Terminado

8/07/2024 18:55	1571 - 1	29/07/2024 17:00	Corporación Cívica de Caldas - CCC	Derecho de Peticion	Terminado
9/07/2024 8:29	1573 - 1	22/07/2024 17:00	Jairo Luque Moreno	Traslado por Competencia	Terminado
9/07/2024 18:41	1583 - 1	16/07/2024 17:00	Juzgado Segundo de Pequeñas CaC64:N64usas Localidad de Ciudad Bolivar y Tunjuelito de Bogotá	Información Entes de Control	Terminado
9/07/2024 19:46	1586 - 1	16/07/2024 17:00	Juzgado Segundo de Pequeñas CaC64:N64usas Localidad de Ciudad Bolivar y Tunjuelito de Bogotá	Información Entes de Control	Terminado
9/07/2024 20:01	1587 - 1	16/07/2024 17:00	Juzgado Segundo de Pequeñas CaC64:N64usas Localidad de Ciudad Bolivar y Tunjuelito de Bogotá	Información Entes de Control	Terminado
10/07/2024 10:02	1588 - 1	16/07/2024 17:00	Juzgado Segundo de Pequeñas Causas Localidad de Ciudad Bolivar y Tunjuelito de Bogotá	Información Entes de Control	Terminado
10/07/2024 10:17	1589 - 1	16/07/2024 17:00	Juzgado Segundo de Pequeñas Causas Localidad de Ciudad Bolivar y Tunjuelito de Bogotá	Información Entes de Control	Terminado
10/07/2024 11:31	1592 - 1	22/07/2024 17:00	Jeison Diaz	Derecho de Peticion	Terminado
10/07/2024 15:00	1598 - 1	22-07-2024 17:00:00	Juzgado Segundo Civil del Circuito de Manizales	Información Entes de Control	Terminado
10/07/2024 16:27	1603 - 1	31/07/2024 17:00	Función Publica	Información Entes de Control	Terminado

11/07/2024 8:15	1605 - 1	12/07/2024 14:00	Contraloría General del Municipio de Manizales - CGMM	Información Entes de Control	Terminado
11/07/2024 8:47	1606 - 1	31/07/2024 17:00	Hermelina Salazar de Tabares C.C. 24.290.977	Derecho de Peticion	Terminado
11/07/2024 12:58	1610 - 1	17/07/2024 17:00	Juzgado Segundo de Pequeñas Causas Localidad de Ciudad Bolivar y Tunjuelito de Bogotá	Información Entes de Control	Terminado
11/07/2024 13:09	1611 - 1	17/07/2024 17:00	Juzgado Segundo de Pequeñas Causas Localidad de Ciudad Bolivar y Tunjuelito de Bogotá	Información Entes de Control	Terminado
11/07/2024 13:34	1613 - 1	2/09/2024 17:00	Comisión Nacional del Servicio Civil – CNSC	Información Entes de Control	Terminado
16/07/2024 18:33	1635 - 1	23/07/2024 17:00	Juzgado Segundo de Pequeñas Causas Localidad de Ciudad Bolivar y Tunjuelito de Bogotá	Información Entes de Control	Terminado
16/07/2024 18:51	1636 - 1	23/07/2024 17:00	Juzgado Segundo de Pequeñas Causas Localidad de Ciudad Bolivar y Tunjuelito de Bogotá	Información Entes de Control	Terminado
16/07/2024 19:01	1637 - 1	23/07/2024 17:00	Juzgado Segundo de Pequeñas Causas Localidad de Ciudad Bolivar y Tunjuelito de Bogotá	Información Entes de Control	Terminado
16/07/2024 19:10	1638 - 1	23/07/2024 17:00	Juzgado Segundo de Pequeñas Causas Localidad de Ciudad Bolivar y Tunjuelito de Bogotá	Información Entes de Control	Terminado
16/07/2024 19:40	1639 - 1	23/07/2024 17:00	Juzgado Segundo de Pequeñas Causas Localidad de Ciudad Bolivar y Tunjuelito de Bogotá	Información Entes de Control	Terminado
17/07/2024 18:16	1661 - 1	8/08/2024 17:00	Jose Fernando Botero Calderon	Derecho de Peticion	Terminado
17/07/2024 18:45	1662 - 1	31/07/2024 17:00	Anderson de Jesús Ramirez Restrepo	Derecho de Peticion	Terminado

18/07/2024 12:12	1667 - 1	24/07/2024 17:00	Oficio Embargo Cuentas Bancarias Proceso 2024-0310 Oficio No. 24-0408 Proceso Ejecutivo Singular No.	Información Entes de Control	Terminado
18/07/2024 12:22	1668 - 1	24/07/2024 17:00	Juzgado Segundo de Pequeñas Causas Localidad de Ciudad Bolivar y Tunjuelito de Bogotá	Información Entes de Control	Terminado
18/07/2024 12:34	1669 - 1	24/07/2024 17:00	Juzgado Segundo de Pequeñas Causas Localidad de Ciudad Bolivar y Tunjuelito de Bogotá	Información Entes de Control	Terminado
18/07/2024 17:26	1675 - 1	6/08/2024 17:00	Maria Jose Flores García	Derecho de Peticion	Terminado
19/07/2024 13:05	1688 - 1	25/07/2024 17:00	Juzgado Segundo de Pequeñas Causas Localidad de Ciudad Bolivar y Tunjuelito de Bogotá	Información Entes de Control	Terminado
19/07/2024 13:15	1689 - 1	25/07/2024 17:00	Juzgado Segundo de Pequeñas Causas Localidad de Ciudad Bolivar y Tunjuelito de Bogotá	Información Entes de Control	Terminado
19/07/2024 13:22	1690 - 1	25/07/2024 17:00	Juzgado Segundo de Pequeñas Causas Localidad de Ciudad Bolivar y Tunjuelito de Bogotá	Información Entes de Control	Terminado
19/07/2024 14:45	1691 - 1	26/07/2024 14:00	Juzgado Segundo de Pequeñas Causas Localidad de Ciudad Bolivar y Tunjuelito de Bogotá	Información Entes de Control	Terminado
19/07/2024 17:08	1695 - 1	9/08/2024 14:00	Milton Mateo Rodríguez Giraldo y Jhon Faber Rodríguez Giraldo	Derecho de Peticion	Terminado
19/07/2024 17:19	1696 - 1	9/08/2024 14:00	Jairo Henao	Derecho de Peticion	Terminado
19/07/2024 17:27	1697 - 1	9/08/2024 14:00	Gloria Nancy Valencia Valencia	Derecho de Peticion	Terminado
19/07/2024 17:33	1698 - 1	9/08/2024 14:00	Johana Maria Izquierdo	Derecho de Peticion	Terminado
19/07/2024 17:40	1699 - 1	9/08/2024 14:00	Juan David Idárraga Orozco	Derecho de Peticion	Terminado
22/07/2024 7:31	1674 - 2	30/07/2024 7:30	Mónica Lopez Lopez	Derecho de Peticion	Terminado
22/07/2024 16:18	1706 - 1	25/07/2024 17:30	Banco Agrario	Derecho de Peticion	Terminado

22/07/2024 18:15	1710 - 1	13/08/2024 17:00	Armando Duque Hernández	Derecho de Petición	Terminado
23/07/2024 18:26	1718 - 1	14/08/2024 17:00	Nelson Mendoza	Derecho de Petición	Terminado
23/07/2024 18:40	1719 - 1	14/08/2024 17:00	Desayunos Sorpresa Manizales Entregando Sonrisas	Derecho de Petición	Terminado
25/07/2024 12:55	1729 - 1	15/08/2024 17:00	Jesús David Gomez Higinio	Derecho de Petición	Terminado
25/07/2024 14:22	1731 - 1	15/08/2024 17:00	Cesar Zuluaga Gomez	Derecho de Petición	Terminado
25/07/2024 15:01	1732 - 1	6/08/2024 17:00	Celar Limitada / Camilo Andres Flórez Zuluaga	Derecho de Petición	Terminado
26/07/2024 13:09	1739 - 1	9/08/2024 14:00	Contraloría General del Municipio de Manizales - CGMM	Información Entes de Control	Terminado
26/07/2024 15:19	1740 - 1	16/08/2024 14:00	Albeiro Marulanda Delgado	Derecho de Petición	Terminado
29/07/2024 10:24	1751 - 1	1/08/2024 10:05	Contraloría General de la Republica - CGR	Información Entes de Control	Terminado
29/07/2024 10:40	1752 - 1	5/08/2024 10:37	Contraloría General del Municipio de Manizales	Información Entes de Control	Terminado
29/07/2024 14:43	1763 - 1	21/08/2024 14:37	EPS Sanitas	Derecho de Petición	Terminado
29/07/2024 15:06	1764 - 1	30/07/2024 15:03	Fontur	Derecho de Petición	Terminado
29/07/2024 15:26	1765 - 1	22/08/2024 15:23	Notaria Primera. Edwar Oswaldo Olaya	Derecho de Petición	Terminado
29/07/2024 16:08	1766 - 1	21/08/2024 16:04	Secretaria de Planeación Municipal-Secretaria de Despacho Municipal	Derecho de Petición	Terminado
29/07/2024 16:17	1767 - 1	21/08/2024 16:16	Alexander Lombana	Derecho de Petición	Terminado
29/07/2024 16:37	1768 - 1	12/08/2024 16:33	Adriana Zuluaga Zuluaga	Derecho de Petición	Terminado
29/07/2024 16:58	1769 - 1	21/08/2024 16:56	Colpensiones	Derecho de Petición	Terminado

30/07/2024 8:56	1770 - 1	22/08/2024 8:54	Luis Gerardo Puerta	Derecho de Peticion	Terminado
30/07/2024 9:05	1771 - 1	21/08/2024 9:01	Víctor Manuel Vargas Marin	Derecho de Peticion	Terminado
30/07/2024 13:52	1773 - 1	22/08/2024 13:50	Centro Galerías Plaza de Mercado	Derecho de Peticion	Terminado
31/07/2024 14:10	1786 - 1	23/08/2024 14:01	Oficina de Ejecución Civil Municipal	Derecho de Peticion	Terminado
1/08/2024 11:47	1797 - 1	5/08/2024 11:42	Comisión Nacional del Servicio Civil	Derecho de Peticion	Terminado
1/08/2024 15:40	1798 - 1	23/08/2024 15:33	Máximo Asesorías - Eliana Marcela Arango	Derecho de Peticion	Terminado
1/08/2024 15:49	1799 - 1	26/08/2024 15:44	Ariel Osorio - Servitec	Derecho de Peticion	Terminado
1/08/2024 15:53	1800 - 1	26/08/2024 15:51	Michael Krastz	Derecho de Peticion	Terminado
2/08/2024 17:13	1819 - 1	27/08/2024 17:00	Claudia Ramirez	Derecho de Peticion	Terminado
6/08/2024 12:15	1830 - 1	21/08/2024 17:00	Juzgado Tercero de Familia Manizales - Caldas	Información Entes de Control	Terminado
6/08/2024 13:10	1831 - 1	28/08/2024 17:00	Juan Sebastián Bermúdez Parra	Derecho de Peticion	Terminado
6/08/2024 13:34	1832 - 1	28/08/2024 17:00	Angelica Maria Flórez Meza	Derecho de Peticion	Terminado
6/08/2024 18:14	1837 - 1	28/08/2024 17:00	Demetrio Antonio Arango G - Traslado X Competencia Aerocafe	Derecho de Peticion	Terminado
8/08/2024 8:08	1839 - 1	28/08/2024 17:00	Juan Carlos Valencia	Derecho de Peticion	Terminado
8/08/2024 8:17	1840 - 1	29/08/2024 17:00	Ana Maria Morales Marulanda	Derecho de Peticion	Terminado
8/08/2024 8:38	1841 - 1	29/08/2024 17:00	Raitza Milena Mojica	Derecho de Peticion	Terminado
8/08/2024 17:35	1854 - 1	23-08-2024 14:00:00	Contraloría General del Municipio de Manizales - CGMM	Información Entes de Control	Terminado

9/08/2024 11:53	1859 - 1	30/08/2024 14:00	Amanda Botero de Ospina C.C. 24.306682	Derecho de Petición	Terminado
9/08/2024 12:05	1860 - 1	23/08/2024 14:00	Amanda Botero de Ospina C.C. 24.306.682	Derecho de Petición	Terminado
9/08/2024 12:53	1861 - 1	23/08/2024 14:00	Aerocafe	Derecho de Petición	Terminado
12/08/2024 14:50	1875 - 1	23/08/2024 17:00	TRASLADO X COMPETENCIA - Brayan David Salazar Herrera	Derecho de Petición	Terminado
12/08/2024 18:28	1879 - 1	20/08/2024 17:00	Juzgado Segundo de pequeñas Causas Localidad de Ciudad Bolívar y Tunjuelito de Bogotá	Información Entes de Control	Terminado
12/08/2024 18:46	1880 - 1	20/08/2024 17:00	Juzgado Segundo de pequeñas Causas Localidad de Ciudad Bolívar y Tunjuelito de Bogotá	Información Entes de Control	Terminado
12/08/2024 19:01	1881 - 1	20/08/2024 17:00	Juzgado Segundo de pequeñas Causas Localidad de Ciudad Bolívar y Tunjuelito de Bogotá	Información Entes de Control	Terminado
12/08/2024 19:10	1882 - 1	20/08/2024 17:00	Juzgado Segundo de pequeñas Causas Localidad de Ciudad Bolívar y Tunjuelito de Bogotá	Información Entes de Control	Terminado
12/08/2024 19:23	1883 - 1	3/09/2024 17:00	Joao Osorio	Derecho de Petición	Terminado
12/08/2024 19:41	1884 - 1	3/09/2024 17:00	Claudia Maryori Ortegón Bucurú	Derecho de Petición	Terminado
13/08/2024 8:39	1885 - 1	3/09/2024 17:00	Federman Ruiz Jaramillo	Derecho de Petición	Terminado
13/08/2024 12:05	1888 - 1	3/09/2024 17:00	Fernando Antonio Lopez C.C 4.318.034	Derecho de Petición	Terminado
13/08/2024 16:23	1889 - 1	16/08/2024 14:00	Contraloría General del Municipio de Manizales - CGMM	Información Entes de Control	Terminado
13/08/2024 18:33	1892 - 1	4/09/2024 17:00	Albeiro Osorio	Derecho de Petición	Terminado
14/08/2024 7:49	1896 - 1	24/09/2024 17:00	Constructora Las Galias	Derecho de Petición	Terminado
14/08/2024 8:36	1899 - 1	4/09/2024 17:00	Juan Carlos de los Ríos	Derecho de Petición	Terminado

15/08/2024 8:30	1910 - 1	5/09/2024 17:00	Beatriz Arena	Derecho de Petición	Terminado
15/08/2024 8:41	1911 - 1	5/09/2024 17:00	Ximena Ceballos Londoño	Derecho de Petición	Terminado
15/08/2024 9:36	1912 - 1	5/09/2024 17:00	Propietarios Edificio Pamela - Barrio Palogrande	Derecho de Petición	Terminado
15/08/2024 16:34	1919 - 1	27/09/2024 14:00	Promesa de Sociedad Futura T.M S.A	Derecho de Petición	Terminado
20/08/2024 12:22	1930 - 1	9/09/2024 17:00	Briyith Dayana Gaviria Ramirez	Derecho de Petición	Terminado
20/08/2024 15:47	1937 - 1	27/08/2024 17:00	Personería de Manizales - PEMA	Información Entes de Control	Terminado
20/08/2024 18:36	1942 - 1	10/09/2024 17:00	AM Producciones - Andres Murillo	Derecho de Petición	Terminado
22/08/2024 6:46	1951 - 1	4/09/2024 17:00	Personería de Manizales - PEMA	Información Entes de Control	Terminado
22/08/2024 17:09	1964 - 1	4/09/2024 17:00	Juan Pablo Alarcón M	Derecho de Petición	Terminado
22/08/2024 17:23	1965 - 1	3/09/2024 17:00	Liliana Maria Villada	Derecho de Petición	Terminado
22/08/2024 17:56	1966 - 1	28/08/2024 17:00	Jorge Adrián Restrepo Cataño	Derecho de Petición	Terminado
22/08/2024 18:15	1967 - 1	29/08/2024 17:00	Elkin Molina Orozco	Derecho de Petición	Terminado
23/08/2024 10:31	1969 - 1	4/09/2024 17:00	Registraduría Nacional del Estado Civil	Información Entes de Control	Terminado
23/08/2024 13:57	1977 - 1	13/09/2024 14:00	Elvia Carvajal de Ríos C.C 24.632.155	Derecho de Petición	Terminado
23/08/2024 14:30	1978 - 1	12/09/2024 17:00	Edison Fernando Arango	Derecho de Petición	Terminado
23/08/2024 14:45	1979 - 1	12/09/2024 17:00	Argemiro Vásquez Valencia	Derecho de Petición	Terminado
23/08/2024 15:42	1981 - 1	10/09/2024 17:00	Santiago Bueno Usma	Derecho de Petición	Terminado

23/08/2024 18:46	1982 - 1	9/09/2024 17:00	Daniela Quintero - Funcionaria Sec. Hacienda _ CIAC	Queja	Terminado
26/08/2024 16:24	1998 - 1	13/09/2024 14:00	Personería de Manizales - PEMA / Petición de Jaime Aldana Suarez	Información Entes de Control	Terminado
26/08/2024 18:39	2005 - 1	16/09/2024 17:00	Flor de Maria Cardona de Suaza C.C 24.293.977	Derecho de Petición	Terminado
27/08/2024 12:07	2012 - 1	13/09/2024 14:00	Felipe Yara Echeverry - Apoderado de Sandra Milena Quintero Hernández (Safari Disco Club)	Derecho de Petición	Terminado
27/08/2024 13:16	2017 - 1	9/09/2024 17:00	Flor de Maria Cardona de Suaza C.C 24.293.977	Derecho de Petición	Terminado
27/08/2024 14:43	2019 - 1	27/08/2024 17:00	Secretaria de Hacienda Alcaldía de Manizales	Información Entes de Control	Terminado
27/08/2024 16:26	2020 - 1	10/09/2024 17:00	Nicolas Castro Arango	Derecho de Petición	Terminado
28/08/2024 11:29	2025 - 1	18/09/2024 17:00	Jeffry Cano Naranjo	Derecho de Petición	Terminado
28/08/2024 12:20	2026 - 1	17/09/2024 17:00	Agencia de Viajes As de Guías S.A.S	Derecho de Petición	Terminado
28/08/2024 12:34	2027 - 1	18/09/2024 17:00	Juan Carlos Aristizábal Bernal	Derecho de Petición	Terminado
28/08/2024 13:35	2028 - 1	18/09/2024 17:00	Luis Carlos Ramirez Carvajal C.C. 10.241.532	Derecho de Petición	Terminado
28/08/2024 17:34	2032 - 1	12/09/2024 17:00	Juzgado 48 de pequeñas Causas y Competencia Múltiple de Bogotá / Departamento Jurídico B&F	Información Entes de Control	Terminado
28/08/2024 18:24	2034 - 1	18/09/2024 17:00	Diana Patricia Vasco Diaz	Derecho de Petición	Terminado
29/08/2024 11:13	2038 - 1	17/09/2024 17:00	Erika Nohemy Jaramillo Chica C.C. 1.093.228.589	Derecho de Petición	Terminado
29/08/2024 13:34	2040 - 1	18/09/2024 17:00	Corporación para el Desarrollo de la Educación y la Investigación Social - CORPEIS	Derecho de Petición	Terminado
29/08/2024 13:56	2041 - 1	19/09/2024 17:00	Honorable Concejo de Manizales	Derecho de Petición	Terminado

30/08/2024 9:25	2046 - 1	19/09/2024 17:00	Pedro Juan Álzate Giraldo / TRASLADADO POR Secretaria de Hacienda / Municipio de Manizales	Derecho de Petición	Terminado
30/08/2024 9:46	2047 - 1	19/09/2024 17:00	Luis Felipe Fandiño M - Manuela Pineda F	Derecho de Petición	Terminado
30/08/2024 11:54	2048 - 1	16/09/2024 17:00	Edificio Parqueaderos Parque Caldas	Derecho de Petición	Terminado
30/08/2024 15:50	2051 - 1	12/09/2024 17:00	Honorable Concejal Carlos Andrés Morales Vásquez - Partido Liberal Colombiano	Derecho de Petición	Terminado
30/08/2024 18:12	2056 - 1	20/09/2024 14:00	Jhovany Muñoz Gallego	Derecho de Petición	Terminado
2/09/2024 10:38	2058 - 1	20/09/2024 14:00	Aerocafe	Derecho de Petición	Terminado
2/09/2024 13:23	2061 - 1	23/09/2024 17:00	Jhon Jairo V.H	Derecho de Petición	Terminado
2/09/2024 16:23	2064 - 1	16/09/2024 17:00	FIDUCOLDEX - Fiduciaria Colombiana de Comercio Exterior S.A.	Derecho de Petición	Terminado
2/09/2024 17:03	1998 - 2	12/09/2024 14:04	Personería de Manizales - PEMA / Petición de Jaime Aldana Suarez	Derecho de Petición	Terminado
2/09/2024 18:23	2066 - 1	13/09/2024 17:00	Findeter	Derecho de Petición	Terminado
3/09/2024 13:53	2071 - 1	20/09/2024 14:00	JUAN DIEGO ORTIZ SANCHEZ	Derecho de Petición	Terminado
3/09/2024 19:19	2078 - 1	24/09/2024 17:00	Javier Yair Benítez Benítez C.C 75.092.239	Derecho de Petición	Terminado
4/09/2024 18:44	2090 - 1	17/09/2024 17:00	Maria Mercedes García Perdomo C.C 52.691.760	Derecho de Petición	Terminado
10/09/2024 8:06	2118 - 1	16/09/2024 17:00	Personería de Manizales - PEMA	Información Entes de Control	Terminado
10/09/2024 8:48	2120 - 1	23/09/2024 17:00	Andrés Marín Marmolejo	Derecho de Petición	Terminado
10/09/2024 12:50	2123 - 1	30/09/2024 17:00	Me integral S.A.S	Derecho de Petición	Terminado
10/09/2024 15:55	2127 - 1	20/09/2024 14:00	A&A Comunicaciones Group SAS	Derecho de Petición	Terminado
10/09/2024 18:53	2129 - 1	27/09/2024 14:00	Gloria Patricia Gaviria Ospina C.C. 30.327.203	Derecho de Petición	Terminado

12/09/2024 11:50	2140 - 1	2/10/2024 17:00	Asociación de Pensionados de Empresas Públicas de Manizales	Derecho de Peticion	Terminado
12/09/2024 17:30	2148 - 1	26/09/2024 17:00	Secretaria de Servicios Administrativos Traslada Solicitud de Personería de Manizales	Información Entes de Control	Terminado
13/09/2024 16:12	2158 - 1	26/09/2024 17:00	Mariana Paredes Arias	Derecho de Peticion	Terminado
16/09/2024 16:54	2170 - 1	23/09/2024 17:00	Juzgado Segundo de pequeñas Causas Localidad de Ciudad Bolivar y Tunjuelito de Bogotá	Información Entes de Control	Terminado
17/09/2024 15:03	2174 - 1	8/10/2024 17:00	Ana Maria Martinez Gomez C.C 30.336.533	Derecho de Peticion	Terminado
24/09/2024 9:27	2083 - 2	13/11/2024 17:00	SISTEMA DE INFORMACION DE GESTION DE ACTIVOS (SIGA)	Derecho de Peticion	Pendiente
24/09/2024 10:20	2238 - 1	15/10/2024 17:00	Paula Andrea Serna Murillo C.C 30.404.112	Derecho de Peticion	Terminado
27/09/2024 8:01	2265 - 1	16/10/2024 17:00	Juan Manuel Rodríguez C. - C.C 10.251.637	Derecho de Peticion	Terminado
27/09/2024 8:17	2266 - 1	17/10/2024 17:00	Andrea Johana Loaiza Valencia C.C 1.053.826.712	Derecho de Peticion	Terminado
27/09/2024 8:28	2267 - 1	17/10/2024 17:00	Ana Maria Morales Marulanda	Derecho de Peticion	Terminado
27/09/2024 12:59	2272 - 1	18/10/2024 14:00	Dalys Viviana Vélez Osorio CC 1.053.786.090(Apoderada)/Liliana Amaya Vaquero CC 30.307.298 SUSTITUTA	Derecho de Peticion	Terminado
27/09/2024 16:11	2275 - 1	21/10/2024 17:00	Rosa Liliana Gomez Eslava C.C 30.271.275	Derecho de Peticion	Terminado
27/09/2024 17:44	2276 - 1	2/10/2024 17:00	P.A Fontur	Derecho de Peticion	Terminado

Cuadro 3

2.1.1. TIPOLOGÍA - PQRS

Item	Conceptos	Cantidades	%
1	Total Derechos de Peticion	114	70%
2	Total Derechos de Peticion trasladados por Competencia	2	1%
3	Total Tutelas Recibidas	0	0%
4	Total Quejas	1	1%
5	Total Reclamos	0	0%
6	Total remitidas por órganos judiciales y de control	46	28%
Total Peticiones Quejas y Reclamos		163	100%

7	Solicitudes gestionadas por la Oficina de Servicios Corporativos	66
8	Solicitudes gestionadas por la Secretaria General	20
9	Solicitudes gestionadas por las demás dependencias	77
TOTAL		163

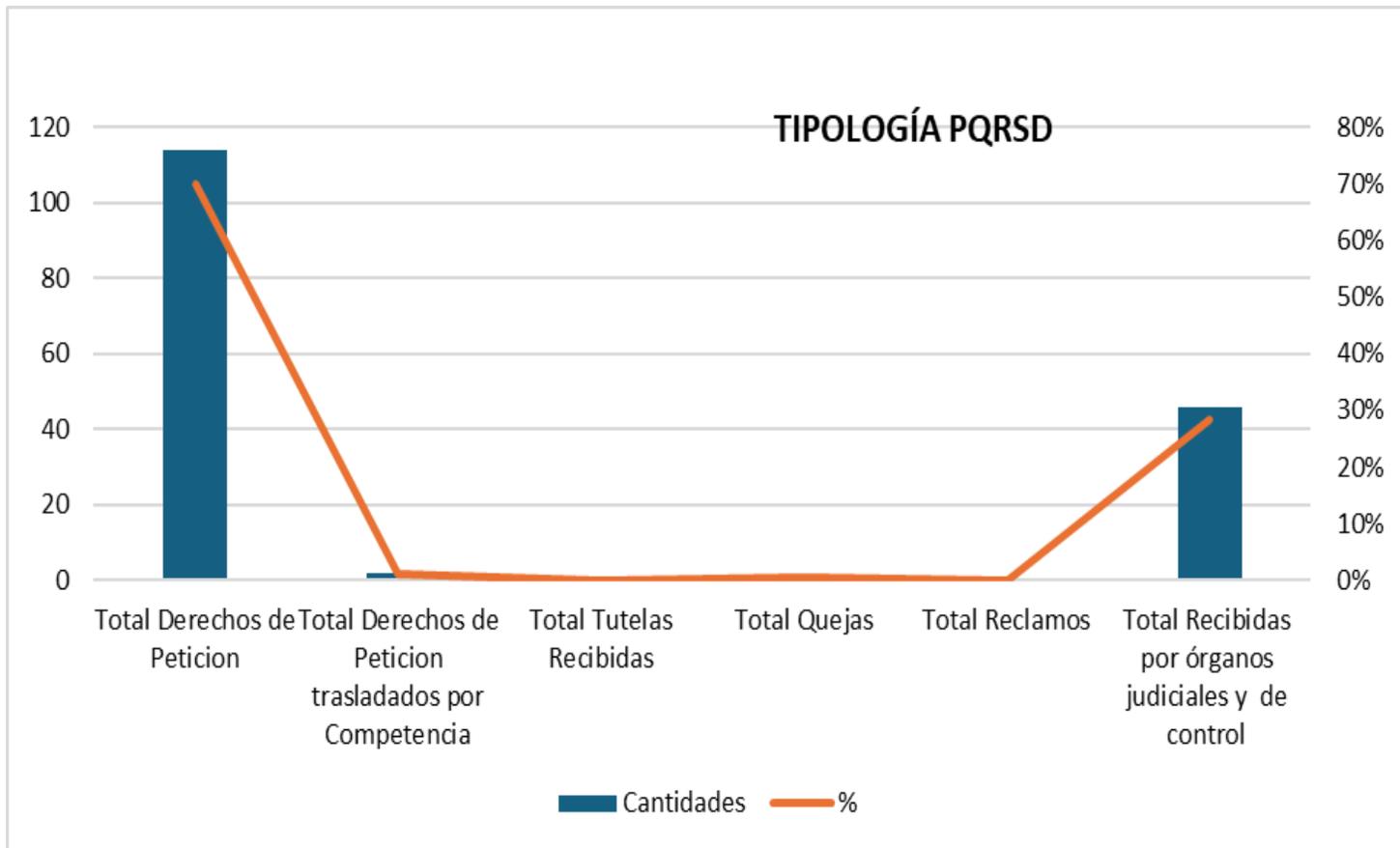
Cuadro 4

2.2. INDICADORES

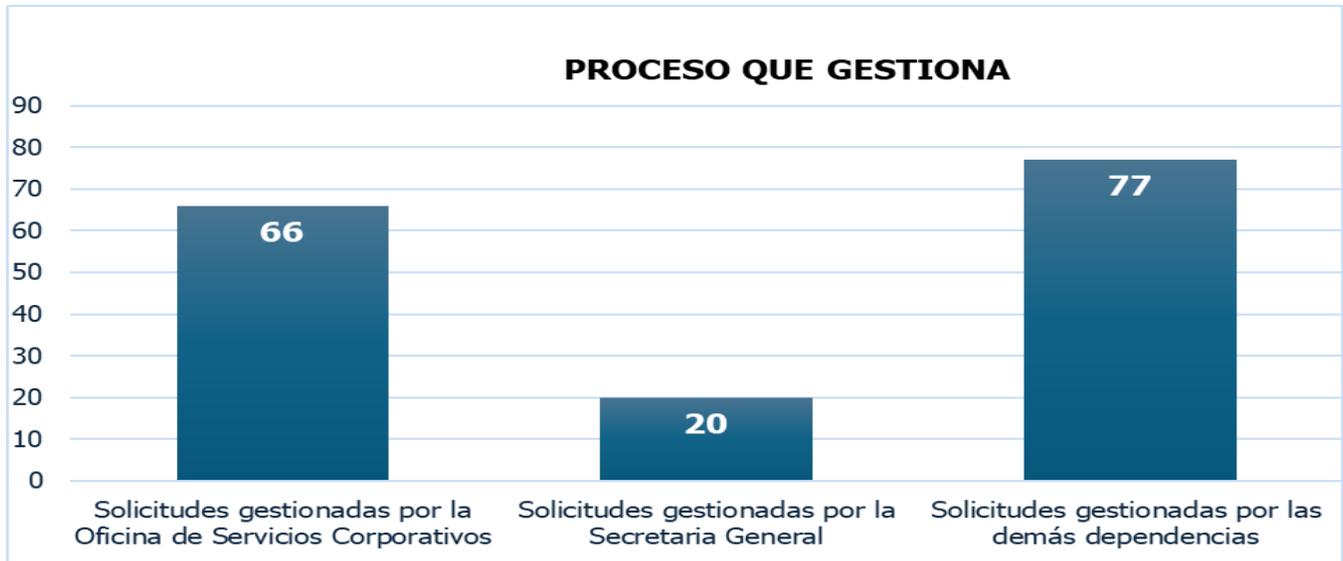
LITERAL	DESCRIPCIÓN	INFORME	PERIODO
a	Informe de todas las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información	<p>Se recibieron en la entidad ciento SESENTA Y TRES (163) PQRSD, desagregadas así:</p> <p>Ciento catorce (114) Derechos de Petición, que equivale el 70% del total.</p> <p>Dos (2) Derechos de Petición trasladados por competencia, que equivale al 1% del total.</p> <p>Una (1) queja, que equivale al 1% del total.</p> <p>Cuarenta y seis (46) solicitudes realizadas por órganos judiciales y de control, que equivalen al 28%.</p>	<p>01/07/2024 a 30/09/2024</p>
b	Tiempos de respuesta	<p>Se respondieron ciento sesenta y dos (162) PQRSD, correspondientes al 99% del total de solicitudes recibidas.</p> <p>A la fecha se encuentra en proceso la respuesta para el radicado 2083 - 2 SISTEMA DE INFORMACION DE GESTION DE ACTIVOS (SIGA), el cual, se encuentra en términos para su respuesta ya que tiene fecha máxima para atender dicha solicitud 13/11/2024.</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.	Fue radicada una queja en la entidad.	

Cuadro 5

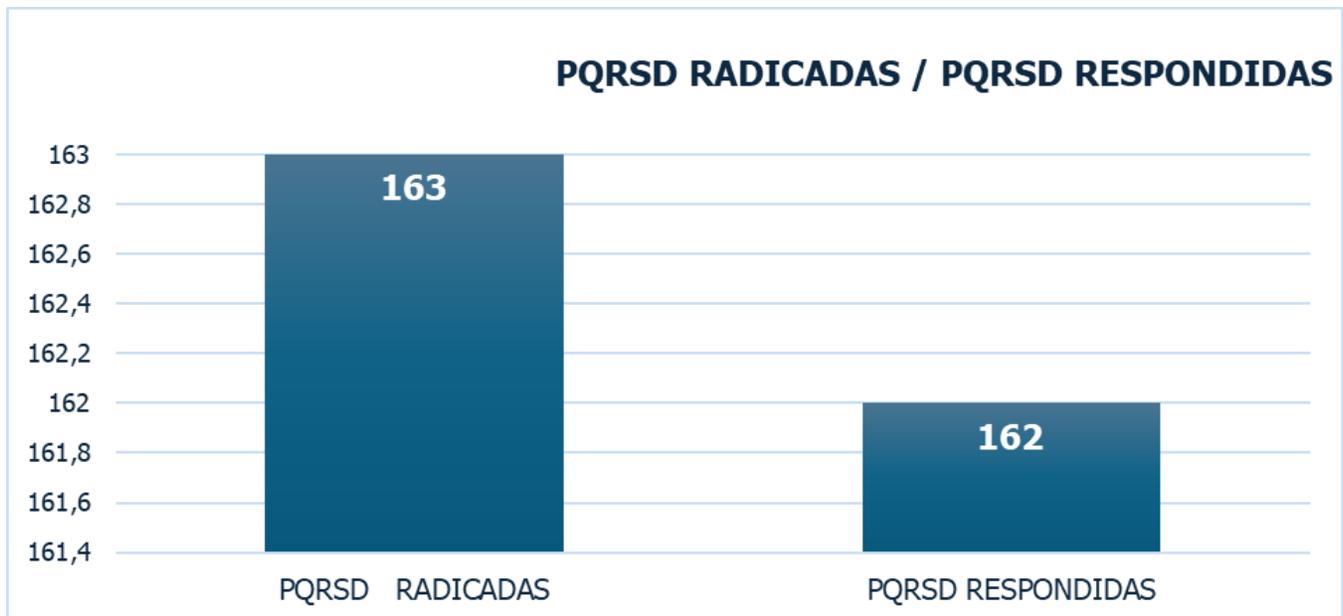
2.2.1. GRAFICO TIPOLOGÍA - PQRSD



2.2.2. GRAFICO PQRSD RADICADAS/GESTIÓN



2.2.3. GRAFICO PQRSD RADICADAS/PQRSD RESPONDIDAS



Para la PQRSD que se encuentra en proceso de respuesta, se tiene como fecha máxima de respuesta 13/11/2024.

3. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Total, PQRSD radicados en el Instituto: Ciento sesenta y tres (163), de estos fueron respondidos ciento sesenta y dos (162) y uno (1) de ellos el radicado 2083 - 2 SISTEMA DE INFORMACION DE GESTION DE ACTIVOS (SIGA), el cual, se encuentra en términos para su respuesta ya que como fecha máxima para atender dicha solicitud se tiene el 13/11/2024.

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 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