

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



DALIRIS ARIAS MARIN  
Asesora de Control Interno  
enero de 2025

## 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 – 16
<b>3. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	17

## **1. INTRODUCCIÓN**

Infimanizales, a través del Proceso de Gestión documental, gestionó las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, (PQRSD), recibidas y atendidas por el Instituto, durante el cuarto 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 01/10/2023 – 30/10/2024.

### **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 (octubre - 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 cuarto trimestre evaluado (octubre 01 - diciembre 30 de 2024), se recibieron ochenta y ocho (88) Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), las cuales fueron atendidas por el equipo de trabajo de los procesos a donde fueron direccionados.

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. TIPOLOGÍA - PQRSD

Item	Conceptos	Cantidades
1	Total Derechos de Peticion	62
2	Total Derechos de Peticion trasladados por Competencia	0
3	Total Tutelas Recibidas	1
4	Total Quejas	0
5	Total Reclamos	0
6	Total Recibidas por órganos judiciales y de control	25
<b>Total Peticiones Quejas y Reclamos</b>		<b>88</b>

PETICION		62
TUTELA		1
	CNSC	2
	CGR	1
	CGMM	8
	DANE	1
	SECRETARIA DE HACIENDA MANIZALES	1
ENTES DE CONTROL Y ORGANOS JUDICIALES	SECRETARIA DE PLANEACION MANIZALES	2
	SECRETARIA JURIDICA MANIZALES	2
	SECRETARIA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS MANIZALES	1
	JUZGADOS	7
	TOTAL =	88

*Cuadro 1*

## 2.1.2. PROCESOS QUE GESTIONAN LOS PQRS

7	Solicitudes gestionadas por la Oficina de Servicios Corporativos	40
8	Solicitudes gestionadas por la Secretaria General	24
9	Solicitudes gestionadas por las demás dependencias	24
<b>Total Peticiones Quejas y Reclamos</b>		<b>88</b>

### DATOS DISCRIMINADOS POR DEPENDENCIA

GERENCIA		BIENES		INVERSIONES	
GERENCIA GENERAL	8	BIENES	2	INVERSIONES	0
CONTROL INTERNO	1				
COMERCIAL	1				
COMUNICACIONES	2				
PLANEACION	2				
	<b>14</b>				
SECRETARIA GENERAL		OFICINA DE SERVICIOS CORPORATIVOS		PROYECTOS	
SECRETARIA GENERAL	18	JEFE OFICINA DE SERVICIOS CORPORATIVOS	17	PROYECTOS	8
DEFENSA JUDICIAL	6	CONTABILIDAD	3		<b>8</b>
CONTRATACION		PRESUPUESTO	1		
T.A SECRETARÍA GENERAL		GESTIÓN HUMANA	13		
	<b>24</b>	TALENTO HUMANO	4		
		FACTURACIÓN Y CARTERA	2		
			<b>40</b>		
					<b>88</b>

Cuadro 2

## 2.2. RADICADOS PQRSO - DOCUNET

Radicación	Vencimiento	Para	Asunto	Tipo	Estado
2289 - 1	23/10/2024 9:48	HERNÁN GONZÁLEZ CARDONA	autorización para uso parqueadero para asistentes al congreso de aventurismo, versión 12	Derecho de Peticion	Terminado
2326 - 1	16/10/2024 17:00	CAROLINA LOPEZ GARCIA	Donaldo Diaz A.	Derecho de Peticion	Terminado
2340 - 1	18/10/2024 14:00	CAROLINA LOPEZ GARCIA	Ximena Valentina Marin Ruano C.C 1.053.806.750	Derecho de Peticion	Terminado
2352 - 1	25/10/2024 14:00	Esteban Restrepo Uribe	Traslado X Competencia Alcaldía Manizales - Derecho de Peticion Enrique Arbeláez Mutis	Derecho de Peticion	Terminado
2364 - 1	28/10/2024 17:00	Esteban Restrepo Uribe	Valora Metro Cuadrado - Jaime Gutierrez Aguirre	Derecho de Peticion	Terminado
2374 - 1	29/10/2024 17:00	Camilo Ramirez Salazar	Corporación cívica de Caldas - CCC	Derecho de Peticion	Terminado
2394 - 1	17/10/2024 17:00	Luz Adriana Franco Gallego	Contraloría General del Municipio de Manizales - CGMM	Información Entes de Control	Terminado
2399 - 1	31/10/2024 17:00	Esteban Restrepo Uribe	Jonathan Pineda Pineda	Derecho de Peticion	Terminado
2423 - 1	8/11/2024 10:10	Luis Ernesto Vargas de los Ríos	Contraloría General del Municipio de Manizales - CGMM	Información Entes de Control	Terminado
2435 - 1	13/11/2024 17:00	NATALIA SUAREZ OLAVE	Fundacion Pequeño corazón	Derecho de Peticion	Terminado
2465 - 1	13/11/2024 17:00	Esteban Restrepo Uribe	Corporación cívica de Caldas - CCC	Derecho de Peticion	Terminado
2467 - 1	5/11/2024 17:00	Sandra Maria Gutierrez Polo	Maria Amparo Sánchez de Orozco C.C 4.327.488	Derecho de Peticion	Terminado
2475 - 1	14/11/2024 17:00	Esteban Restrepo Uribe	Angela Maria Correa Cañon	Derecho de Peticion	Terminado
2485 - 1	15/11/2024 14:00	Sandra Maria Gutierrez Polo	HILDA VICTORIA FRANCO LONDOÑO	Derecho de Peticion	Terminado
2487 - 1	18/11/2024 17:00	Piedad Lucia Galvis Villa	Ana Maria Martinez Gomez C.C 30.336.533	Derecho de Peticion	Terminado



2489 - 1	14/11/2024 17:00	Esteban Restrepo Uribe	Felipe Arias Orozco C.C 1.053.856.956	Derecho de Peticion	Terminado
2491 - 1	15/11/2024 14:00	Sandra Maria Gutierrez Polo	Gloria Zulema Henao Ramirez C.C 25.099.974	Derecho de Peticion	Terminado
2495 - 1	15/11/2024 14:00	Esteban Restrepo Uribe	Efigas S.A E.S.P	Derecho de Peticion	Terminado
2513 - 1	18/11/2024 17:00	Tatiana Castillo Zapata	Melissa Alejandra Ferreira C.C 3.006.173.651	Derecho de Peticion	Terminado
2515 - 1	18/11/2024 17:00	Esteban Restrepo Uribe	Jhon Jairo Londono	Derecho de Peticion	Terminado
2521 - 1	18/11/2024 17:00	Esteban Restrepo Uribe	Juan Carlos Aristizábal Bernal C.C 75.066.001	Derecho de Peticion	Terminado
2529 - 1	1/11/2024 14:00	Luz Adriana Franco Gallego	Oficina Ejecución Civil Municipal Juzgado 01 Caldas - Manizales	Información Entes de Control	Terminado
2530 - 1	28/10/2024 12:00	Camilo Ramirez Salazar	JUZGADO SEXTO DE FAMILIA DEL CIRCUITO DE MANIZALES CALDAS	Tutela	Terminado
2547 - 1	13/11/2024 17:00	Luis Ernesto Vargas de los Ríos	Contraloría General del Municipio de Manizales - CGMM	Información Entes de Control	Terminado
2557 - 1	6/11/2024 17:00	Sandra Maria Gutierrez Polo	Contraloría General del Municipio de Manizales - CGMM	Información Entes de Control	Terminado
2558 - 1	14/11/2024 17:00	Sandra Maria Gutierrez Polo	Liliana Bedoya Moreno	Derecho de Peticion	Terminado
2567 - 1	7/11/2024 17:00	Luz Adriana Franco Gallego	Juzgado Segundo de Pequeñas Causas Localidad de Ciudad Bolivar y Tunjuelito de Bogotá	Información Entes de Control	Terminado
2568 - 1	22/11/2024 14:00	CAROLINA LOPEZ GARCIA	Banco Mundo Mujer	Derecho de Peticion	Terminado
2580 - 1	12/11/2024 17:00	HERNÁN GONZÁLEZ CARDONA	Secretaria de Planeación Manizales	Información Entes de Control	Terminado
2582 - 1	25/11/2024 17:00	HERNÁN GONZÁLEZ CARDONA	Centro Regulador de Urgencias y Emergencias de Caldas (CRUE) - DTSC	Derecho de Peticion	Terminado
2595 - 1	25/11/2024 17:00	Luz Adriana Quintero Cardenas	DIAN	Información Entes de Control	Terminado

2605 - 1	19/11/2024 17:00	Sandra Maria Gutierrez Polo	TRASLADADO X Secretaria Jurídica Manizales - PETICION DE Personería de Manizales	Información Entes de Control	Terminado
2625 - 1	27/11/2024 17:00	Esteban Restrepo Uribe	Paola Andrea Gonzalez Correa	Derecho de Peticion	Terminado
2666 - 1	14/11/2024 17:00	Esteban Restrepo Uribe	Contraloría General del Municipio de Manizales - CGMM	Información Entes de Control	Terminado
2673 - 1	14/11/2024 17:00	Sandra Maria Gutierrez Polo	Comisión Nacional del Servicio Civil - CNSC	Información Entes de Control	Terminado
2675 - 1	15/11/2024 14:00	ROGER AUGUSTO PENAGOS GIRALDO	Departamento Administrativo Nacional de Estadística - DANE	Información Entes de Control	Terminado
2678 - 1	20/11/2024 17:00	Luz Adriana Franco Gallego	Juzgado Segundo de Pequeñas Causas Localidad de Ciudad Bolivar y Tunjuelito de Bogotá	Información Entes de Control	Terminado
2681 - 1	4/12/2024 17:00	Sandra Maria Gutierrez Polo	Aldemar Antonio Ocampo Calderon C.C 10.232.249	Derecho de Peticion	Terminado
2686 - 1	25/11/2024 11:00	HERNÁN GONZÁLEZ CARDONA	Secretaria de Planeación Manizales	Información Entes de Control	Terminado
2688 - 1	21/11/2024 17:00	Sandra Maria Gutierrez Polo	Juzgado Noveno Civil Municipal Manizales - Caldas	Información Entes de Control	Terminado
2692 - 1	5/12/2024 17:00	Camilo Ramirez Salazar	Ocampo Abogados	Derecho de Peticion	Terminado
2705 - 1	29/11/2024 14:00	Esteban Restrepo Uribe	Secretaria Jurídica Manizales - Personería de Manizales	Información Entes de Control	Terminado
2732 - 1	9/12/2024 17:00	NATALIA SUAREZ OLAVE	Rodrigo Andres Henao Céspedes -Cristian Felipe Aristizábal	Derecho de Peticion	Terminado
2733 - 1	25/11/2024 17:00	Sandra Maria Gutierrez Polo	Juzgado Segundo de Pequeñas Causas Localidad de Ciudad Bolivar y Tunjuelito de Bogotá	Información Entes de Control	Terminado

2734 - 1	25/11/2024 17:00	Sandra Maria Gutierrez Polo	Juzgado Segundo de Pequeñas Causas Localidad de Ciudad Bolivar y Tunjuelito de Bogotá	Información Entes de Control	Terminado
2740 - 1	9/12/2024 17:00	Esteban Restrepo Uribe	Vivero Casa Alejandra	Derecho de Peticion	Terminado
2754 - 1	3/12/2024 17:00	Patricia Cubillos Lopez	Jorge Rincón - Profesor Universidad Nacional de Colombia Sede Manizales	Derecho de Peticion	Terminado
2760 - 1	10/12/2024 17:00	Esteban Restrepo Uribe	Karen Pinilla Arroyave - Gerente General Alimentos La Plancha S.A.S	Derecho de Peticion	Terminado
2764 - 1	22/11/2024 14:00	Maria Eugenia Giraldo Toro	Secretaria de Hacienda Manizales	Información Entes de Control	Terminado
2770 - 1	11/12/2024 17:00	Esteban Restrepo Uribe	William Ortiz Osorio C.C 10.273.626	Derecho de Peticion	Terminado
2771 - 1	11/12/2024 17:00	Jorge Hernán Osorio Duque	Buñuelos y Mas - Carolina Ramirez Martinez Representante Legal	Derecho de Peticion	Terminado
2774 - 1	5/12/2024 17:00	Sandra Maria Gutierrez Polo	Luis Fernando Gutierrez V.	Derecho de Peticion	Terminado
2775 - 1	12/12/2024 17:00	Piedad Lucia Galvis Villa	Diana Carolina Saldarriaga Salazar C.C 1.053.778.392	Derecho de Peticion	Terminado
2805 - 1	13/12/2024 17:00	HERNÁN GONZÁLEZ CARDONA	Corporación cívica de Caldas - CCC	Derecho de Peticion	Terminado
2811 - 1	2/12/2024 12:00	HERNÁN GONZÁLEZ CARDONA	Fundacion Abriendo Caminos	Derecho de Peticion	Terminado
2835 - 1	10/12/2024 17:00	ROGER AUGUSTO PENAGOS GIRALDO	P.A FONTUR	Derecho de Peticion	Terminado
2854 - 1	12/12/2024 17:00	Camilo Ramirez Salazar	FONTUR / FIDUCOLDEX S. A	Derecho de Peticion	Terminado
2855 - 1	29/11/2024 12:00	CAROLINA LOPEZ GARCIA	TRASLADADO X Secretaria de Servicios Administrativos / Alcaldía de Manizales DE CGMM	Información Entes de Control	Terminado

2858 - 1	19/12/2024 17:00	Jorge Hernán Osorio Duque	TRASLADADO X Oficina de Bienes / Alcaldía de Manizales DE AGUAS DE MANIZALES	Derecho de Peticion	Terminado
2873 - 1	9/12/2024 17:00	Luz Adriana Franco Gallego	Juzgado Once Civil Municipal de Cúcuta - Oralidad	Derecho de Peticion	Terminado
2892 - 1	10/12/2024 17:00	Daliris Arias Marin	Contraloría General de La República - CGR	Información Entes de Control	Terminado
2910 - 1	11/12/2024 17:00	Luz Adriana Franco Gallego	Juzgado Segundo de Pequeñas Causas Localidad de Ciudad Bolivar y Tunjuelito de Bogotá D.C	Derecho de Peticion	Terminado
2932 - 1	27/12/2024 14:00	Luz Adriana Franco Gallego	Aldemar Antonio Ocampo Calderon C.C 10.232.249	Derecho de Peticion	Terminado
2934 - 1	20/12/2024 14:00	Camilo Ramirez Salazar	TRASLADADO X Ministerio de Vivienda DE ASOLAVARE	Derecho de Peticion	Terminado
2952 - 1	27/12/2024 14:00	Esteban Restrepo Uribe	EMSA - LOTERIA DE MANIZALES	Derecho de Peticion	Terminado
2957 - 1	13/12/2024 14:00	Luz Adriana Franco Gallego	Juzgado Segundo de Pequeñas Causas Localidad de Ciudad Bolivar y Tunjuelito de Bogotá	Derecho de Peticion	Terminado
2968 - 1	31/12/2024 17:00	ROGER AUGUSTO PENAGOS GIRALDO	Gabriel Gomez Herrera C.C 19.377.885	Derecho de Peticion	Terminado
2969 - 1	16/12/2024 17:00	Luz Adriana Franco Gallego	Juzgado Segundo de Pequeñas Causas Localidad de Ciudad Bolivar y Tunjuelito de Bogotá	Derecho de Peticion	Terminado
2972 - 1	31/12/2024 17:00	Esteban Restrepo Uribe	Rosa Amelia Valencia / Julián Alberto Barragán Valencia	Derecho de Peticion	Terminado
2994 - 1	16/12/2024 17:00	Camilo Ramirez Salazar	Comisión Nacional del Servicio Civil - CNSC	Información Entes de Control	Terminado
3007 - 1	7/01/2025 17:00	Luz Adriana Franco Gallego	Notaria Segunda de Manizales	Derecho de Peticion	Terminado
3010 - 1	7/01/2025 17:00	Luz Adriana Franco Gallego	Carmen Alicia Rodríguez Gonzalez C.C 65.771.352	Derecho de Peticion	Terminado

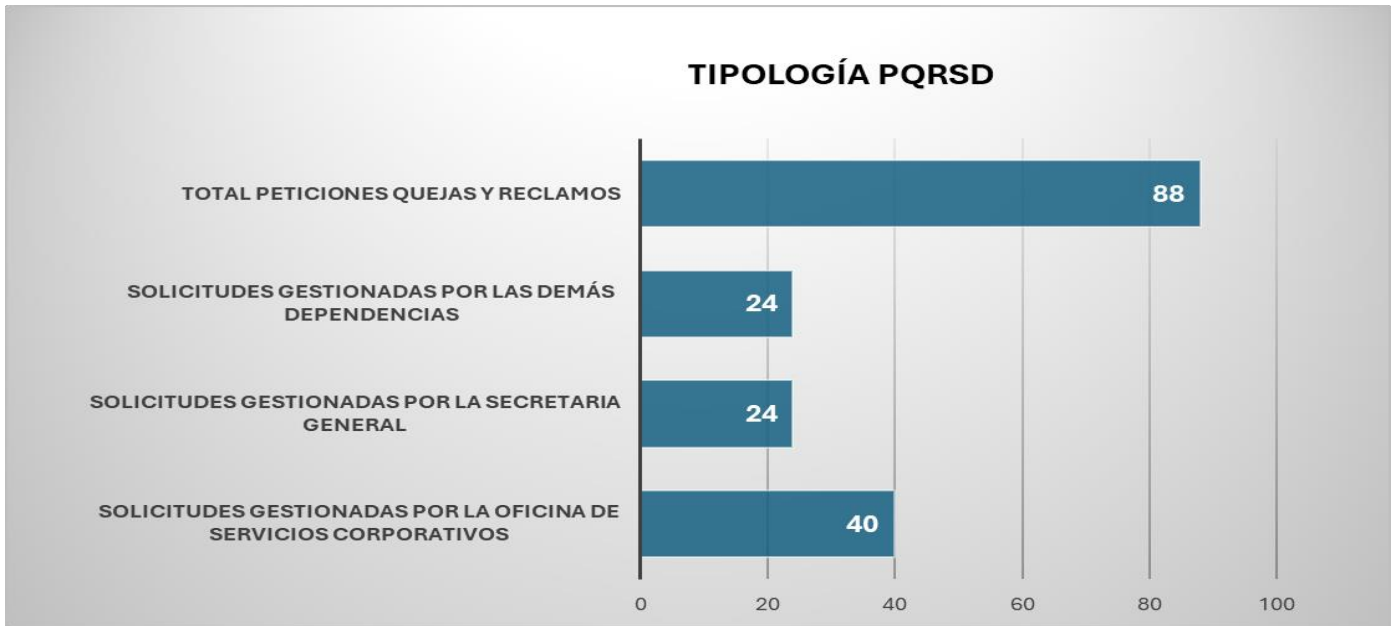
3017 - 1	8/01/2025 17:00	ROGER AUGUSTO PENAGOS GIRALDO	Agropecuarias Estadísticas - Yeimer Álvarez Moreno	Derecho de Peticion	Terminado
3019 - 1	2/01/2025 17:00	Luz Adriana Franco Gallego	GTI - Gestión de Tecnología Informática	Derecho de Peticion	Terminado
3033 - 1	2/01/2025 17:00	Camilo Ramirez Salazar	Contraloría General del Municipio de Manizales - CGMM	Información Entes de Control	Terminado
3079 - 1	7/01/2025 17:00	Luz Adriana Franco Gallego	Contraloría General del Municipio de Manizales - CGMM	Información Entes de Control	Terminado
3092 - 1	14/01/2025 17:00	ROGER AUGUSTO PENAGOS GIRALDO	Luis Alfonso Jaramillo - Traslado X Asociación Cable Aereo de Manizales	Derecho de Peticion	Terminado
3095 - 1	14/01/2025 17:00	HERNÁN GONZÁLEZ CARDONA	Ivan de Jesús Henao Cruz	Derecho de Peticion	Terminado
3105 - 1	15/01/2025 17:00	Luz Adriana Franco Gallego	Luz Stella Castellanos Valencia C.C 30.305.323	Derecho de Peticion	Terminado
3112 - 1	16/01/2025 17:00	Sandra Maria Gutierrez Polo	Juan Camilo Valencia Zambrano / Luis Gonzalo Valencia Gonzalez	Derecho de Peticion	Terminado
3114 - 1	15/01/2025 17:00	Luz Adriana Quintero Cardenas	Fiduciaria Bancolombia	Derecho de Peticion	Terminado
3134 - 1	20/01/2025 17:00	Patricia Cubillos Lopez	Juan Sebastián Arango Parra - Estudiante Arquitectura Universidad Católica de Manizales	Derecho de Peticion	Terminado
3135 - 1	9/01/2025 17:00	Luz Adriana Franco Gallego	Contraloría General del Municipio de Manizales - CGMM	Información Entes de Control	Terminado
3142 - 1	21/01/2025 17:00	HERNÁN GONZÁLEZ CARDONA	Secretaria de Cultura Manizales	Derecho de Peticion	Terminado
3144 - 1	21/01/2025 17:00	Luz Adriana Franco Gallego	Marcello Alessandro Galeano Muñoz C.C. 80.086.069	Derecho de Peticion	Terminado
3158 - 1	23/01/2025 17:00	Luz Adriana Franco Gallego	Recupera Cali Solutions - Abogados Externos de COFIJURIDICO	Derecho de Peticion	Terminado
3159 - 1	16/01/2025 17:00	Luz Adriana Quintero Cardenas	Assbasalud E.S.E	Derecho de Peticion	Terminado
3160 - 1	12/02/2025 17:00	ROGER AUGUSTO PENAGOS GIRALDO	Curador Urbano No. 1 de Manizales	Derecho de Peticion	Terminado

### 2.3. INDICADORES

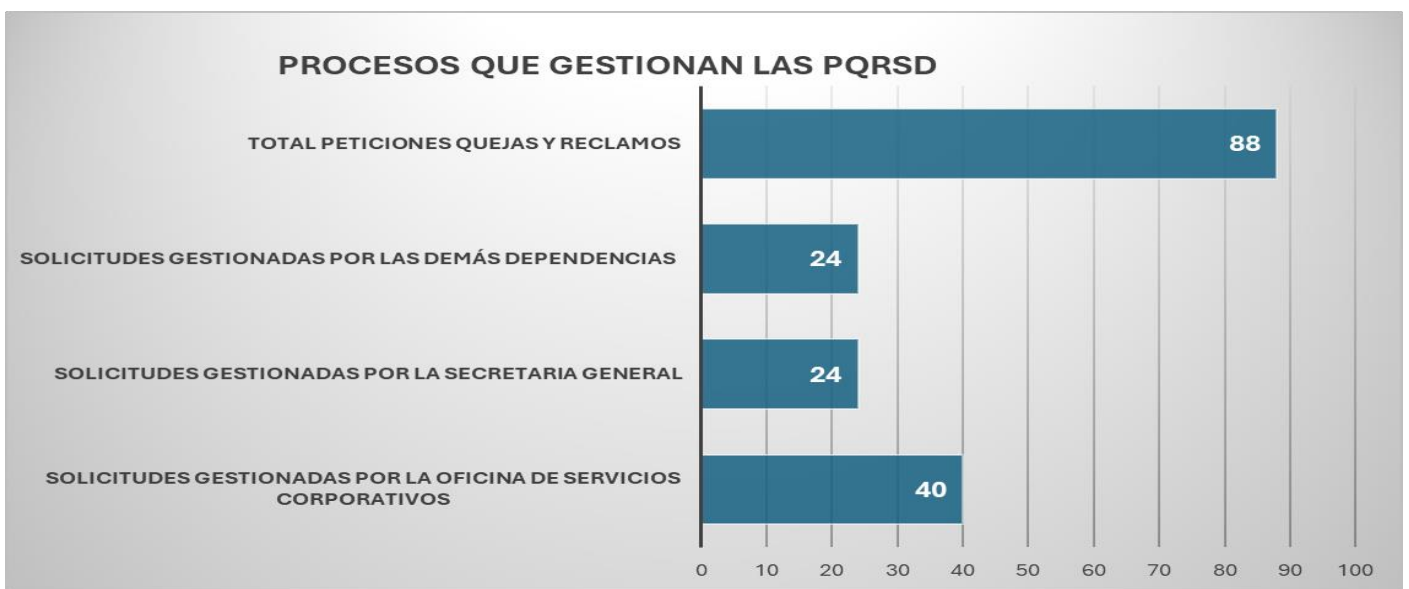
LITERAL	DESCRIPCIÓN	INFORME	PERIODO
a	Informe de todas las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información	<p>Se recibieron en la entidad OCHENTA Y OCHO (88) PQRSD, desagregadas así:</p> <p>Sesenta y dos (62) Derechos de Petición, que equivale el 70% del total.</p> <p>Una (1) tutela. que equivale al 1%.</p> <p>Veinticinco (25) solicitudes realizadas por órganos judiciales y de control, que equivalen al 28%.</p> <p><b>Cero (0) Derechos de Petición trasladados por competencia.</b></p> <p><b>Cero (0) quejas.</b></p>	<p><b>01/10/2024</b> <b>a</b> <b>31//2024</b></p>
b	Tiempos de respuesta	Se respondieron ochenta y ocho (88) PQRSD, correspondientes al 100% del total de 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.	No se generaron quejas y reclamos.	

**Cuadro 4**

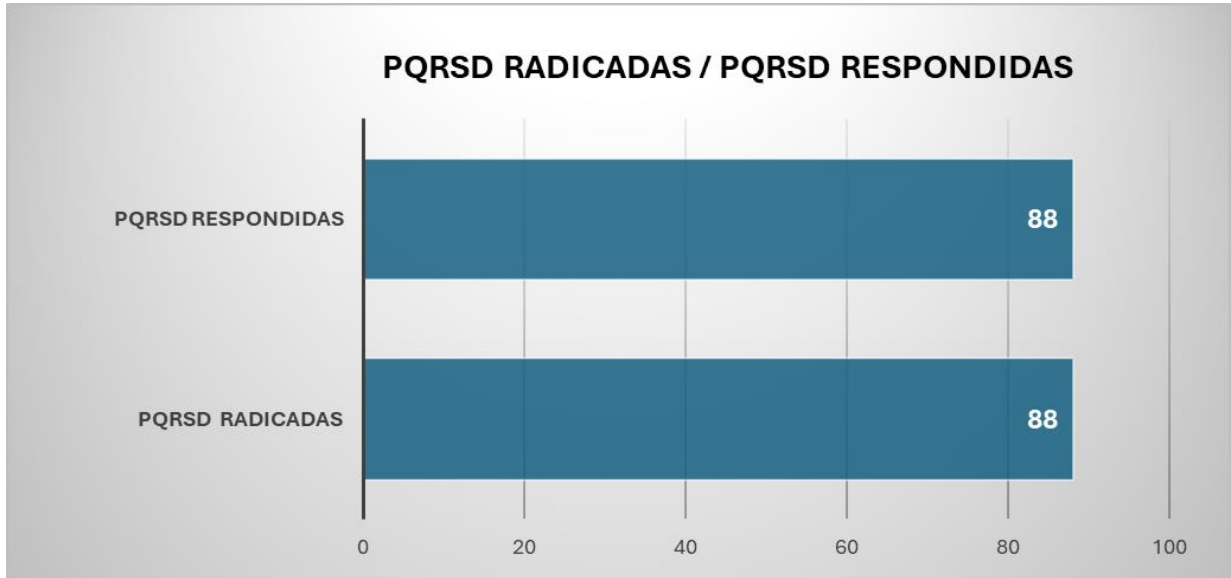
## GRAFICO TIPOLOGÍA – PQRSD



## GRAFICO PQRSD RADICADAS/GESTIÓN



## GRAFICO PQRSD RADICADAS/PQRSD RESPONDIDAS





### **3. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

**Total, PQRSD radicados en el Instituto:** OCHENTA Y OCHO (88), los cuales, fueron respondidos en un 100%.

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