

# **INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS**

**ABRIL 01 - JUNIO 30 / 2025**



DALIRIS ARIAS MARIN  
Asesora de Control Interno  
julio de 2025

## CONTENIDO

CONCEPTO	PAGINA
<b>1. INTRODUCCIÓN</b>	3
1.1. OBJETIVO	3
1.2. ALCANCE	3
1.3. MARCO NORMATIVO	4 - 5
1.4. DESARROLLO METODOLÓGICO	5
<b>2. RESULTADOS</b>	5 – 15
<b>3. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	16

## **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 segundo trimestre vigencia 2025, 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 01/04/2025 – 30/06/2025.

### **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

## 2. 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 (abril – junio de 2025).
- 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.

### 2.1. RESULTADOS

Durante el primer trimestre evaluado (abril 01 - junio 30 de 2025), se recibieron setenta y un (71) 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.

#### 2.1.1. TIPOLOGÍA - PQRSD

Item	Conceptos	Cantidades
1	Total Derechos de Peticion	49
2	Total Derechos de Peticion trasladados por Competencia	0
3	Total Tutelas Recibidas	3
4	Total Quejas	0
5	Total Reclamos	0
6	Total Recibidas por órganos judiciales y de control	19
<b>Total Peticiones Quejas y Reclamos</b>		<b>71</b>
7	Solicitudes gestionadas por la Oficina de Servicios Corporativos	22
8	Solicitudes gestionadas por la Secretaria General	27
9	Solicitudes gestionadas por las demás dependencias	22
<b>Total Peticiones Quejas y Reclamos</b>		<b>71</b>

*Cuadro 1*

PETICION		49
TUTELA		3
	CGR	1
	CGMM	11
ENTES DE CONTROL Y ORGANOS JUDICIALES	JUZGADO NOVENO PENAL MUNICIPAL DE CONOCIMIENTO DE MANIZALES (CALDAS)	1
	PERSONERIA DE MANIZALES	5
	REGISTRADURIA DE DEL ESTADO CIVIL	1
	<b>TOTAL</b>	<b>71</b>

*Cuadro 2*

## 2.1.2. DISCRIMINADO POR DEPENDENCIA

DATOS DISCRIMINADOS POR DEPENDENCIA					
GERENCIA		BIENES		INVERSIONES	
GERENCIA GENERAL	2	BIENES	8	INVERSIONES	3
CONTROL INTERNO	2				
COMERCIAL	1				
COMUNICACIONES	1		8		3
PLANEACION	1				
	<b>7</b>				
SECRETARIA GENERAL		OFICINA DE SERVICIOS CORPORATIVOS		PROYECTOS	
SECRETARIA GENERAL	9	JEFE OFICINA DE SERVICIOS CORPORATIVOS	2	PROYECTOS	4
DEFENSA JUDICIAL	7	CONTABILIDAD	1		4
"ERUM"	7	TIC	1		
T.A SECRETARÍA GENERAL	3	GESTIÓN HUMANA	12		
SGI	1	TALENTO HUMANO	2		
	<b>27</b>	TESORERIA	2		
		FACTURACIÓN Y CARTERA	2		
			<b>22</b>		
<b>TOTAL</b>					<b>71</b>

### 2.1.3. RADICADOS PQRSD DOCUNET

RADICADO DE INGRESO	DEPENDENCIA RESPONSABLE	ASUNTO	ESTADO
692 - 1	SECRETARIA GENERAL	DERECHO DE PETICION - Solicitud Retiro de Elementos Existentes en el Parqueadero de la Nueva Casa de la Cultura Palogrande (Antigua Estación Camino de La Palma)	Terminado
709 - 1	SECRETARIA GENERAL	Solicitud Información AS-006-2025 - Copia Autentica del Acta de la Junta Directiva de la Sociedad Ideas Mas S.A E.S. P No. 037 de Diciembre 04 de 2023	Terminado
710 - 1	PROYECTOS	Solicitud Información AFGR 1.1-2025 - 1. Copia Digital de los Contratos No. 2403080443 y 2411121213 2. Copia Digital de los Informes de Supervisión de los Contratos No. 2403080443 y 2411121213 3. Copia Digital de las Actividades o Informes que Respalden los Pagos Realizados por los Contratos No. 2403080443 y 2411121213 4. Copia Digital del Acta de Terminación y Liquidación de los Contratos No. 2403080443 y 2411121213 5. Certificación de Funciones de Infimanizales de Realización de DIAGNOSTICO Y CARACTERIZACION DE LOS BIENES INMUEBLES 6. Relacion de los Bienes Inmuebles Objeto de Caracterización y Resultados del Proceso	Terminado
720 - 1	GERENCIA GENERAL	DERECHO DE PETICION - PROYECTO DE PRESTAMO PARA DESARROLLO SOCIAL Y CRECIMIENTO SINDICAL - Proyecto de Emprendimiento Para una Sociedad Mas Justa	Terminado
722 - 1	BIENES	DERECHO DE PETICION - Solicitud Arrendamiento y/o Ventas de Dos (2) Parqueaderos del Edificio de Parqueaderos Parque Caldas P.H	Terminado
723 - 1	SECRETARIA GENERAL	DERECHO DE PETICION _ SOLICITUD DE INFORMACION - PROCESO DE SOLICITUD DE RECONOCIMIENTO Y PAGO PENSION DE SOBREVIVIENTE EN CALIDAD DE HIJO INVALIDO - NATALIA DAVILA ZULUAGA C.C. No. 1.053.803.219	Terminado
724 - 1	OFICINA DE SERVICIOS CORPORATIVOS	DERECHO DE PETICION - Solicitud Información Sobre Pago Pensión Mes de Marzo 2025	Terminado

727 - 1	SECRETARIA GENERAL	DERECHO DE PETICION - RECLAMACION por Vulneración del Derecho Preferencial al Encargo por Aplicación Errónea de Requisitos en el Manual de Funciones	Terminado
734 - 1	SECRETARIA GENERAL	DERECHO DE PETICION - Solicitud Certificado de Experiencia con Obligaciones	Terminado
741 - 1	GERENCIA GENERAL	Información INFIS Corte Marzo 31 de 2025	Terminado
759 - 1	OFICINA DE SERVICIOS CORPORATIVOS	Solicitud de Información Financiera de la Entidad	Terminado
761 - 1	OFICINA DE SERVICIOS CORPORATIVOS	DERECHO DE PETICION - SOLICITUD DE INFORMACION SOBRE SALDO DE CREDITO CLAUDIA ORTEGON	Terminado
768 - 1	SECRETARIA GENERAL	Solicitud Permiso Para Trabajo en el Parqueadero de Parqueadero Edificio INFIMANIZALES P.H - Intervención de Antena de la Red de Acelerógrafos del Sistema de Atención Sísmico de Manizales _ Abril 14 y 15 de 2025	Terminado
780 - 1	OFICINA DE SERVICIOS CORPORATIVOS	DERECHO DE PETICION DE INFORMACION - Certificación de Vinculación Laboral del Señor ARTURO VELASQUEZ ARANZAZU C.C 1.212.991 con INFIMANIZALES (EMPRESAS PUBLICAS DE MANIZALES)	Terminado
801 - 1	OFICINA DE SERVICIOS CORPORATIVOS	Numero de Radicación 2025052088-009-000 - Tramite RIESGO OPERACIONAL - REQUERIMIENTO A LA ENTIDAD - FECHA LIMITE DE ENVIO ABRIL 28 DE 2025	Terminado
821 - 1	SECRETARIA GENERAL	DERECHO DE PETICION EN INTERES PARTICULAR - Compensación Monetaria por Venta de Inmueble Identificado con Matricula Inmobiliaria 100-47646 Adquirida por ERUM S.A.S LIQUIDADA (MACROPROYECTO SAN JOSE)	Terminado
822 - 1	BIENES	DERECHO DE PETICION - Manifestación Interés de Tomar en Arrendamiento Espacio en el CIAC	Terminado
845 - 1	OFICINA DE SERVICIOS CORPORATIVOS	DERECHO DE PETICION - Medidas de Seguridad - Presunta Falsedad Personal OFC240	Terminado
862 - 1	GERENCIA GENERAL	INFORME PRELIMINAR AUDITORIA FINANCIERA DE GESTION Y RESULTADOS _ AFGR 1.4-2025 - Notificación Contraloría General Municipio Manizales - No. CGMM-RS-2025-00000582	Terminado
883 - 1	SECRETARIA GENERAL	Notificación Auto Admisorio N 203 Tutela RAD. 2025-00103 - EUGENIO VELASQUEZ JARAMILLO C.C. N? 10.249.854	Terminado

884 - 1	OFICINA DE SERVICIOS CORPORATIVOS	Solicitud Certificado Laboral de Cesar Augusto Osorio Restrepo C.C 75.030.932 / Jefe de Talleres de Empresas Públicas de Manizales - Para Tramites de Pensión	Terminado
886 - 1	BIENES	DERECHO DE PETICION - SOLICITUD COTIZACION Para Arrendamiento de Modulo Integral en el CIAC - CONTINUIDAD DEL RADICADO 0000822 (21-ABRIL-2025)	Terminado
917 - 1	BIENES	DERECHO DE PETICION - SOLICITUD COTIZACION - COSTOS Y REQUISITOS Para Arrendamiento de Caseta de la Estación Cable Aereo Fundadores (Donde quedaba San Juanitas)	Terminado
922 - 1	GERENCIA GENERAL	Solicitud Información Ambiental - Notificación Contraloría General Municipio Manizales - No. CGMM-RS-2025-00000598 - FECHA LIMITE DE ENVIO MAYO 8 DE 2025	Terminado
929 - 1	INVERSIONES Y SERVICIOS FINANCIEROS	DERECHO DE PETICION - SOLICITUD INFORMACION SOBRE EL PROYECTO PROCUENCA Y DISPONIBILIDAD DE COMPRA DE BONOS DE CARBONO	Terminado
930 - 1	SECRETARIA GENERAL	DERECHO DE PETICION - Consulta Sobre Adquisición de Predios de la Comuna San Jose	Terminado
968 - 1	OFICINA DE SERVICIOS CORPORATIVOS	DERECHO DE PETICION Recomendaciones Para el Cumplimiento de la Ley 1409 de 2010 y Resolución 629 de 2018 Respecto al Ejercicio Legal de la Profesión del Archivista con Ocasión de la Convocatoria OPEC: 225835	Terminado
976 - 1	SECRETARIA GENERAL	DERECHO DE PETICION - SOLICITUD DE INFORMACION RELACIONADA CON LA EJECUCION DEL MACROPROYECTO SAN JOSE _ ERUM S.A.S LIQUIDADA	Terminado
981 - 1	OFICINA DE SERVICIOS CORPORATIVOS	SOLICITUD INFORMACION DE CREDITOS POR LIBRANZA - (EXTRACTOS, SALDO INICIAL, TASA DE INTERES, VALORES CANCELADOS DEUDA A LA FECHA DE CADA UNO)	Terminado
982 - 1	PROYECTOS	DERECHO DE PETICION - DANE-Notificación de Inicio de Operativo de Recolección DNI Fase 1_2025 _ Solicitud Diligenciamiento Aplicativo Directorio Nacional de Infraestructura - Plazo Diligenciamiento: (5) Días Hábiles	Terminado
993 - 1	OFICINA DE SERVICIOS CORPORATIVOS	DERECHO DE PETICION - Solicitud Certificación Cargo Secretario General 2024 Documentos e Información Complementaria - FECHA LIMITE DE ENVIO MAYO 9 DE 2025 2 p.m.	Terminado

1006 - 1	SECRETARIA GENERAL	Solicitud Certificado de Ejecución de Contrato 2024-08-086 _ Maria Alejandra Herrera Hurtado C.C 1.053.831.301	Terminado
1016 - 1	GERENCIA GENERAL	DERECHO DE PETICION - Remisión de Informe Final Auditoria Financiera, de Gestión y de Resultados - FECHA LIMITE DE ENVIO PLAN DE MEJORAMIENTO_MAYO 22 DE 2025	Terminado
1019 - 1	SECRETARIA GENERAL	DERECHO DE PETICION - SOLICITUD DE INFORMACION SOBRE AUXILIO FUNERARIO - ANTECEDENTES Y REITERACION DE SOLICITUD - RADICADO 780 (09-ABRIL-2025)	Terminado
1025 - 1	BIENES	DERECHO DE PETICION - SOLICITUD DE COTIZACION AUDITORIOS CIUDAD DE MANIZALES CON CARACTERISTICAS ESPECIALES	Terminado
1027 - 1	OFICINA DE SERVICIOS CORPORATIVOS	DERECHO DE PETICION - SOLICITUD DE ENVIO SOPORTES DE PAGO DE FACTURAS QUE SE ENCUENTRAN EN CARTERA - CARTERA INSTITUTO DE FINANCI PROMOCION Y DESARROLLO DE MA OC 140685	Terminado
1028 - 1	BIENES	DERECHO DE PETICION - SOLICITUD DE PAGO FACTURA VENCIDA CLA56091 DE MARZO 08 DE 2025	Terminado
1032 - 1	SECRETARIA GENERAL	DERECHO DE PETICION - Urgente Informando Posible Suplantación	Terminado
1053 - 1	SECRETARIA GENERAL	Solicitud de Subsanción del RUP Certificación de Contratos UAM - INFIMANIZALES	Terminado
1063 - 1	OFICINA DE SERVICIOS CORPORATIVOS	DERECHO DE PETICION Solicitud Información - Copia Hoja de Vida en Formato SIGEP y Acta de Posesión de los Funcionarios: Angela Maria Ríos Quintero y Esteban Restrepo Uribe _ FECHA LIMITE DE ENVIO Mayo 16 2 p.m.	Terminado
1080 - 1	SECRETARIA GENERAL	Solicitud de Información Sobre la Comuna San Jose y Su Macroproyecto	Terminado
1081 - 1	PROYECTOS	Solicitud de Información DANE - CESNSO EDIFICACIONES (CEED)	Terminado
1082 - 1	OFICINA DE SERVICIOS CORPORATIVOS	DERECHO DE PETICION _ RADICADO DENUNCIA SUPLANTACION IDENTIDAD - JAIRO JIMENEZ	Terminado
1083 - 1	BIENES	DERECHO DE PETICION - Solicitud Cotización para Alquiler de Auditorio con Computadores para el Mes de Julio de 2025	Terminado
1088 - 1	OFICINA DE SERVICIOS CORPORATIVOS	DERECHO DE PETICION - SOLICITUD DESCUENTOS POR NOMINA / LIQUIDACION FINAL _ CREDITO OTORGADO A EDILMA CARDENAS PINEDA C.C 30.275.504	Terminado

1090 - 1	SECRETARIA GENERAL	Documento 2025-IE-00002551 PERSONERIA DE MANIZALES - Vigilancia Administrativa a Derecho de Peticion Predio Barrio La Avanzada	Terminado
1105 - 1	SECRETARIA GENERAL	DERECHO DE PETICION - SOLICITUD INFORMACION Y DOCUMENTACION _ REMISION GED- E-CO-2025-13826 - PROCESO JUDICIAL NANCY MORALES AGUIRRE C.C 30.296.377 ANEXOS	Terminado
1116 - 1	SECRETARIA GENERAL	DERECHO DE PETICION - Presentación de Auditoria de Cumplimiento AC-2.1-2025 - Notificación No. CGMM-RS-2025-00000716 _ FECHA LIMITE ENVIO DE INFORMACION SOLICITADA - MAYO 22 DE 2025	Terminado
1143 - 1	OFICINA DE SERVICIOS CORPORATIVOS	DERECHO DE PETICION - DEPARTAMENTO JURIDICO TUAVAL _ SOLICITUD INFORMACION LABORAL CORRESPONDIENTA A LUZ AMPARO GARCIA FLOREZ C.C 30.299.384	Terminado
1145 - 1	OFICINA DE SERVICIOS CORPORATIVOS	DERECHO DE PETICION - SOLICITUD CONSIGNACION DE MESADA 14 A CUENTA DE AHORRO BANCO DAVIVIENDA No. 256-771--478 A NOMBRE DE CLAUDIA MILENA JIMENEZ MARTINEZ C.C 30.230.865	Terminado
1172 - 1	OFICINA DE SERVICIOS CORPORATIVOS	DERECHO DE PETICION - RECONOCIMIENTO Y PAGO INDEMNIZACION SUSTITUTIVA DE LA PENSION DE VEJEZ _ JOSE JAIRO RESTREPO VELEZ C.C 15.899.365 ANEXO RESOLUCION No. RADICADO No. 2022_10762379 - SUB 222004 _ 18 AGOSTO 2022	Terminado
1189 - 1	SECRETARIA GENERAL	RECURSO DE REPOSICION _ CONTRA RESOLUCION NUMERO 00000203 / PROCESO DE SOLICITUD DE RECONOCIMIENTO Y PAGO SUSTITUCION PENSIONAL EN CALIDAD DE HIJA DE CRIANZA E INVALIDA - NATALIA DAVILA ZULUAGA C.C. NRO. 1.053.803.219	Terminado
1221 - 1	SECRETARIA GENERAL	NOTIFICA AUTO QUE ADMITE ACCION DE TUTELA Rad. 2025-00136 Dra. CARMEN AMALIA ROJAS BAZANI como Apoderada de GLORIA INES CALDERON DE GIRALDO VS PROTECCION S.A	Terminado
1234 - 1	SECRETARIA GENERAL	SOLICITUD PRUEBA DOCUMENTAL INFIMANIZALES 039-25 - Exp.1500.33.1-039-25 _ Documento 2025-IE-00002903 PERSONERIA DE MANIZALES -	Terminado

1236 - 1	GERENCIA GENERAL	DERECHO DE PETICION - Solicitud Arrendamiento de Parqueadero No. 21 o No. 22 P.H Terminal de Transportes de Manizales - Vehículo Identificado con Placas GTT 889	Terminado
1259 - 1	SECRETARIA GENERAL	AUTO ADMISORIO TUTELA RAD. 2025-00127 - GUILLERMO Andrés SOTO GALLEGO	Terminado
1269 - 1	PROYECTOS	DERECHO DE PETICION _ SOLICITUD DE INFORMACION Proceso Preventivo 1500.16.053-22 - Documento 2025-IE-00003128 PERSONERIA DE MANIZALES _ "OBRAS PROBLEMATICAS" LINEA 3 DEL CABLE AEREO DE MANIZALES	Terminado
1275 - 1	SECRETARIA GENERAL	NOTIFICA AUTO DECRETA PRUEBA TUTELA RAD. 2025-00103 _ Solicitud Información sobre Propietarios de los Bienes Inmuebles con Matrícula Inmobiliaria No. 100?75843 y No. 100-27473 y como Procedió con las Notificaciones de Tales Personas dentro del Tramite de Opción de Compra - de los Actos Administrativos allí Surtidos	Terminado
1277 - 1	GERENCIA GENERAL	DERECHO DE PETICION - SOLICITUD DE APOYO TORNEO DE FUTBOL LA ASUNCION 2025	Terminado
1279 - 1	SECRETARIA GENERAL	DERECHO DE PETICION - REMISION GED- E-CO-2025-16271 - SOLICITUD TRASLADO TERMINAL DE JEEPS A LAS INSTALACIONES DEL ANTIGUO TERMINAL DE TRANSPORTES DE MANIZALES P.H (CAMPOHERMOSO)	Terminado
1280 - 1	SECRETARIA GENERAL	Solicitud de Información Peticion 2025-339964-80174-IO Radicado 2025ER0113330 _ Copia del Expediente Relacionado con el Proceso Juridico Adelantando en Contra del Consorcio Constructor la Avanzada UEU 4 y 5	Terminado
1289 - 1	INVERSIONES Y SERVICIOS FINANCIEROS	Solicitud de Información Financiera de Demanda y Utilización del Servicio y Conexión de las Líneas de Cables que Opera la Asociación Cable Aereo de Manizales	Terminado
1304 - 1	OFICINA DE SERVICIOS CORPORATIVOS	DERECHO DE PETICION - Solicitud de Información _ Posibilidades Practica de Nuestros Estudiantes	Terminado
1305 - 1	OFICINA DE SERVICIOS CORPORATIVOS	Solicitud de Información Sobre Participacion de Funcionarios Públicos en Juntas Directivas _ HGC - Notificación No. CGMM-RS-2025-00000840	Terminado

1312 - 1	INVERSIONES Y SERVICIOS FINANCIEROS	Solicitud de Información General de la Entidad - Listado de Empresas, Institutos, Fundaciones y demás Entidades en que Infimanizales tiene participacion - Cantidad de Cuotas, Acciones, Derechos o Similares que tiene Infimanizales en Cada Una de las Empresas, Institutos, Fundaciones y demás Entidades del Punto Anterior	Terminado
1342 - 1	OFICINA DE SERVICIOS CORPORATIVOS	COMUNICACION APERTURA PROCESO RF-018-25 - Notificación No. CGMM-RS-2025-00000872 - AAC	Terminado
1344 - 1	OFICINA DE SERVICIOS CORPORATIVOS	DERECHO DE PETICION - SOLICITUD DE RECONOCIMIENTO AUXILIO FUNERARIO DEL SENOR RAUL SALAZAR HERNANDEZ C.C 4.309.176 ANEXOS 1. CERTIFICACION DE GASTOS PREVER 2. CEDULA CIUDADANIA MARIA LUCELY SALAZAR PATINO 3. REGISTRO CIVIL DE DEFUNCION DEL SENOR RAUL SALAZAR HERNANDEZ 4. CERTIFICACION BANCARIA DE MARIA LUCELY SALAZAR PATINO	Terminado
1350 - 1	BIENES	DERECHO DE PETICION - Solicitud Arrendamiento Parqueadero del Edificio de Parqueaderos Parque Caldas P.H	Terminado
1357 - 1	SECRETARIA GENERAL	DERECHO DE PETICION - SOLICITUD INFORMACION AS-005-2025 - Notificación No. CGMM-RS-2025-00000884	Terminado
1370 - 1	OFICINA DE SERVICIOS CORPORATIVOS	DERECHO DE PETICION - SOLICITUD INFORMACION ACTUALIZADA EMPRESAS PUBLICAS Y PRIVADAS _ JURADOS DE VOTACION ELECCIONES 2025 Y 2026 - ELECTORAL - OFICIO CIRCULAR RN-REM-1010-11-0360 _ FECHA LIMITE ENVIO INFORMACION JULIO 01 DE 2025	Terminado
1383 - 1	SECRETARIA GENERAL	Solicitud en el Marco del Preventivo TD-087-003-24 "CREACION Y FUNCIONAMIENTO DE LAS OFICINAS DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO DE LAS ENTIDADES DEL ORDEN MUNICIPAL" _ Documento 2025-IE-00003575	Terminado

*Cuadro 3*

## 2.2. INDICADORES

LITERAL	DESCRIPCIÓN	INFORME	PERIODO
<b>a</b>	Informe de todas las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información	<p>Se recibieron en la entidad SETENTA Y UNO (71) PQRSD, desagregadas así:</p> <p>Cuarenta y nueve (49) Derechos de Petición, que equivale al 69% del total.</p> <p>Tres (3) tutelas. que equivale al 4 %.</p> <p>Diecinueve (19) solicitudes realizadas por órganos judiciales y de control, que equivalen al 27%.</p> <p><b>Cero (0) Derechos de Petición trasladados por competencia.</b></p> <p><b>Cero (0) quejas.</b></p>	<p><b>01/04/2025</b> <b>a</b> <b>30/06/2025</b></p>
<b>b</b>	Tiempos de respuesta	Se respondieron setenta y un (71) PQRSD, correspondientes al 100% del total de solicitudes recibidas.	
<b>c</b>	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.	<p>No se generaron quejas y reclamos.</p> <p style="text-align: right;"><b>Cuadro 4</b></p>	

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

**Total, PQRSD radicados en el Instituto durante el trimestre abril 01 - junio 30 de 2025:** SETENTA Y UNO (71), los cuales, fueron respondidos en un 100%.

- Se recomienda, continuar aplicando mecanismos de mejora continua a la operatividad del Sistema de Gestión documental DOCUNET, con el objetivo de determinar no solamente el correcto y oportuno uso del sistema, sino también 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