

T.R.D. 120.16.01

ASUNTO: Informe de Seguimiento al tratamiento de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias formuladas por los Ciudadanos ante InfiValle durante el periodo comprendido entre el 1 de Julio y el 31 de Diciembre de 2021.

FECHA: 10 de Febrero de 2022.

Marco Normativo:

- Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción) art. 76.
- Ley 1755 de 2015 (Derecho Fundamental de Petición) art. 1.

Para la realización del presente informe considera esta Oficina necesario tener en cuenta las siguientes definiciones:

Petición: es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.

Queja: es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

Reclamo: es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

Sugerencia: es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

Denuncia: Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.

Solicitud de acceso a la información pública: Según el artículo 25 de la Ley 1712 de 2014 “es aquella que, de forma oral o escrita, incluida la vía electrónica, puede hacer cualquier persona para acceder a la información pública.

Parágrafo: En ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.

Conforme con el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, los términos para resolver son:

Clase	Término
Peticiones en interés general y particular	Dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción
Peticiones de documentos e información	Dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción
Consultas	Dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción
Peticiones entre autoridades	Dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción
Informes a congresistas	Dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción

En InfiValle a través del proceso de Gestión Documental y por medio de la ventanilla Única se realiza la recepción, radicación y registro de documentos, además, el Instituto cuenta con un enlace de fácil acceso en su página web www.infi valle.gov.co para la recepción de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias acorde con el programa Gobierno en Línea de la Presidencia de la Republica.

El proceso de Información y Comunicación de la entidad es quien se encarga de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias, reclamos que los ciudadanos formulen a través de la página web institucional.

La Oficina Asesora Jurídica de la entidad, es la encargada de resolver y tramitar los Derechos de Petición que los ciudadanos formulen ante InfiValle.

A continuación se detallan las peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias que los ciudadanos formularon a InfiValle y el tratamiento dado a las mismas:

Derechos de Petición

SEGUIMIENTO A DERECHOS DE PETICION RECIBIDOS SEMESTRE 1 DE 2021					
Fecha Recibido	No. Rad.	Peticionario	Fecha Respuesta	Evidencia	No Días Respuesta
30-nov.-2021	4370	Jesùs Humberto Daza Hurtado	30-dic.-2021	Rad. Corresp -desp. 1452-2021	21
NUMERO DE DIAS PROMEDIO DE RESPUESTA					21.00

Solicitudes, Quejas, Reclamos y Sugerencias

Durante el Segundo semestre de 2021, a través del correo comunicaciones@infi valle.gov.co y del formato de PQRyS de la página web www.infi valle.gov.co se gestionaron Treinta (30) requerimientos detallados a continuación:

Tipo de opinión	Fuente de opinión	fecha de ocurrencia	Cliente	Nombre	Fecha respuesta	Estado	Respuesta Días hábiles
Requerimiento de Información	Correo electrónico	06-jul	Hospital Sagrada Familia de Toro	Manuel Cifuentes	06-jul	cerrada	1
Requerimiento de Información	Correo electrónico	14-jul	Municipio de Cartago	Angelica Rosas	02-ago	cerrada	11
Requerimiento de Información	Correo electrónico	21-jul	Municipio de Toro	Claudia Liliana Correa	02-ago	cerrada	7
Requerimiento de Información	Chat	22-jul	Fiduprevisora	Juan Sebastian Ubaque	22-jul	cerrada	1
Requerimiento de Información	Chat	27-jul	N.I.	José Darío Perea	27-jul	cerrada	1

Requerimiento de Información	Chat	29/7/2021	Universidad del Valle	Angélica Pérez	02-ago	cerrada	3
Requerimiento de Información	Chat	12-ago		Javier Andres Ospina	12-ago	Cerrada	1
Requerimiento de Información	Redes sociales	25-ago		Oscar Eduardo Grueso	25-ago	Cerrada	1
Requerimiento de Información	Correo electrónico	28-ago		Mary Lorena Angulo	30-ago	Cerrada	1
Requerimiento de Información	Redes sociales	30-ago		Alvaro	30-ago	Cerrada	1
Requerimiento de Información	Correo electrónico	01-sep		Mary Lorena Angulo	02-sep	Cerrada	1
Requerimiento de Información	Correo electrónico	03-sep	Municipio de El Dovio	Gloria Lorena Urdinola	06-sep	Cerrada	1
Requerimiento de Información		08-sep	Vallecaucana de Aguas S.A. E.S.P.	Aura Eliana Segura Solis	09-sep	Cerrada	1

Reclamo	Correo electrónico	29-sep	Alcaldía de Alcalá	Leidy Yoana Quintero	30-sep	Cerrada	1
Requerimiento de Información	Correo electrónico	01-oct	Instituto para la Investigación y la Preservación del Patrimonio Cultural y Natural del Valle del Cauca - INCIVA	Claudia Noguera Ruiz	12-oct	Cerrada	2
Requerimiento de Información	Correo electrónico	07-oct	Hospital Universitario del Valle		07-oct	Cerrada	2
Requerimiento de Información	Correo electrónico	08-oct	Hospital Departamental Tomás Uribe Uribe E.S.E.	Alderys Vinasco Pineda	08-oct	Cerrada	1
Requerimiento de Información	Casillero SFC	10-oct	SFC - Mpio de Jamundi	Servicio al Ciudadadno SFC - Quejas	10-oct	Cerrada	4
Requerimiento de Información	Correo electrónico	13-oct	Imdere Jamundi	H. Camilo Paz C.	12-oct	Cerrada	2
Requerimiento de Información	Correo electrónico	03-nov	Biblioteca Departamental	Camilo Andres Bonilla	03-nov	Cerrada	1
Requerimiento de Información	Correo electrónico	08-nov	COMUNIDAD BARRIO SAN FERNANDO	LIBIA PINEDA	12-nov	cerrada	5
Requerimiento de Información	Correo electrónico	09-nov	Club social y deportivo Gobernación del Valle	Maria del Mar Sandoval Garzón	09-nov	Cerrada	1
Requerimiento de Información	Correo electrónico	11-nov		Fabiola Cuaspud	11-nov	Cerrada	2
Requerimiento de Información	Correo electrónico	24-nov	Celsia S.A	Adriana María Grajales Quiroz	26-nov	Cerrada	2

Requerimiento de Información	Correo electrónico	17-nov		Nathalia Duque	17-nov	Cerrada	5
Requerimiento de Información	Redes sociales	24-nov		Frankly Fabian Fuquene Rivera	24-nov	Cerrada	5
Requerimiento de Información	Correo electrónico	01-dic	Universidad de Cartagena	Katherine Porto	03-dic	Cerrada	2
Peticion	Correo electrónico	10-dic	Hospital Isaias Duarte Cancino E S F		21-dic	Cerrada	6
Requerimiento de Información	Correo electrónico	17-dic	Municipio de San Pedro	Daniela Holguín	20-dic	Cerrada	1
Requerimiento de Información	Correo electrónico	23-dic	CCV DE COLOMBIA SAS	Adela Grisales	03-ene	Cerrada	5
NUMERO DE DIAS PROMEDIO DE RESPUESTA							2.6

La clasificación por TIPO de estos requerimientos es:

Tipos de Opinión	Registrado	Anulado	Cerrado	Finalizado	En proceso	Total
Reclamo	1	0	1	0	0	1
Requerimiento de información	28	0	28	0	0	28
Derecho de Petición	1	0	2	0	0	2
Total	0	0	31	0	0	31

Quejas

Durante el periodo evaluado NO se presentaron quejas en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos de la entidad en desarrollo de sus funciones.

Reclamos

Durante el periodo evaluado se presentó un (1) reclamo vía correo electrónico referentes a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud, el cual fue resuelto ante el cliente.

Sugerencias

Durante el período evaluado No se presentaron sugerencias con el objeto de mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

Atentamente,



CARLOS HORACIO LIBEROS SALAMANCA
Asesor Oficina de Control Interno

Copia.- Archivo Control Interno.

Anexo.- N.A.

Elaboró: Liberos Carlos H.
Proyectó: Liberos Carlos H.
Revisó: Liberos Carlos H.