

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 2022.

FECHA: 30 de Enero de 2023.

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 y Peticiones

| SEGUIMIENTO A DERECHOS DE PETICION Y PETICIONES RECIBIDAS SEMESTRE 2 DE 2022 | | | | | |
|--|--------------------------|---|--------------------------|---|-------------------|
| No Rad. | Fecha | Peticionario | Fecha Respuesta | Evidencia | No Días Respuesta |
| Correo Electrónico | 14 de julio de 2022 | Juzgado 16 Penal Mpal con Función de Control de Garantías de Cali | 19 de julio de 2022 | Mediante oficio de 19 de julio de 2022, se contestó la acción de tutela | 3 |
| Correo Electrónico | 15 de julio de 2022 | CTI-FISCALIA | 21 de julio de 2022 | Oficio de 21 de julio de 2022 | 3 |
| 315-2022 | 18 de agosto de 2022 | Claudia Jimena Alfonso Ch. | 8 de septiembre de 2022 | Oficio Respuesta | 15 |
| Correo Electrónico | 23 de agosto de 2022 | Tribunal Administrativo del Valle | 2 de septiembre de 2022 | Oficio No. 2022-09-037 del 02 de septiembre de 2022 | 8 |
| Correo Electrónico | 25 de agosto de 2022 | Liquidadora Superintendencia de Sociedades | 30 de agosto de 2022 | Oficio No. 2022-08-30-036 de 30 de agosto de 2022 | 4 |
| Correo Electrónico | 29 de agosto de 2022 | Danis Stella Marín Quiroz | 8 de septiembre de 2022 | Oficio No. 2022-09-08-039 del 08 de septiembre de 2022 | 8 |
| 353-2022 | 30 de agosto de 2022 | Carlos Alberto Gonzalez | 21 de septiembre de 2022 | Oficio Respuesta rad. 995-2022 | 16 |
| Correo Electrónico | 13 de septiembre de 2022 | Marisol Fajardo Garavito | 15 de septiembre de 2022 | Oficio Respuesta via correo electrónico | 2 |
| Correo Electrónico | 2 de septiembre de 2022 | Reinaldo Posso Gallo | 20 de septiembre de 2022 | Oficio Respuesta via correo electrónico | 12 |
| Correo Electrónico | 9 de septiembre de 2022 | Juzgado 3° Laboral de Circuito de Buenaventura | 22 de septiembre de 2022 | Oficio No. 2022-09-22-043 del 22 de septiembre de 2022 | 9 |
| Correo Electrónico | 15 de septiembre de 2022 | Juzgado 3° Laboral de Circuito de Buenaventura | 22 de septiembre de 2022 | Oficio No. 2022-09-22-044 del 22 de septiembre de 2022 | 5 |
| Correo Electrónico | 16 de septiembre de 2022 | Juzgado 3° Laboral de Circuito de Buenaventura | 22 de septiembre de 2022 | Oficio No. 2022-09-22-046 del 22 de septiembre de 2022 | 4 |
| 994-2022 | 21 de septiembre de 2022 | Claudia Jimena Alfonso Ch. | 30 de noviembre de 2022 | Oficio Respuesta rad. 1337-2022 | 47 |
| 449-2022 | 6 de octubre de 2022 | Sandra Maritza Arriagada Gomez | 14 de octubre de 2022 | Oficio Respuesta via correo electrónico | 6 |
| Correo Electrónico | 6 de octubre de 2022 | Magnolia Martinez | 24 de octubre de 2022 | Oficio Respuesta via correo electrónico | 11 |
| Correo Electrónico | 21 de octubre de 2022 | Martha Lucia Correa Daza | 15 de noviembre de 2022 | Oficio Respuesta rad. 1266-2022 | 15 |
| Correo Electrónico | 23 de noviembre de 2022 | Juzgado 11 Civil cto de Cali | 25 de noviembre de 2022 | Oficio No. 2022-11-25-051 de 25 de noviembre de 2022, | 2 |

| | | | | | |
|---|-------------------------|---|-------------------------|--|-------------|
| Correo Electrónico | 25 de noviembre de 2022 | Juzgado 30 Penal Municipal de Cali | 25 de noviembre de 2022 | Oficio No. 2022-11-29-052 de 29 de noviembre de 2022 | 1 |
| Correo Electrónico | 28 de noviembre de 2022 | Juzgado 03 Administrativo de Buenaventura | 30 de noviembre de 2022 | Oficio No. 2022-11-30-054 de 30 de noviembre de 2022 | 2 |
| Correo Electrónico | 7 de diciembre de 2022 | Juzgado 01 Laboral de Buga | 12 de diciembre de 2022 | Oficio No. 2022-12-12-055 de 12 de diciembre de 2022 | 2 |
| Correo Electrónico | 12 de diciembre de 2022 | Juzgado 30 Penal Municipal de Cali | 12 de diciembre de 2022 | Oficio No. 2022-12-12-056 de 12 de diciembre de 2022 | 1 |
| NUMERO DE DIAS PROMEDIO DE RESPUESTA | | | | | 8.95 |

Solicitudes, Quejas, Reclamos y Sugerencias

Durante el Segundo semestre de 2022, 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 Veintidós (22) requerimientos detallados a continuación:

| Tipo de Opinión | Fuente de opinión | Descripción de la opinión | Fecha de ocurrencia | Empresa | Nombre y Apellidos | Fecha respuesta | Fecha solución |
|-------------------------|--------------------|--|----------------------|---------------------|----------------------|----------------------|---------------------|
| Petición de Información | JivoChat | La Sra. Gabriela Rendon solicita información para acceder a los pilotos de energía renovable por medio de la Gobernación del Valle | 28 de julio de 2022 | N/R | GABRIELA RENDON | 28 de julio de 2022 | 28 de julio de 2022 |
| Petición de Documentos | Correo electrónico | La Sra. Viviana Urrea, tesorera general del municipio de Jamundí, solicita el soporte de los traslados realizados el 28 de julio. | 1 de agosto de 2022 | Alcaldía de Jamundí | VIVIANA URREA OSPINA | 1 de agosto de 2022 | 30 de enero de 2023 |
| Petición de Documentos | Correo electrónico | El Departamento de Tesorería de Acuavalle solicita el envío de las notas de aviso de ingresos a la cuenta AH 100-118-1856 por cancelación de CDT e intereses del día 8 agosto-22 | 16 de agosto de 2022 | Acuavalle | N/R | 16 de agosto de 2022 | 30 de enero de 2023 |

| | | | | | | | | |
|-------------------------|---------------------|---|--------------------------|--|----------------------------|--------------------------|--------------------------|---------|
| Petición de Información | Red social Facebook | El Sr. Carlos Julio Herrera solicita reintegro de recursos debido a una consignación errada (\$1'751.329) a las cuentas de la entidad | 16 de agosto de 2022 | N/R | CARLOS JULIO HERRERA | 16 de agosto de 2022 | 30 de enero de 2023 | Abierta |
| Petición de Documentos | Correo electrónico | La Sra. Andrea Triana Patiño, Tesorera General del Hospital San Rafael solicita los reportes diarios de las cuentas a nombre de HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL ZARZAL, dado que evidencie que se realizó un pago y un traslado a su cuenta maestra | 23 de agosto de 2022 | Hospital Departamental San Rafael Zarzal | PAOLA ANDREA TRIANA PATIÑO | 23 de agosto de 2022 | 30 de enero de 2023 | Abierta |
| Petición de Información | JivoChat | La Sra. María Fernanda Duque pregunta si al momento de sacar el pasaporte, ya se hizo el primer pago y se tiene la cita para las fotos, cuando el pasaporte salga es posible que lo envíen por correspondencia o alguien vaya por el? O debe ir obligatoriamente el titular | 7 de septiembre de 2022 | N/R | MARÍA FERNANDA DUQUE | 7 de septiembre de 2022 | 7 de septiembre de 2022 | Cerrada |
| Petición de Documentos | Correo electrónico | La Sra. Adela Grisales, analista contable de CCV Colombia solicita un certificado detallado de las retenciones aplicadas a la factura FEVP-914 | 8 de septiembre de 2022 | CCV de Colombia SAS | ADELA GRISALES CANO | 8 de septiembre de 2022 | 8 de septiembre de 2022 | Cerrada |
| Petición de Información | Correo electrónico | La Sra. Patricia Fernández, Profesional Universitaria del municipio de Roldanillo solicita el estado actual de la deuda del municipio. | 12 de septiembre de 2022 | Municipio de Roldanillo | PATRICIA FERNÁNDEZ OSPINA | 12 de septiembre de 2022 | 13 de septiembre de 2022 | Cerrada |
| Petición de Información | Correo electrónico | La Sra. Eliana Ocasal, Analista de Crédito y Cartera de QUIMPAC, solicita información sobre un pago recibido a su cuenta corriente de Bancolombia No. 064-3220070-3. | 12 de septiembre de 2022 | Quimpac de Colombia S.A | ELIANA OCASAL ALEGRÍAS | 12 de septiembre de 2022 | 30 de enero de 2023 | Abierta |

| | | | | | | | | |
|-------------------------|--------------------|---|--------------------------|--|---------------------------|--------------------------|--------------------------|---------|
| Petición de Documentos | Correo electrónico | La Sra Maria Isabel Castro, contadora del Hospital Piloto de Jamundi solicita el soporte de pagos de cartera del mes de agosto, en los cuales se refleja el extracto de la cuenta No. 100-103-3691, uno por valor de \$3.719.766 y el otro por valor de \$7.078.345. | 12 de septiembre de 2022 | Hospital Piloto de Jamunid | MARIA ISABEL CASTRO ROJAS | 13 de septiembre de 2022 | 13 de septiembre de 2022 | Cerrada |
| Petición de Información | Correo electrónico | La asistente de la directora ejecutiva solicita nuevamente informacion sobre la existencia de cuentas por cobrar o pagar, y en caso de ser positiva la respuesta, suministrarles el estado de cuenta detallado del valor de la cuenta por cobrar, indicando: fecha de la operación, número del documento, valor sin IVA, IVA, retenciones y descuentos. | 3 de octubre de 2022 | Fondo Mixto para la Promoción del Deporte el Desarrollo Integral y la Gestión Social | XIMENA FLOREZ OROZCO | 30 de enero de 2023 | 30 de enero de 2023 | Abierta |
| Petición de Información | Correo electrónico | La Tesoreria de la Alcaldia Municipal El Dovio Valle, solicita el concepto de la consignación realizada por la Entidad InfiValle el día 19 de octubre por valor de \$14.919.980.00 a la cuenta corriente Nro. 39700958-0 del Banco Davivienda a nombre de Municipio de El Dovio Valle. | 8 de noviembre de 2022 | Alcaldia del Dovio | N/R | 8 de noviembre de 2022 | 8 de noviembre de 2022 | Cerrada |
| Petición de Información | Correo electrónico | La direccion de tesoreria del Municipio de Cartago solicita la informacion sbre la tasa de rendicimiento que a la fecha esta generando el manejo de las cuentas que tienen con la entidad | 10 de noviembre de 2022 | Municipio de Cartago | HECTOR BURITICA GIRALDO | 10 de noviembre de 2022 | 10 de noviembre de 2022 | Cerrada |
| Petición de Documentos | Correo electrónico | La Tesoreria de la Alcaldia Municipal El Dovio Valle, solicita una certificación bancaria a una cuenta de banco autorizada no mayor a 30 dias calendario y una certificación indicando que el municipio es cliente actual de la entidad | 16 de noviembre de 2022 | Alcaldia del Dovio | N/R | 22 de noviembre de 2022 | 22 de noviembre de 2022 | Cerrada |

| | | | | | | | | |
|-------------------------|--------------------|--|-------------------------|---|---------------------------------|-------------------------|-------------------------|---------|
| Petición de Documentos | JivoChat | La tesorería de Energizett S.A solicita el envío del extracto del mes de noviembre para el pago del crédito No. 2017-1302 | 24 de noviembre de 2022 | ENERGIZETT SA ESP | N/R | 25 de noviembre de 2022 | 25 de noviembre de 2022 | Cerrada |
| Petición de Información | Correo electrónico | El Departamento de Tesorería de Acuavalle solicita la confirmación del traslado solicitado el 23 de noviembre con oficio AC-5302022 por \$400.000.000 | 25 de noviembre de 2022 | Acuavalle | N/R | 30 de enero de 2023 | 30 de enero de 2023 | Abierta |
| Petición de Información | Correo electrónico | La sección de recaudos de la Univesidad del Valle solicita colaboración para identificar una transferencia realizada en el mes de noviembre/2022 | 29 de noviembre de 2022 | Universidad del Valle | N/R | 30 de enero de 2023 | 30 de enero de 2023 | Abierta |
| Petición de Información | Correo electrónico | El Sr Luis Alonso Rincon Vallejo solicita informacion y apoyo para realizar un proyeto en el campo relacionado a peces, gallinas y bambú | 4 de diciembre de 2022 | N/R | LUIS ALONSO RINCON VALLEJO | 29 de diciembre de 2022 | 29 de diciembre de 2022 | Cerrada |
| Reclamo | Correo electrónico | El Gerente Liquidador de EMSEVILLA E.S.P, Oskar Humberto Castillo Barbosa, presenta una queja por inconsistencias en trasferencias autorizadas, pues en la entidad realizo la transferencia a la cuenta equivocada del solicitante | 16 de diciembre de 2022 | Empresas Públicas Municipales de Sevilla E.S.P En Liquidación | OSKAR HUMBERTO CASTILLO BARBOSA | 30 de enero de 2023 | 30 de enero de 2023 | Abierta |
| Petición de Documentos | Correo electrónico | La Sra Alexandra Bejarano Martinez, del area financiera de Vallecaucana de Aguas solicita los extractos del mes de noviembre | 21 de diciembre de 2022 | Vallecaucana de Aguas | ALEXANDRA BEJARANO MARTINEZ | 21 de diciembre de 2022 | 21 de diciembre de 2022 | Cerrada |
| Petición de Información | JivoChat | El Sr Manuel de Coviemcali, solicita informacion para saber si como cooperativa pueden acceder a recursos con InfiValle | 21 de diciembre de 2022 | Coviemcali | MANUEL | 30 de enero de 2023 | 30 de enero de 2023 | Abierta |

| | | | | | | | | |
|---------|--------------------|--|-------------------------|---|---------------------------------|---------------------|---------------------|---------|
| Reclamo | Correo electrónico | El Gerente Liquidador de EMSEVILLA E.S.P., Oskar Humberto Castillo Barbosa, presenta una queja por inconsistencias en transferencias autorizadas, pues en la entidad realizo la transferencia a la cuenta equivocada del solicitante | 28 de diciembre de 2022 | Empresas Públicas Municipales de Sevilla E.S.P En Liquidación | OSKAR HUMBERTO CASTILLO BARBOSA | 30 de enero de 2023 | 30 de enero de 2023 | Abierta |
|---------|--------------------|--|-------------------------|---|---------------------------------|---------------------|---------------------|---------|

| Período | Reclamos | Quejas | Req. De Información | | Total | Estado | | Tiempos Prom. de Respuesta |
|-------------------|----------|----------|---------------------|----------|-----------|-------------------------------------|-----------|----------------------------|
| | | | Servicios | Otros | | Cerradas | Abiertas | Días Hábiles |
| Julio | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 |
| Agosto | 0 | 0 | 4 | 0 | 4 | 0 | 4 | 107.2 |
| Septiembre | 0 | 0 | 4 | 1 | 5 | 4 | 1 | 18.6 |
| Octubre | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 72 |
| Noviembre | 0 | 0 | 6 | 0 | 6 | 4 | 2 | 13.1 |
| Diciembre | 2 | 0 | 1 | 2 | 5 | 2 | 3 | 14.4 |
| Acum. 2022 | 2 | 0 | 15 | 5 | 22 | 11 | 11 | 37.72 |
| | | | | | | Promedio Acum. Vigencia 2022 | | 19.81 |

El tiempo promedio de respuesta a las PQRS fue de 37.72 días para el Segundo Semestre de la vigencia y de 19.81 días en promedio para toda la vigencia 2022.

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 presentaron dos (2) reclamos vía correo electrónico y a través del formulario Daruma referentes a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud, los cuales fueron resueltos.

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 LIBREROS SALAMANCA
Asesor Oficina de Control Interno

Copia.- Archivo Control Interno.
Anexo.- N.A.

Elaboró: Libberos Carlos H.
Proyectó: Libberos Carlos H.
Revisó: Libberos Carlos H.