

**TRD 120.16.09****PARA: Dr. GIOVANNY RAMIREZ CABRERA**  
Gerente

Radicación Despachada: 00670 - 2021      27/07/2021 16:28:23  
Remitente:      **CARLOS HORACIO LIBREROS SALAMANCA**  
Destinatario:      **GIOVANNY RAMIREZ CABRERA**  
Asunto      **INFIVALLE - INFORME DE SEGUIMIENTO AL  
TRATAMIENTO DE LAS PETICIONES, QUEJAS,  
RECLAMOS Y SUGERENCIAS**  
Cite este número de respuesta:      \*200006702021\* Folios      4

**DE: Asesor Control Interno**

**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 Enero y el 30 de Junio de 2021.

**FECHA:** 27 de Julio de 2021.

Para su conocimiento y fines pertinentes, hacemos entrega del informe referenciado en el asunto y realizado por esta oficina con el objeto de dar cumplimiento al Marco Normativo establecido en la Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción) art. 76 y la Ley 1755 de 2015 (Derecho Fundamental de Petición) art. 1.

Atentamente,

**CARLOS HORACIO LIBREROS SALAMANCA**

Copia.- Archivo Oficina de Control Interno  
Anexo. Informe de Auditoria de Seguimiento (6 Folios)

Elaboró:      Libberos Carlos Horacio *CH*  
Proyectó:      Libberos Carlos Horacio *CH*  
Revisó:      Libberos Carlos Horacio *CH*

**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 Enero y el 30 de Junio de 2021.

**FECHA:** 26 de Julio de 2021.

**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:

<b>Clase</b>	<b>Término</b>
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](http://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**

Fecha Recibido	No. Rad.	Peticionario	Fecha Respuesta	Evidencia	No Días Respuesta
4-ene.-2021	Correo Electronico	Gladys Rosero Narvaez	12-abr.-2021	Rad. Desp. 0009	63
8-mar.-2021	159	Hector Augusto Ruiz	14-may.-2021	Rad. Desp. 1403	43
24-mar.-2021	857	Liliana Martinez Correa	20-may.-21	Correo Electronico	36
8-abr.-2021	227	Gustavo Adolfo Mayor R.	21-abr.-21	Correo Electronico	9
8-abr.-2021	1037	Lucdi Pabon Luna - Sintrogemaciones	26-may.-2021	Correo Electronico	14
21-abr.-2021	Correo Electronico	Laura Yasmin Ortiz- AM Ingenieria Integral SAS	24-abr.-2021	Correo Electronico	2
20-may.-2021	1446	Ruben Dario Aguirre-HUV	31-may.-2021	Rad. Desp. 00432	7
1-jun.-2021	163	Ricardo Tapasco Hernandez	4-jun.-2021	Rad. Desp. 00454	3
28-may.-2021	Correo Electronico	Jose Feemando Gil Moscoso	2-jun.-2021	Rad. Desp. 00436	3
17-jun.-2021	2705	Felipe Fuentes Sanin - ILV	17-jun.-2021	Correo Electronico	1
18-jun.-2021	Correo Electronico	Rosa Rojas Garcia	23-jun.-2021	Rad. Desp. 00517	3
24-jun.-2021	1908	Claudia Marcela Lopez- Contraloria Distrital Buenaventura	28-jun.-2021	Correo Certificado Guia 9134628126	2
25-jun.-2021	Correo Electronico	Danny Stella Marin Q.	28-jun.-2021	Rad. Desp. 00544	1
28-jun.-2021	1943	Harold Arias Marin - Distrito Santiago de Cali	7-jul.-2021	Correo Electronico	6
NUMERO DE DIAS PROMEDIO DE RESPUESTA					13,79

**Solicitudes, Quejas, Reclamos y Sugerencias**

Durante el primer semestre de 2021, a través del correo comunicaciones@infivalle.gov.co y del formato de PQRYs de la página web www.infivalle.gov.co se gestionaron Veinte (20) 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 electronico	9 de marzo de 2021		Pablo Julio Ortega Mejia	15 de marzo de 2021	Cerrada	5
Requerimiento de Información	Correo electronico	18 de marzo de 2021	Instituto Municipal para el Deporte, la Recreación	Luz Amparo Serrano F.	13 de abril de 2021	Cerrada	13
Requerimiento de Información	Correo electronico	18 de marzo de 2021	KRESTON RM SA	Edwin Diaz Castillo	16 de abril de 2021	Cerrada	16
Requerimiento de Información	Correo electronico	18 de marzo de 2021	Municipio de Argelia	Melquicedec Giraldo	19 de marzo de 2021	Cerrada	2

Requerimiento de Información	Correo electrónico	23 de marzo de 2021	E.S.E. Hospital Kennedy de Riofrio Valle	JULIETH LORENA LONDOÑO AGUIRRE	23 de marzo de 2021	Cerrada	1
Requerimiento de Información	Correo electrónico	24 de marzo de 2021	COMUNIDAD BARRIO SAN FERNANDO	LIBIA PINEDA	13 de abril de 2021	Cerrada	10
Requerimiento de Información	Redes sociales	26 de marzo de 2021	DecoMaderas Roldanillo	Luis Blandon Lopez	26 de marzo de 2021	Cerrada	1
Requerimiento de Información	Correo electrónico	7 de abril de 2021	Hospital San Rafael El Águila Valle	RUTH EDILMA VALDÉS PULGARIN	20 de abril de 2021	Cerrada	10
Requerimiento de Información	Correo electrónico	7 de abril de 2021	Municipio de Argelia	Melquicedec Giraldo	8 de abril de 2021	Cerrada	2
Requerimiento de Información	Correo electrónico	8 de abril de 2021	Hospital San Nicolas	Myriam Valencia	9 de abril de 2021	Cerrada	1
Peticion	Correo electrónico	9 de abril de 2021	Hospital Isaias Duarte Cancino E.S.E		12 de abril de 2021	Cerrada	3
Reclamo	Correo electrónico	12 de abril de 2021	HOSPITAL ULPIANO TASCÓN	Marieli castañeda garcia	18 de mayo de 2021	Cerrada	26
Derecho de Peticion	Correo electrónico	22 de abril de 2021	NAVARRO PEREZ & ASOCIADOS S.A.S		13 de mayo de 2021	Cerrada	15
Requerimiento de Información	Correo electrónico	5 de mayo de 2021		NICOL DAHIANA BONILLA SINISTERRA	13 de mayo de 2021	Cerrada	6
Requerimiento de Información	Correo electrónico	20 de mayo de 2021	ACUAVALLE	LEIDY JOHANA CARDONA TABARES	20 de mayo de 2021	Cerrada	1
Requerimiento de Información	Correo electrónico	20 de mayo de 2021	GOBERNACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA - SECRETARIA DE CULTURA	LEIRA GISELLE RAMIREZ GODOY	18 de junio de 2021	Cerrada	15
Requerimiento de Información	Correo electrónico	7 de junio de 2021	Comunidad de Mayorquín	BALDEMIR CABEZAS CUERO	11 de junio de 2021	cerrada	4
Requerimiento de Información	Correo electrónico	16 de junio de 2021	Hospital San Rafael El Águila	RUTH EDILMA VALDÉS PULGARIN Auxiliar de Información en Salud	18 de junio de 2021	cerrada	2

Requerimiento de Información	Correo electrónico	18 de junio de 2021	Municipio de Palmira	Edna Yamile Leal Rojas Profesional Universitario 1- Subsecretaría de Ingresos y Tesorería	18 de junio de 2021	cerrada	1
Requerimiento de Información	Correo electrónico	29 de junio de 2021	GOBERNACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA - OF. TRANSPARENCIA	Jeffry Tello	29 de junio de 2021	cerrada	1
<b>NUMERO DE DIAS PROMEDIO DE RESPUESTA</b>							<b>6,75</b>

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	18	0	18	0	0	18
Derecho de Petición	15	0	15	0	0	15
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>34</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>34</b>

### 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 LIBREROS SALAMANCA**  
Asesor Oficina de Control Interno

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

Elaboró: Libreros Carlos H. *CL*  
Proyectó: Libreros Carlos H. *CL*  
Revisó: Libreros Carlos H. *CL*