

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 2019.

FECHA: 21 de Abril de 2020.

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 2 DE 2019					
Fecha Recibido	No. Rad.	Peticionario	Fecha Respuesta	Evidencia	No Días Respuesta
3-jul.-19	987	Edgar Gutierrez Velasquez	24-jul.-19	Rad. Correspondencia Despachada 1109	21
12-jul.-2019	2286	Hospital Isaias Duarte Cancino	24-jul.-2019	Rad. Correspondencia Despachada 1107	12
2-ago.-2019	2676	T.G.R Respaldo con Experiencia	14-ago.-2019	Oficio enviado por el peticionario donde manifiesta que el derecho de petición se envió por equivocación	0
1-sep.-2019	3312	Sintragobernaciones		No se evidencio Registro de Respuesta	0

Solicitudes

SEGUIMIENTO A REQUERIMIENTOS DE INFORMACION Y/O SOLICITUDES SEMESTRE 2 DE 2019- Página Web					
Tipo	Peticionario	Fecha Solicitud	Fecha Respuesta	Evidencia	No Días Respuesta
Reclamo	Hospital Universitario del Valle	15/07/2019	22/07/2019	Correo electrónico	7
Requerimiento de Información	Value & Risk Rating	15/07/2019	30/07/2019	Correo electrónico	15
Requerimiento de Información	Value & Risk Rating	15/07/2019	30/07/2019	Correo electrónico	15
Requerimiento de Información	Contraloría Departamental del V	15/07/2019	30/07/2019	Correo electrónico	15
Requerimiento de Información	Contraloría Departamental del V	15/07/2019	30/07/2019	Correo electrónico	15
Reclamo	Red Salud Centro	19/07/2019	26/07/2019	Correo electrónico	7
Requerimiento de Información	Hospital Departamental Tomas	27/07/2019	05/08/2019	Correo electrónico	9
Requerimiento de Información	HOSPITAL SAN RAFAEL	27/07/2019	05/08/2019	Correo electrónico	9
Requerimiento de Información	Fundación visión y paz	18/11/2019	22/11/2019	Correo electrónico	4
Requerimiento de Información	Carlos Alberto Larrahondo	18/11/2019	22/11/2019	Correo electrónico	4

A través de la ventanilla única se evidenciaron durante el periodo evaluado registro de 3152 solicitudes, las cuales fueron atendidas por los diferentes líderes de proceso y funcionarios de la entidad.

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 referentes a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud, los cuales fueron resueltos mediante vía e-mail.

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.