



## COMUNICACIÓN INTERNA

**TRD 120.16.09**

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

**DE: Asesor Control Interno**

<b>InfiValle</b>	
Radicación Despachada: 01097 - 2019	22.07.2019 14:45:52
Remitente:	CARLOS HORACIO LIBREROS SALAMANCA
Destinatario:	GIOVANNY RAMIREZ CABRERA
Asunto:	CARLOS HORACIO LIBREROS- INFORME DE SEGUIMIENTO
Cite este número de respuesta:	"200010972019" Folios 4

**ASUNTO:** Informe 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 2019.

**FECHA:** 22 de Julio de 2019.

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 (4 Folios)

Elaboró: Liberos Carlos Horacio

Proyectó: Liberos Carlos Horacio

Revisó: Liberos Carlos Horacio

**T.R.D. 120.16.09**

**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 2019.

**FECHA:** 22 de Julio de 2019.

**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](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**

SEGUIMIENTO A DERECHOS DE PETICIÓN RECIBIDOS SEMESTRE 1 DE 2019					
Fecha Recibido	No. Rad.	Peticionario	Fecha Respuesta	Evidencia	No Días Respuesta
17-ene.-2019	144	Juana Eloisa Cataño Muñoz	8-feb.-2019	Rad. Desp. 2219	15
23-ene.-2019	Correo Electrónico	Jairo Enrique Corredor Clavijo - Fenalpesca	30-ene.-2019	Rad. Desp. 107	5
25-ene.-2019	225	Concejo Distrital de Buenaventura	15-feb.-2019	Rad. Desp. 187	14
28-ene.-2019	102	Geovanna Gomez Zuñiga	18-feb.-2019	Rad. Desp. 197	15
1-mar.-2019	286	Edgar Gutierrez Velasquez	22-mar.-2019	Rad. Desp. 412	15
6-mar.-2019	594	Laddys Orlanda Osorio	19-mar.-2019	Notificación Personal	9
9-abr.-2019	1015	Luis Carlos Torregroza D.	12-abr.-2019	Rad. Desp. 593	3
10-may.-2019	1372	Jhon Jairo Correa Rodríguez	29-may.-2019	Oficio sin Rad. Mayo 29 de 2019.	13
21-may.-2019	1492	Luis Carlos Torregroza D.	30-may.-2019	Rad. Desp. 818	7
28-may.-2019	1577	Alvaro Rodriguez Morante	19-jun.-2019	Rad. Desp. 917	13

**Solicitudes**

SEGUIMIENTO A SOLICITUDES RECIBIDAS SEMESTRE 1 DE 2019 Correo Electrónico Institucional					
Fecha Recibido	No. Rad.	Peticionario	Fecha Respuesta	Evidencia	No Días Respuesta
30-may.-2019	Correo Electrónico	HOSPITAL SAN RAFAEL E.S.E EL AGUILA - VALLE	30-may.-2019	Correo electrónico al peticionario del 30 de mayo del 2019	1
9-abr.-2019	Correo Electrónico	Hospital Departamental Tomas Unbe Unbe - Tulua	9-abr.-2019	Correo electrónico al peticionario del 10 de abril del 2019	1
31-may.-2019	Correo Electrónico	MUEBLES Y PLÁSTICOS S.A.S	6-jun.-2019	Correo electrónico al peticionario del 31 de mayo del 2019	3
29-mar.-2019	Correo Electrónico	Empresa de Telecomunicaciones de Poapayán S.A Emtel ESP.	8-abr.-2019	Correo electrónico al peticionario del 8 de abril del 2019	6
22-mar.-2019	Correo Electrónico	Nini Johanna B.	27-mar.-2019	Correo electrónico al peticionario del 27 de marzo del 2019	2
8-mar.-2019	Correo Electrónico	Angela Maria Toro Lozano - Alcaldia de Vijes	15-mar.-2019	Correo electrónico al peticionario del 15 de marzo del 2019	7

SEGUIMIENTO A SOLICITUDES o REQUERIMIENTOS DE INFORMACIÓN SEMESTRE 1 DE 2019 Correo Electrónico Institucional					
13-feb.-2019	Correo electrónico	Calificadora de riesgo - Value and Risk	28-feb.-2019	Correo electrónico con presentación	15
1-mar.-2019	Acta visita técnica	Calificadora de riesgo - Value and Risk	3-mar.-2019	Correo electrónico con información solicitada	2
8-abr.-2019	Correo electrónico	Calificadora de riesgo - Value and Risk	7-may.-2019	Correo electrónico con Respuesta cuestionario.	29
22-ene.-2019	Correo electrónico	Superfinanciera de Colombia	28-ene.-2019	Correo electrónico	6
28-ene.-2019	Correo electrónico	Superfinanciera de Colombia	30-ene.-2019	Correo electrónico	2
4-feb.-2019	Casillero virtual	Superfinanciera de Colombia	20-feb.-2019	200002102019	16
15-mar.-2019	Casillero virtual	Superfinanciera de Colombia	15-mar.-2019	100007262019	0
16-may.-2019	Casillero virtual	Superfinanciera de Colombia		Pendiente de respuesta	

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.

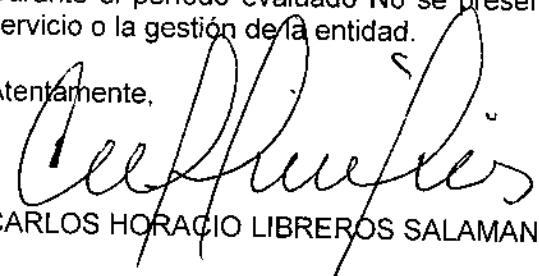
### Reclamos

Durante el periodo evaluado NO se presentaron reclamos referentes a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

### Sugerencias



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

Atentamente,



CARLOS HORACIO LIBREROS SALAMANCA

Copia. Archivo Control Interno

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