

INFORME DE SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES

En cumplimiento a las funciones establecidas en la Ley 87 de 1993 y en el Artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011, se presenta el informe de seguimiento de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias que se interponen ante la Entidad, recibidas durante el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de junio de 2021.

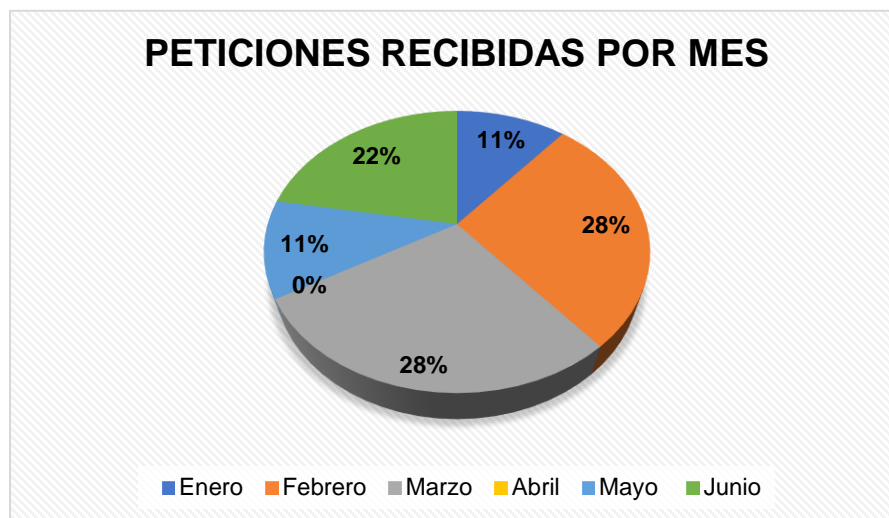
El objetivo de este informe es dar cumplimiento a lo establecido en el Artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011, en lo referente al seguimiento y evaluación al tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones y denuncias por presuntos actos corrupción que los ciudadanos y demás partes interesadas interponen ante la entidad, con el fin de determinar el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas y efectuar la recomendaciones que sean necesarias a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos que conlleven al mejoramiento continuo de la Entidad.

A continuación, se presentan las estadísticas y el análisis de la información:

PETICIONES RECIBIDAS DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DE 2021

Se presenta el siguiente comportamiento mensual en presentación de las peticiones:

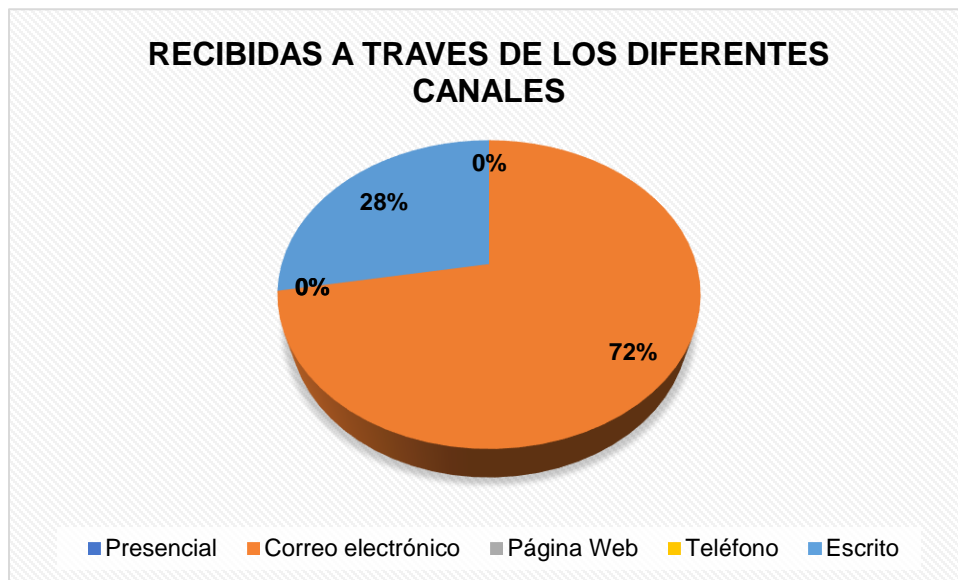
MES	No. DE PETICIONES	%
Enero	2	11%
Febrero	5	28%
Marzo	5	28%
Abril	0	0
Mayo	2	11%
Junio	4	22%
TOTAL	18	100%



De acuerdo con lo anterior, se observa que se recibieron un total de 18 solicitudes en el semestre, siendo los meses de febrero, marzo y junio en los que mayor número de peticiones fueron presentadas.

PETICIONES RECIBIDAS A TRAVÉS DE LOS DIFERENTES CANALES DE ATENCIÓN

CANAL	TOTAL	%
Presencial	0	0
Correo electrónico	13	72%
Página Web	0	0
Teléfono	0	0
Escrito	5	28%
TOTAL	18	100%

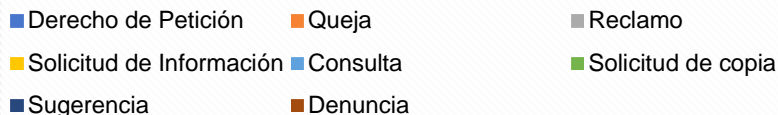
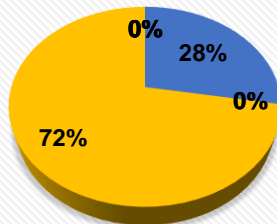


De acuerdo con la información, se observa, que, en el periodo analizado, el medio más utilizado por los solicitantes es el Correo Electrónico.

PETICIONES RECIBIDAS POR TIPOLOGÍA

TIPOLOGÍA	CANTIDAD	%
Derecho de Petición	5	28%
Queja	0	0
Reclamo	0	0
Solicitud de Información	13	72%
Consulta	0	0
Solicitud de copia	0	0
Sugerencia	0	0
Denuncia	0	0
TOTAL	18	100%

PETICIONES POR TIPOLOGÍA

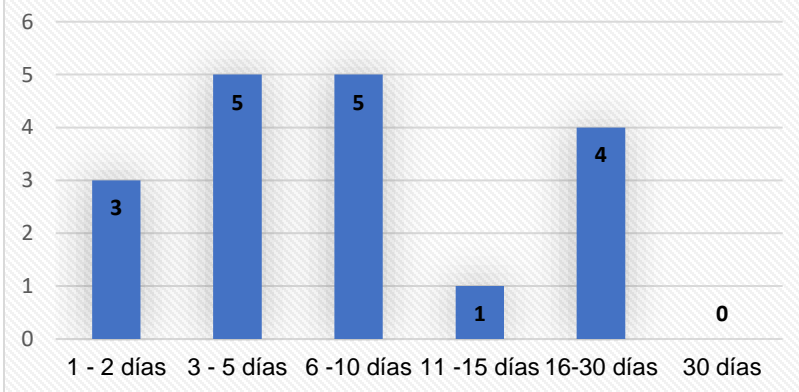


Del total de las 18 solicitudes recibidas durante el periodo evaluado, la mayor cantidad de peticiones se concentra en la tipología Solicitud de Información, que corresponde al 72% al igual que los Derechos de Petición con un 28% también.

OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN DE PETICIONES INTERPUESTAS

TIEMPO DE RESPUESTA	No DE PETICIONES	%
1 - 2 días	3	
3 - 5 días	5	
6 -10 días	5	
11 -15 días	1	
16-30 días	4	
+ 30 días	0	
TOTAL	18	100%

OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN



De conformidad la información suministrada, de las 18 peticiones interpuestas durante el primer semestre, 4 de ellas sobrepasaron el tiempo de respuesta establecido por Ley.

RELACIÓN PETICIONES RECIBIDAS A JUNIO 31 DE 2021

Fecha de recibido	Información del Peticionario	Tipo de solicitud	Fecha de respuesta	Medio de llegada
14/01/2021	Infí - Manizales	Solicitud de información	15/01/2021	Correo electrónico
22/01/2021	Presidencia de la República	Solicitud de información	25/01/2021	Correo electrónico
12/02/2021	Hellen Juliana Nieto Sanchez	Solicitud de información	12/03/2021	Correo electrónico
16/02/2021	Instituto Colombiano de Bienestar Familiar	Solicitud de información	12/03/2021	Correo electrónico
16/02/2021	SINTRAUNICO	Derecho de Petición	6/04/2021	Físico
16/02/2021	Infí - Manizales	Solicitud de información	16/03/2021	Físico
18/02/2021	Gran Transportadora RIO TAX S.A	Derecho de Petición	8/03/2021	Correo electrónico
10/03/2021	Contraloría General de la República	Solicitud de información	25/03/2021	Correo electrónico
10/03/2021	Procuraduría General de la Nación	Solicitud de información	16/03/2021	Físico
23/03/2021	Alcaldía de Manizales	Solicitud de información	31/03/2021	Físico
24/03/2021	Ministerio de Transporte	Solicitud de información	31/03/2021	Correo electrónico
26/03/2021	Jhon Jairo Prieto	Solicitud de información	31/03/2021	Correo electrónico
4/05/2021	Infí - Manizales	Solicitud de información	14/05/2021	Físico
5/05/2021	Contraloría General de la República	Solicitud de información	12/05/2021	Correo electrónico
3/06/2021	Ministerio de Transporte	Derecho de Petición	9/06/2021	Correo electrónico
10/06/2021	Jose Fernando Gonzalez Correa	Derecho de Petición	18/06/2021	Correo electrónico
17/06/2021	Luis Gabriel Marín Fernández	Derecho de Petición	17/06/2021	Correo electrónico
30/06/2021	Jhon Jairo Prieto	Solicitud de información	2/07/2021	Correo electrónico

CONCLUSIONES

- Durante el primer semestre de 2021, se recibieron un total de 18 peticiones, relacionadas con la misionalidad de la Entidad, de las cuales 4 de ellos no fueron respondidas dentro de los plazos establecidos por Ley, se debe tener en cuenta que el no cumplimiento de los términos podría acarrear sanciones para la entidad.
- Definir una persona responsable de atender las solicitudes, con el fin de realizar oportunamente el tratamiento a los requerimientos desde su ingreso en la entidad hasta la finalización y cierre de esta y así dar cumplimiento a lo establecido en el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, el cual menciona que “...*En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad*”.

Informe realizado por:

PGC Planeación, Gestión y Control S.A.S
Asesor Externo
Julio 09 de 2021