

## INFORME PRIMER TRIMESTRE VIGENCIA 2024

### PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACION.

Dando cumplimiento a la Ley 1755 de 2015, Ley 1166 de 2016, Sistema de Gestión de Calidad y Manual de Procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias aprobado mediante Resolución 081 de 2018, se realiza informe de todas las PQR'S que se recibieron y dieron el respectivo trámite durante la presente vigencia, entre el periodo comprendido del **02 de enero hasta 31 de marzo**, por el funcionario encargado del análisis y seguimiento de las mismas.

Este informe tiene como objetivo proporcionar información clara y confiable, basado en la evidencia tomada mensualmente de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias presentadas por nuestros usuarios, entidades estatales y ciudadanía en general; se indicarán cuantas peticiones fueron recibidas, los canales de entrada y el tipo de entidad, además, el tiempo de respuesta de las mismas, número de solicitudes trasladadas a otra institución, número de solicitudes que se negó el acceso a la información, y solicitudes de acceso a información pública, como también se cuantificarán los reclamos y las quejas presentadas.

## NORMATIVIDAD

- Constitución Política de Colombia.
- **Ley 594 de 2000.** Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones.
- **Acuerdo N° 060 (30 de octubre de 2001).** Por el cual se establecen pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas.
- **Sentencia C-951 de 2011.** “La Corte Constitucional advirtió sobre la improcedencia de dar un tratamiento distinto a la petición presentada en forma verbal, en relación con los elementos estructurales del derecho de petición. Que se hace necesario que el ejercicio del derecho de petición verbal promueva el acceso de la ciudadanía a los servicios ofrecidos por el Estado, de manera que el requisito de la presentación por escrito no sea obstáculo para el ejercicio de los derechos individuales y, de la misma manera, no afecte la celeridad de los trámites administrativos.”
- **Ley 1437 de 2011.** Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- **Ley 1474 de 2011.** Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- **Decreto – Ley 19 de 2012.** Por la cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la administración pública.
- **Ley 1581 de 2012.** Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.
- **Ley 1712 de 2014.** Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
- **Ley 1755 de 2015.** Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- **Decreto 1166 de 2016.** Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.
- **Ley 1952 De 2019.** Por medio de la cual se expide el código general disciplinario se derogan la ley 734 de 2002 y algunas disposiciones de la ley 1474 de 2011, relacionadas con el derecho disciplinario. (La vigencia de esta norma fue diferida hasta el 29 de marzo de 2022, a excepción de los Artículos 69 y 74 de la Ley 2094, que entraran a regir a partir del 30 de

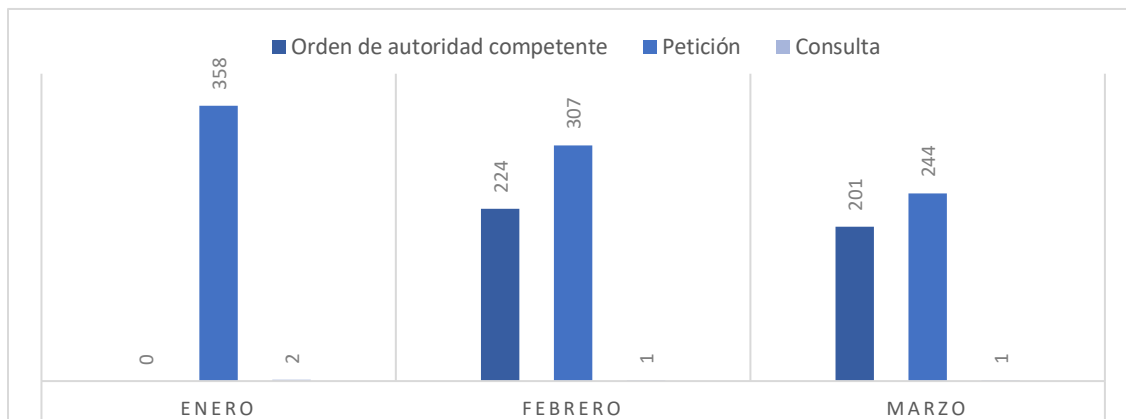
junio de 2021, y el Artículo 7 de la Ley 2094 de 2021 entrara a regir el 29 de diciembre del 2023, de acuerdo con el Artículo 73 de la Ley 2094 de 2021.)

- **Ley 2052 de 2020.** Por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones.
- **Ley 2080 de 2021.** Por medio de la cual se reforma el código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo -ley 1437 de 2011- y se dictan otras disposiciones en materia de descongestión en los procesos que se tramitan ante la jurisdicción.

## NUMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS

Durante el Primer trimestre del año **2024**, fueron recibidas y debidamente tramitadas **1.338** oficios, de los cuales fueron **909** peticiones, **425** Orden de autoridad competente, **4** consultas

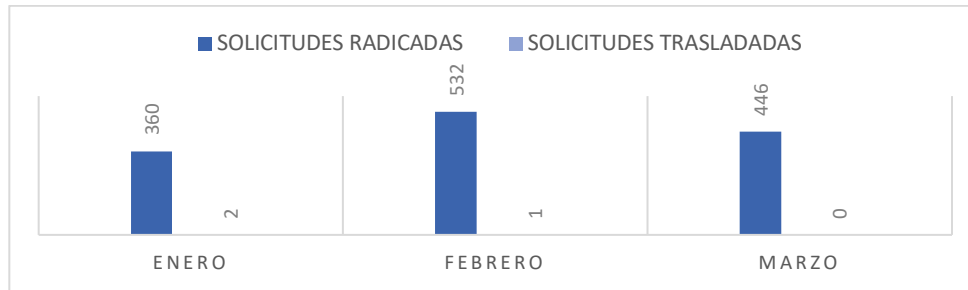
TIPO DE SOLICITUD	MESES			TOTAL
	ENERO	FEBRERO	MARZO	TRIMESTRE
Orden de autoridad competente	0	224	201	425
Petición	358	307	244	909
Consulta	2	1	1	4
<b>TOTAL</b>	<b>360</b>	<b>532</b>	<b>446</b>	<b>1338</b>



## NUMERO DE SOLICITUDES QUE FUERON TRASLADADAS A OTRA ENTIDAD

Una vez se radican las solicitudes se procede a darle pronta respuesta; en los casos donde no se tiene competencia para responder, se corre traslado a la entidad competente, conforme a lo establecido en el ART 21, de la Ley 1755 de 2015 “*Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo*”.

MES	SOLICITUDES RADICADAS	SOLICITUDES TRASLADADAS
<b>Enero</b>	360	2
<b>Febrero</b>	532	1
<b>Marzo</b>	446	0
<b>TOTAL</b>	<b>1338</b>	<b>3</b>



**ANÁLISIS:** Para el Primer trimestre se recibieron **1.338** peticiones de las cuales **3** fueron trasladadas al ente competente para dar respuesta a dicha solicitud.

### TIEMPO DE RESPUESTA A CADA SOLICITUD

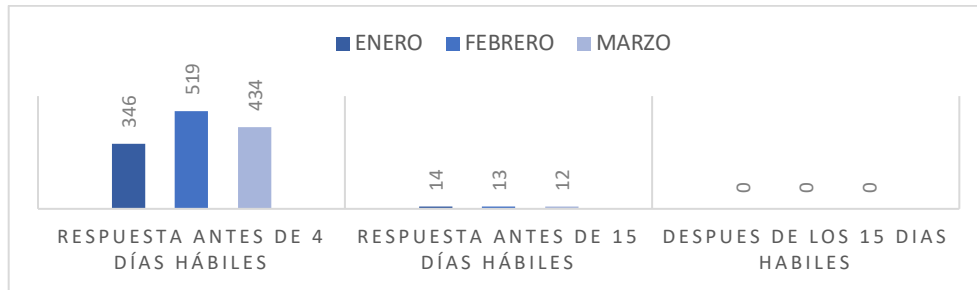
Teniendo en cuenta que nuestra prioridad siempre ha sido la satisfacción de los usuarios, cada día optamos por mejorar en nuestros servicios y brindarle siempre una solución a cada una de las PQRSDF, nuestra promesa de servicio consiste en dar respuesta a las solicitudes en general, en un término **NO SUPERIOR A CUATRO (4) DÍAS HÁBILES** basándonos en lo establecido por la ley 1755 del 2015 que estipula un tiempo máximo de 15 días hábiles.

En lo que respecta al tiempo de respuesta de nuestras peticiones, quejas y reclamos, nuestro Manual de Procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias en su numeral 5.5 señala los términos establecidos para dar respuesta a las mismas de la siguiente manera:

- ✓ Para peticiones convencionales: 4 días.
- ✓ Para solicitud de información o documentos: 4 días.
- ✓ Para resolver consultas relacionadas con las funciones camerales: 15 días.
- ✓ Para resolver solicitudes de acceso a la información: 10 días.
- ✓ Para resolver quejas, reclamos, denuncias y/o sugerencias: 15 días.

A Continuación, se hace la relación del primer trimestre del año 2024:

MES	RESPUESTA ANTES DE 4 DÍAS HÁBILES	RESPUESTA ANTES DE 15 DÍAS HÁBILES	DESPUES DE LOS 15 DIAS HABILES	TOTAL
ENERO	346	14	0	360
FEBRERO	519	13	0	532
MARZO	434	12	0	446
TOTAL	1299	39	0	1338



**ANÁLISIS:** De acuerdo a la gráfica se puede evidenciar que en el Primer trimestre del año 2024 de los **1.338** oficios que ingresaron **1.338** se dieron respuesta en los tiempos estipulados y **0** se le dieron respuesta después de los 15 días ya que su estudio requería de tiempo.

### RESUMEN GENERAL DEL TIEMPO DE RESPUESTA DEL 1º TRIMESTRE

TIEMPO DE RESPUESTA	CANTIDAD
Respuesta antes de 4 días hábiles	1.299
Respuesta antes de 15 días hábiles	39
Después de los 15 días hábiles	0
<b>TOTAL</b>	<b>1.338</b>



Conforme a la anterior información podemos observar que el **97%** de las solicitudes radicadas han sido contestadas con total satisfacción **ANTES DE 4 DÍAS HÁBILES** y **3%** fueron contestadas **ANTES DE 15 DÍAS HÁBILES**

## NUMERO DE SOLICITUDES EN LAS QUE SE NEGÓ ACCESO A LA INFORMACIÓN

Durante el primer trimestre del 2024 no se reportó ninguna negación al acceso a la información a los usuarios, todos los archivos, libros y documentos de registros pueden ser consultados libre y gratuitamente por los usuarios conforme a lo estipulado en el art 26 del Código de Comercio a través de la página web y físicamente.

## NUMERO SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PUBLICA

En la vigencia 2024 correspondiente al primer trimestre, no se recibió ninguna solicitud de acceso a información pública.