



# ACTAS

CODIGO: FO-GG-01

VERSIÓN: 02

FECHA: 28-02-14

PAGINA:

1 de

## DATOS GENERALES

TÍTULO Y CARÁCTER DE LA REUNIÓN: SEGUIMIENTO PQRS A MARZO 31 DE 2017

Fecha: 5-04-2017

Lugar: GERENCIA

Hora: 3:00

ÁREA O DEPENDENCIA: CONTROL INTERNO

### ASISTENTES

NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	ASISTENCIA
OLGA LUCIA FERNANDEZ CARDENAS	GERENTE GENERAL	
SANDRA YELITZA CASTELBLANCO CELIS	JEFE OFICINA AREA TECNICA	
ORFA MARIA RUIZ AGUDELO	JEFE OFICINA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	
LILIANA RAMIREZ GIRALDO	JEFE OFICINA JURIDICA	
AMANDA MERCEDES SUAREZ ORTIZ	JEFE OFICINA CONTROL INTERNO	

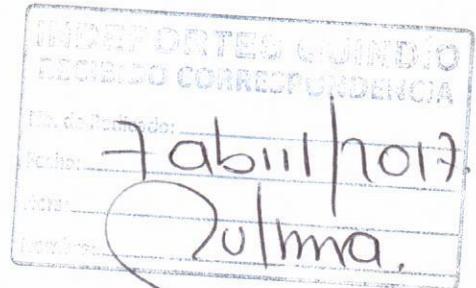
TEMAS: SEGUIMIENTO PQRS A MARZO 31 DE 2017

DESARROLLO DE LOS TEMAS: SEGUIMIENTO PQRS

En revisión realizada en la plataforma de ventanilla única de la correspondencia recibida y las respuestas entregadas se puede evidenciar que se han radicado 229 documentos de los cuales se ha dado respuesta a 60 y pendientes de respuesta 36, los otros documentos son informativos y no requieren respuesta;

Se tiene discriminado así:

Certificados 26  
 Informativos 106  
 Informes 8  
 Invitación 9  
 Oficios 3  
 Propuesta 1  
 Requerimiento 1  
 Solicitudes 57  
 Tutela 1



En el listado aparecen relacionados sin respuesta así:

RADICADO	CONCEPTO	SOLICITANTE	RESPONSABLE
0215	solicitud	JHON FREDY TIJARO	SANDRA YELITZA CASTELBLANCO C
0224	Petición encuentro hijos ausentes Buenavista	JUAN DAVID PACHON	SANDRA YELITZA CASTELBLANCO C
0231	Asamblea ordinaria	ALVARO RENDON	SANDRA YELITZA CASTELBLANCO C

Igualmente se pudo observar que algunos funcionarios no abren el correo, por lo anterior no habilitan la plataforma, igualmente no reportan la respuesta y con los datos requeridos.

Los datos que se requieren para cargar la respuesta en la plataforma son los siguientes:

No radicado  
 Persona que lo radica  
 Tipo de solicitud  
 Respuesta escaneada.

Es importante que los funcionarios conozcan lo que determina la Ley en términos para resolver las pqrs por esta razón se registra en esta acta lo consignado en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015.

**La ley 1755 de 2015 en su Artículo 14. Determina lo siguiente:**

“**Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.** Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:



## ACTAS

CODIGO: FO-GG-01

VERSIÓN: 02

FECHA: 28-02-14

PAGINA:

1 de

1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

**Parágrafo.** Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto."

En los plazos de días que se señalen en las leyes y actos oficiales, se entienden suprimidos los feriados y de vacantes, a menos de expresarse lo contrario. Los de meses y años se computan según el calendario; pero si el último día fuere feriado o de vacante, se extenderá el plazo hasta el primer día hábil.

También es importante recordar que toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos. (LEY 1755 DE 2015).

En la verificación realizada se pudo constatar que aunque no estaban descargados en la ventanilla única, los oficios radicados con los Nos 0215 del Sr Jhon Fredy Tijaro se dio respuesta oportuna, la Gerente General estuvo al tanto de la programación realizada y el oficio 0231 se realizó la asamblea y reposa el acta respectiva, quedando pendiente en el trimestre solo un oficio por responder 0224.

Es de anotar que las respuestas se dieron con una efectividad del 99%

## 2. COMPROMISOS

Descargar en la plataforma ventanilla única todas las respuestas con los datos requeridos.

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA	SEGUIMIENTO

Dirigió:	FIRMA:
NOMBRE:	
CARGO:	