

INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD) AIM

PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2023

CONTROL INTERNO

1987
9 Agosto 2023
3:04 24
Video: Barrera

JULIO 2023

INFORME EJECUTIVO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD) PRIMER SEMESTRE 2023

INTRODUCCIÓN

El presente informe corresponde a las (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, y Denuncias **(PQRSD)** recibidas y atendidas en la Agencia de Infraestructura del Meta AIM durante el primer semestre vigencia 2023, un informe de seguimiento semestral, con los resultados, control al trámite y la verificación a las respuestas a través del **SIGA**, con la información suministrada por las dependencias de la *Agencia* encargadas del procedimiento. Asimismo, se refleja la información de las solicitudes y servicios en las cuales los ciudadanos manifiestan su inconformidad; además, de las propuestas de mejoramiento (observaciones, sugerencias y recomendaciones) al Sistema de Atención/PQRSD, particularmente la oportunidad y calidad de las respuestas.

El propósito del informe es determinar la oportunidad de las respuestas y el nivel de percepción de los servicios y tramites radicados, formular recomendaciones a la alta Dirección y a los responsables de los procesos, para el mejoramiento continuo de la prestación del servicio a los usuarios por parte de la entidad.

DISPOSICIONES LEGALES SOBRE ATENCIÓN DE PETICIONES A TENER EN CONSIDERACIÓN.

- **Constitución Política**, artículos 23.
- **Ley 1437 de 2011**, Código Contencioso Administrativo: Del cual se extraen las formalidades y términos para atender las solicitudes y peticiones presentadas por los ciudadanos ante cualquier entidad del Estado.
- **Ley 1474 de 2011**, Estatuto Anticorrupción, 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.
- **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.
- **Ley 1712 de 2014**, Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
- **Decreto 103 de 2015**, Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.
- **Ley 2080 de 2020**, 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.

OBJETIVO DEL INFORME

Realizar seguimiento al trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas ante la Entidad, durante el primer semestre de 2023; a través del análisis de los datos registrados en la matriz de Información de **PQRSD** suministrada por la Subgerencia de Gestión Contractual y Jurídica; y presentar informe a la alta dirección de los resultados obtenidos, a fin de tomar las acciones de mejora más indicadas.

SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN REALIZADA EN LA ATENCIÓN DE PQRSD

El Asesor de Control Interno realizó la verificación a la Gestión, Seguimiento y Control de PQRSD, de acuerdo a lo establecido en el Decreto 2641 de 2012, por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, en

cuanto a los parámetros básicos que deben cumplir las dependencias encargadas de la gestión de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos de las entidades públicas, para el cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.

Para efectos de la realización del presente informe, es importante tener claro las definiciones de los siguientes conceptos:

Petición - Derecho de 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: Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónica de insatisfacción con la conducta o la acción de los servidores públicos o de los particulares que llevan a cabo una función estatal y que requiere una respuesta.

Reclamo: Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico, de insatisfacción referida a la prestación de un servicio o la deficiente atención de una autoridad pública, es decir, es una declaración formal por el incumplimiento de un derecho que ha sido perjudicado o amenazado, ocasionado por la deficiente prestación o suspensión injustificada del servicio.

Sugerencia: Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico de recomendación entregada por el ciudadano, que tiene por objeto mejorar el servicio que se presta en cada una de las dependencias de la Agencia para la Infraestructura del Meta, racionalizar el empleo de los recursos o hacer más participativa la gestión pública.

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.

ANALISIS DE LA INFORMACIÓN PQRS D

La base de datos Excel suministrada por la Subgerencia de Gestión Contractual y Jurídica, en cabeza del servidor Wilian Fdo. Pulido Jiménez técnico administrativo grado 02, registra 1.590 registros recibidos en el primer semestre de 2023, por los diferentes canales de recepción de PQRS D. Teniendo en cuenta que la información de la base de datos Excel, está clasificada por área/dependencia receptora, el Asesor de Control Interno ordenó y estandarizó la información para facilitar su interpretación y obtener los mejores resultados para la toma de las decisiones en este aspecto. Por lo tanto, se recomienda a la alta dirección en cabeza del señor gerente adoptar las medidas que consideren necesarias para avanzar en la mejora continua de este proceso, que presenta deficiencias en su estructura y aplicación funcional.

RESULTADOS DEL INFORME DE SEGUIMIENTO

De acuerdo con los datos reportados por la Subgerencia de Gestión Contractual y Jurídica matriz/radiador de PQRS D, acumulado a junio 30 2023 se presentó un total de 1590 radicados (**RAD. 001 01/01/2023 al RAD., 1590 de 22/06/2023**) clasificados por dependencia de la siguiente manera.

TABLA 1. Radicados PQRSD Clasificados por Dependencias:

RADICADOS POR DEPENDENCIA	TOTAL	% PARTICIPACIÓN
Gerencia	42	2,77
Asesor de Control Interno	13	0,86
Dirección Administrativa	41	2,70
Dirección de Presupuesto y Contabilidad	176	11,60
Dirección de Estructuración de Proyectos	196	12,92
Dirección de Tesorería	10	0,66
Dirección Operativa de Ejecución Seguimiento y Control PY	439	28,94
Oficina Asesora de Planeación	31	2,04
PQRCDs	9	0,59
Subgerencia de Gestión Corporativa	58	3,82
Subgerencia de Gestión Contractual y Jurídica	345	22,74
Subgerencia de Gestión de Proyectos de Infraestructura	157	10,35
Vacias (no registran Información)	73	-
TOTAL	1590	100%

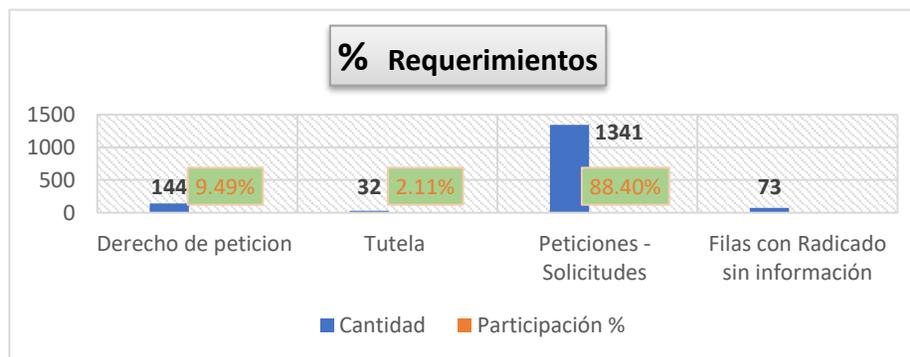
Fuente: Base datos Control Correspondencia Agencia AIM 2023

TABLA 2. Radicados PQRSD Clasificado Por Tipo De Requerimiento 2023

TIPO DE REQUERIMIENTO	TOTAL	% PARTICIPACIÓN
Derecho de Petición	144	9,49
Tutela	32	2,11
Peticiones – Solicitudes	1341	88,40
Filas con radicado sin información (VACIAS)	73	-
TOTALES	1590	100%

Fuente: Base datos Control Correspondencia Agencia AIM 2023

GRAFICA 1. Participación % tipo de Requerimientos



Fuente: Base datos Control Correspondencia Agencia AIM 2023

La grafica anterior, muestra que del total de PQRSD recibidas en el primer semestre de 2023, el 84% (1.341) corresponde a Peticiones, derechos de petición propiamente dichos 144 con un porcentaje del 9.5, Tutelas 32 que equivalen al 2.11% (8) a Denuncias. De acuerdo a la información suministrada por la Subgerencia de Gestión

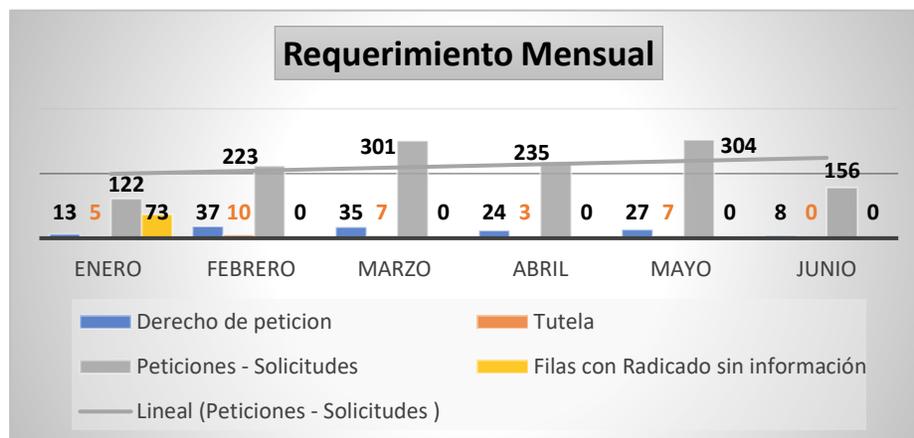
Contractual y Jurídica, para el primer semestre de 2023, no se recibieron Reclamos, Quejas ni Sugerencias por parte de los Grupo de Interés que acuden a esta Entidad, como dato adicional se puede señalar que aparecen 73 filas en la matriz reportada por la Subgerencia de Gestión Contractual y Jurídica las cuales aparecen sin ningún tipo de información.

TABLA 3. Radicados PQRSD Requerimiento por Mes

Íte	Tipo de Requerimiento	Registros por mes						
		Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Total
1	Derecho de Petición	13	37	35	24	27	8	144
2	Tutela	5	10	7	3	7	-	32
3	Peticiones – Solicitudes	122	223	301	235	304	156	1341
4	Radicados sin información (Filas Vacías)	73	-	-	-	-	-	(73)
TOTA ACUMULADO		213	270	343	262	338	164	1590

Fuente: Base datos Control Correspondencia Agencia AIM 2023

GRAFICA 2. tipo de Requerimientos Mensuale



Fuente: Base datos Control Correspondencia Agencia AIM 2023

- Realizada la consolidación de la información, se observa que para el primer semestre de la vigencia 2023 se recibió en la Agencia un total de **1590** documentos, de estos **1341** aprox., corresponden a **Peticiones – Solicitudes** con una participación porcentual de **(88,40%)**, y **144** radicados en los cuales se invocó **Derecho de Petición** con participación de **9,49%**; así como **32** radicados que invocan la **Tutela**, que corresponden al **2,11%**. Igualmente, se encontraron **73 filas con numero de Radicado sin información (vacías)** filas que por su puesto serán excluidas del análisis, seguimiento y control en el manejo y comportamiento de las PQRSD, se debe mencionar que esta situación se ha presentado de manera reiterada en varios informes, desconociéndose la causa que genera esta desatención; de otra parte, la ausencia de esta información para el análisis realizado, imposibilita ver reflejada la realidad del proceso; por lo que es necesario conocer el motivo por el cual estas filas no fueron diligenciadas en su momento, aun habiéndose asignado un radicado a cada una de ellas; no obstante, y sin importar el motivo de esa desatención, se recomienda en lo sucesivo a la persona responsable de esta función cumplir a cabalidad con el diligenciamiento **completo** de la matriz, lo que permitirá un seguimiento más ajustado a la real situación de las **PQRSD** en la Entidad.

- A continuación, se relacionan números de Radicados sin información (o celdas vacías): 0070 – 0093 – 0095 – 0096 – 0097 – 0098 – 0099 – 0100 – 0102 – 0103 – 0104 -0105 -0106 – 0107 – (0109 al 0121) - (0123 al 0135) – 0137 – (0139 – 0144) – (0146 al 0152)- 0154 – 0156 – 0157 – 0158- 0160- 0164 – 0165 – 0166 -0168 -0169 -0170 -0171 -0172- 0173 – 0174 – 0176 – 0177 – 0178 – 0179 esta información de radicados del mes de enero.

N° RADICADO	FECHA RADICADO (dd/mm/aaaa)	Detalle	N° FOLIO	N° ANEXO	TIPO DE SOLICITUD (Notal)	Tipo de Petición	SOLICITANTE (Nombre/ Cargo/ Entidad)	CLASIFICACIÓN USUARIO	CLASIFICACIÓN ENTE CONTROL	ESTADO (SI/NO)
0093	16/01/2023	CELDAS VACIAS			Peticiones		b			
0095	16/01/2023	CELDAS VACIAS			Peticiones		b			
0096	16/01/2023	CELDAS VACIAS			Peticiones		b			
0097	16/01/2023	CELDAS VACIAS			Peticiones		b			
0098	16/01/2023	CELDAS VACIAS			Peticiones		b			
0099	17/01/2023	CELDAS VACIAS			Peticiones		b			
0100	17/01/2023	CELDAS VACIAS			Peticiones		b			
0102	17/01/2023	CELDAS VACIAS			Peticiones		b			
0103	17/01/2023	CELDAS VACIAS			Peticiones		b			
0104	18/01/2023	CELDAS VACIAS			Peticiones		b			

Fuente: Radicador PQRSD Subgerencia de Gestión Contractual y Jurídica - Imagen de la matriz con celdas sin información

Dentro de la información reportada en el Excel se encontró **63** radicados -solicitudes **REITERADOS**, los cuales corresponden al **(4,01%)** del total de radicados en la Agencia en el periodo en estudio (Ver tabla); radicados **REITERADOS** por Dependencia:

RADICADOS REITERADOS A LA AGENCIA PARA LA INFRAESTRUTURA DEL META PRIMER SEMESTRE 2023		
Dependencia	Cant.	RADICADOS
Subgerencia de Gestión Contractual y Jurídica	20	0293-0311-0479-0518-0527-0544-0805-0837-1045-1145-1149 1150-1169 – 1205-1413 - 1417 - 1418 - 1419 - 1532 - 1578
Dirección Operativa de ejecución, Seguimiento y Control de proyectos	16	0055-0256-0369-0478-0566-0693-0701-0757-0922-0949-1000- 1324-1437-1450-1494
Subgerencia Gestión Proyectos de Infraestructura	16	0263-0640-0642-1040-1480-1560-1591-0559-0631-0934-0968- 1202-1270-1353-1491
Subgerencia Corporativa	4	0702-0810-1134-1415
Dirección de Presupuesto y Contabilidad	3	0014 - 0838 - 0895
Gerencia	2	0571 - 0887
Oficina Asesora de Planeación	1	1228
PQRCDs	1	1585

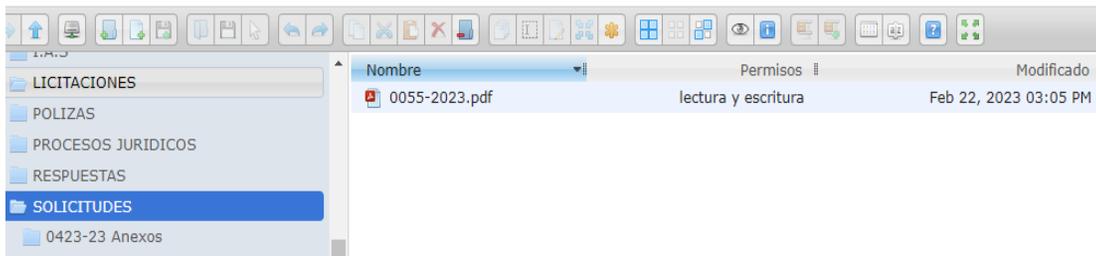
Fuente: Información reportada por Radicación AIM

- Se presentó un total de **63 RADICADOS DE REITERACIÓN A SOLICITUDES**, las cuales equivalen al **4,01%** del total de las **PQRSD** recibidas; de estas **15** corresponden a *Entes de control* o **IAS**; de otra parte, se realizó seguimiento a estas solicitudes en el aplicativo **SIGA** y se evidencia lo siguiente: de las 63 solicitudes **REITERADAS** se encuentran solo 14 respuestas publicadas, equivalentes al 22.22%; no se evidencia respuesta de las demás solicitudes (48) equivalentes a un 77,78%. No se tiene certeza si se dio respuesta, lo que demuestra incumplimiento a las disposiciones establecidas en la ley 1755 de 2015 “Derecho Fundamental de Petición, y los términos para dar respuesta a los peticionarios”; así como una flagrante falta al cumplimiento de los deberes y obligaciones de los servidores establecido en la **Ley 734 de 2002 CUD** derogada por la **Ley 1952 de 2019 CGD**.

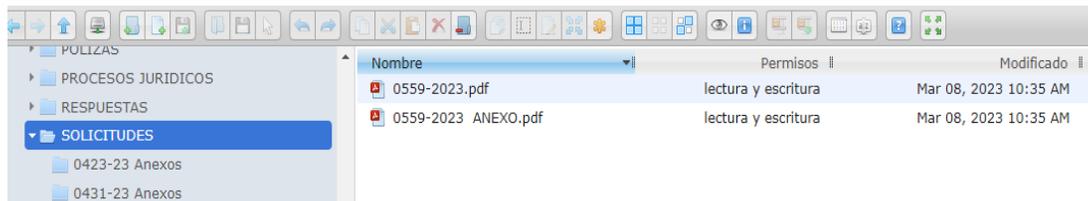
- Se recomienda a los líderes de proceso y a los jefes de las dependencias requerir a sus servidores el cumplimiento a las respuestas, así como realizar seguimiento a publicación de estas en el aplicativo **SIGA**; para realizar las publicaciones, se debe nombrar el archivo de la respuesta de la siguiente manera. **Número del radicado completo, guion al medio con la extensión RTA** Ejemplo, **3249-23-RTA**; de esa manera el archivo de respuesta se ubicará automáticamente antes/encima del radicado al cual corresponde la respuesta; es necesario ubicar la carpeta en la cual está dispuesto o alojado el Radicado. De la misma manera, se recomienda **no crear por ninguna razón carpetas adicionales** para alojar las respuestas a las solicitudes, como ya se advirtió, ubique la carpeta en la cual está alojado el radicado al cual va a dar respuesta y deposite/descargue allí esta, puede halarla desde sus archivos personales al destino **SIGA** en donde está el radicado.

“Ejercicio del Derecho Fundamental de Petición Prioritario de Documentos e Información. L.E. 1755/2015 Art. 1° que sustituyó los arts. 14, 15 y 31 de la L-1437/2011 CPACA; y L-E 1712/2014 art. 20; D-R 1166/2016 arts. 2.2.3.12.2., 2.2.3.12.3.; D-L 2106/2019 arts. 1°, 16; etc.

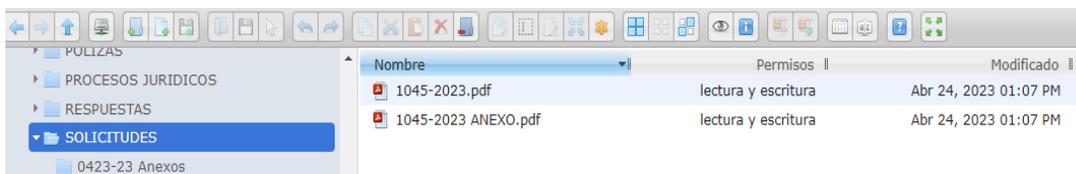
*(La desatención a los derechos fundamentales, es causal de mala conducta con incidencia disciplinaria, y para el servidor renuente, **SE CASTIGA CON LA PÉRDIDA DEL EMPLEO**; 10 días para dar respuesta, so pena de las acciones).*



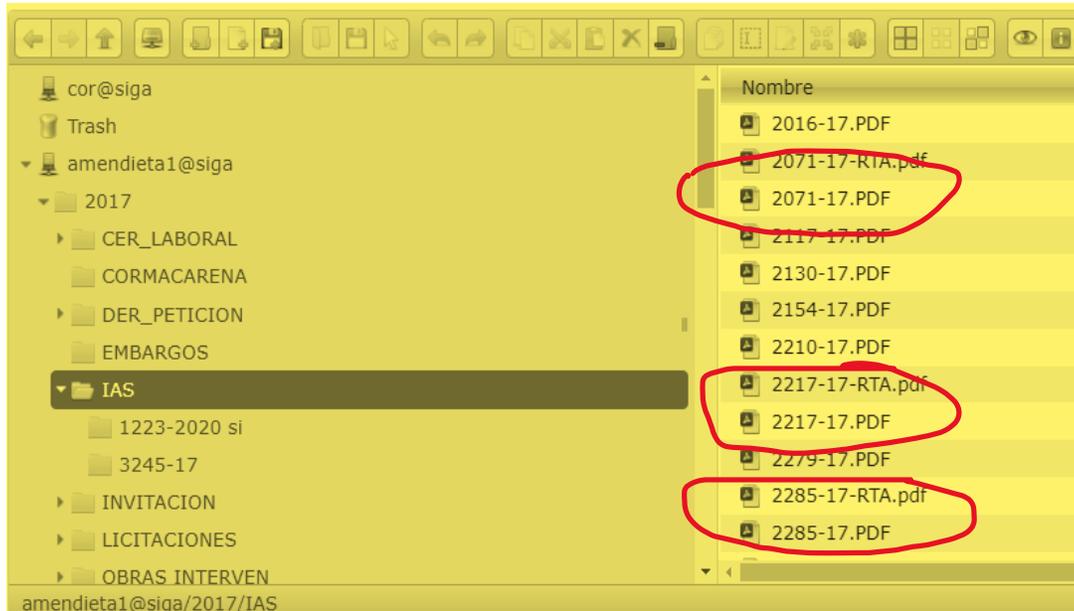
Fuente: Pantallazo de seguimiento RTA en SIGA



Fuente: Pantallazo de seguimiento RTA en SIGA



Fuente: Pantallazo de seguimiento RTA en SIGA



Fuente: Pantallazo de seguimiento RTA SIGA – Así se debe nombrar los archivos para que aparezcan junto a su Radicado

Grafica 3. PQRSD REITERATIVAS ENTES DE CONTROL



Fuente: Base datos Control Correspondencia Agencia AIM 2023

De los 63 radicados **REITERATIVOS**, 3 corresponden a solicitudes de la Procuraduría General de la Nación, 2 a la Contraloría General de la República, 7 a la Contraloría Departamental del Meta, y 3 a la procuraduría Departamental. Sobre este aspecto en informes anteriores se han realizado recomendaciones puntuales a fin de evitar la reiteración de los radicados principalmente de los órganos de control y entidades judiciales, dado que esta falta de cuidado con los tiempos de respuesta puede generar acciones colaterales como tutelas o sanciones de tipo administrativo y disciplinario para la Agencia y los Servidores que incumplan estas funciones.

- Las áreas con mayor número de **PQRSD** asignadas según información reportada son: Dirección Operativa de Ejecución, Seguimiento y Control de Proyectos 439 (29% aprox.); Subgerencia de Gestión Contractual y Jurídica 345 (23% aprox.), Dirección de Presupuesto y Contabilidad 176 (12% aprox.), Dirección de Estructuración de Proyectos 196 con un 13% aprox.

TABLA 4. Radicados Entes de Control Clasificados Por dependencias

	Dependencia	CGR	PGR	CDM	PDM	FGN	Defensoría	Personería	Total
1	Sub. Contractual y Jurídica	12	16	11	31	6	1	1	78
2	Dirección Operativa Ejecución, S y C PY	9	1	2	4	-	-	1	17
3	Sub. Gestión Proyectos Infraestructura	6	-	1	5	-	-	1	13
4	Sub. Corporativa	2	-	6	-	-	-	-	8
5	Control Interno	2	-	5	1	-	-	-	8
6	Gerencia	6	-	1	-	-	-	-	7
7	Dirección Administrativa	-	-	-	2	-	-	-	2
8	Dirección Presupuesto y Contabilidad	1	-	1	-	-	-	-	2
9	PQRCDS	-	-	-	2	-	-	-	2
10	Dirección Estructuración de Proyectos	-	-	-	-	-	1	-	1
	TOTA ACUMULADO	38	17	27	45	6	2	3	138

Fuente: Base datos Control Correspondencia Agencia AIM 2023

- De los radicados que ingresaron **138** solicitudes son de *Entes de Control*, de estas **38** corresponden a la Contraloría General de la República **CGR**, **17** a la Procuraduría General de la República **PGR**, **27** a la Contraloría Departamental del Meta **CDM**, **45** a la Procuraduría Departamental del meta **PDM**, **6** a la fiscalía general de la nación **FGN**, **2** de la Defensoría, y **3** de la Personería. Sobre estos radicados es necesario advertir que es frecuente el vencimiento sin respuesta de estos y otros radicados, por lo que los órganos de control continúan solicitando el cumplimiento de la respuesta en términos de ley.
- En este primer semestre se recibieron **144 DE SOLICITUDES de CERTIFICADO INGRESOS Y RENTENCIONES**, a la Dirección de Presupuesto y Contabilidad lo cual indica un volumen importante de trabajo para las áreas que producen estos documentos; se señala este aspecto dado el número significativo de solicitudes las cuales demandan una atención especial a la hora de su respuesta, lo que incrementa la carga laboral de los servidores en esta área.
- Como se ha manifestado en informes anteriores con respecto de la calidad de la información reportada en la matriz que condensa los datos de los radicados en la Agencia, se han realizado observaciones por parte de control interno y se han realizado algunas mesas de trabajo para acordar con los implicados en el proceso la conveniencia de la información que debe ser registrada en la matriz, pero sobre todo que los datos registrados estén estandarizados y se registren de forma completa; no obstante, algunos aspectos no se han modificados, se había recomendado colocar nombre a la matriz, al igual de llenar la información completa de los radicados a fin de realizar un informe más completo respecto a las solicitudes y la información allí solicitada.
- En la **columna 15 Respuesta Extemporánea (Si - No) / N.A.**, la mayoría de las casillas no está diligenciada la información, solo aparecen información de 228 solicitudes, lo cual no deja sacar una estadística completa de las respuestas en el tiempo.

CLASIFICACIÓN USUARIO	CLASIFICACION ENTE CONTROL	REITERADO (SI/NO)	TIEMPO DE RESPUESTA (Días Hábiles)	FECHA RECIBIDO EN DEPENDENCIA RESPONSABLE	RESPONSABLE EMISIÓN RESPUESTA	FECHA DE VENCIMIENTO	FECHA DE RESPUESTA	RESPUESTA EXTEMPORANEA (SI/NO) / N.A.
ANTES DE CONTROL	CDM	No	Nueve	02/01/2023	CONTROL INTERNO	10/01/2023		
particular		No	Diez	02/01/2023	DIR. OPERATIVA	17/01/2023		
particular		No	Diez	02/01/2023	DIR. OPERATIVA	17/01/2023		
particular		No	Diez	02/01/2023	DIR. OPERATIVA	17/01/2023		
particular		No	Diez	02/01/2023	DIR. OPERATIVA	17/01/2023		
particular		No	Diez	02/01/2023	DIR. OPERATIVA	17/01/2023		
Entidad Pública		No	Diez	02/01/2023	DIR. OPERATIVA	17/01/2023		
contratista		No	Quince	02/01/2023	DIR. OPERATIVA	24/01/2023		

Columna de la matriz sin información.

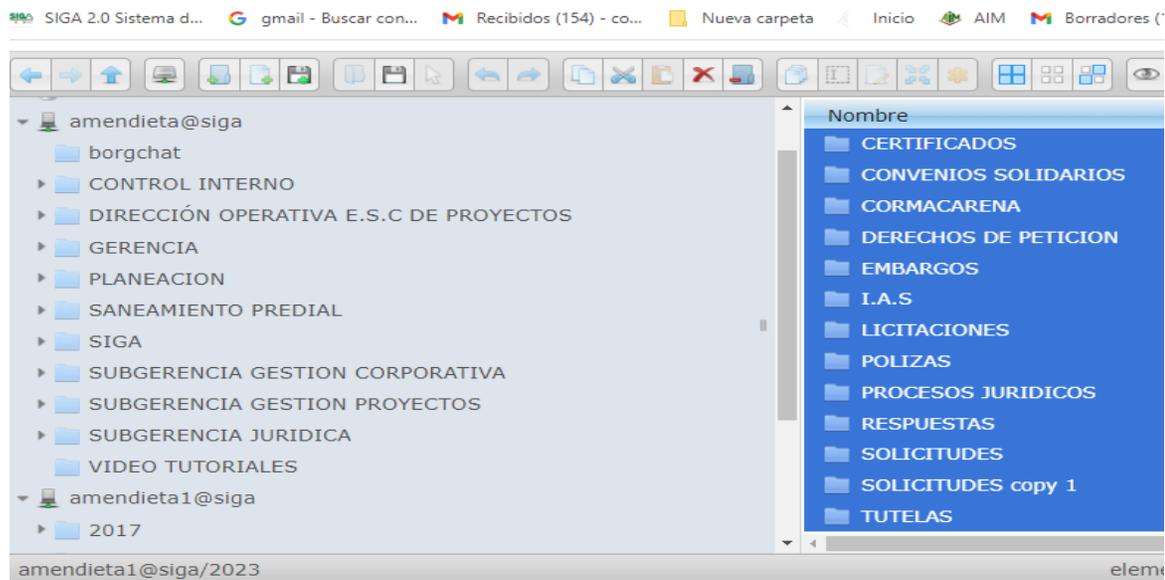
- en la **Columna No. 5 ANEXOS** no tiene ninguna información es esta columna por tanto no funciona o no se diligencia a la hora de recibir la correspondencia.

N° RADICADO	FECHA RADICADO (dd/mm/aaaa)	Detalle	N° FOLIOS	N° ANEXOS
0.01	02/01/2023	Contrato 103 de 2016 Solicitud de ampliación suspensión No. 3	2	
0003	02/01/2023	Circular Externa 25 de 2022, Rendición de cuentas anual Vigencia 2022 a través del SIA	94	
0004	02/01/2023	Certificar Contrato 001 de 2015 - Residente de obra		
0005	02/01/2023	Certificar Contrato 001 de 2015 - Residente de obra		
0006	02/01/2023	Certificar Contrato 001 de 2015 - Residente de obra		
0007	02/01/2023	Certificar Contrato 001 de 2015 - Residente de obra		
0008	02/01/2023	Certificar Contrato 001 de 2015 - Residente de obra		
0009	02/01/2023	Cobro persuasivo visita de control y seguimiento Expediente 3.37.3.019.117.	2	

En esta columna en ninguna solicitud esta diligenciada

- Se continúa agrupando de manera general las solicitudes dentro del concepto **PQRS**, sin precisar cuáles son **Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Denuncias, Tutelas**, lo que dificulta el manejo de la información, limitando el seguimiento y evaluación de la gestión de la *Entidad* frente a este asunto. En este sentido, se recomienda clasificar cada una de los Radicados, con el objeto de facilitar el seguimiento y el manejo de la estadística para la toma de decisiones.
- Dentro del seguimiento realizado mes a mes a los Radicados se evidenció que algunas áreas no cumplen con dar respuesta en terminos a las solicitudes, lo que contribuye al deterioro de la imagen de la *Entidad*, y promueve la cultura de organizacional y administrativa.
- En el informe anterior se sugirió eliminar las siguientes columnas de la matriz **Fecha de Vencimiento y Clasificación Del Usuario**, en razón a que no prestan ninguna acción funcional dentro de la matriz; sin embargo, continúan apareciendo en la tabla sin información; se insiste en eliminarlas por funcionalidad dado que no contribuyen con ninguna información.

- Si evidencia la sugerencia que se realizó en el anterior informe con respecto a la fecha corta en formato (dd, mm, aa), con el fin de que exista una uniformidad y estandarizar los parámetros de la matriz.
- Es interesante señalar que en el aplicativo **SIGA** apareció una nueva carpeta denominada RESPUESTAS, en la cual se están cargando algunas de las respuestas a los radicados de las diferentes áreas; no obstante, es importante reiterar a los responsables del cargue de las respuestas, que estas deben ser subidas o cargadas a la carpeta en donde se encuentra el Radicado, para lo cual se dispusieron las siguientes carpetas: Certificados, Convenios Solidarios, Cormacarena, Derechos de Petición, Embargos, I.A.S, Licitaciones, Pólizas, Procesos Jurídicos, “Respuestas” (Carpeta Nueva), Solicitudes, Tutelas. Se recomienda subir las respuestas a la carpeta correspondiente; esto es donde se encuentre el numero radicado que dio origen a la respuesta.



Fuente: Pantallazo de seguimiento RTA SIGA – Carpetas con archivos en SIGA – Resaltadas lado derecho de la tabla.

POSIBLES RIESGOS IDENTIFICADOS EN EL PROCESO

Se observa que a través de los mapas de riesgo de proceso no se tienen contemplados los riesgos asociados con el incumplimiento legal de las respuestas a las **PQRSD** (se reitera la actualización del mapa de riesgos asociados a las PQRSD); sin embargo, el control interno ha evidenciado los siguientes riesgos que eventualmente podrían afectar la eficiencia en el proceso, se recomienda tener en cuenta estos a la hora de actualizar el mapa de riesgos de proceso y se implementen las acciones correctivas necesarias que permitan evitar su materialización:

- **Decisiones judiciales en contra de la entidad por fallas en la atención de PQRSD.** Las causas de este riesgo entre otras son: Trámite inadecuado en el proceso de respuesta de **PQRSD**: ausencia de una herramienta tecnológica efectiva para hacer seguimiento a la respuesta oportuna de los requerimientos; Incremento en el número de solicitudes sin respuesta por alta demanda de usuarios, deficiencia en el control de entrada en la asignación de los solicitudes; ausencia de control a la calidad de las respuestas delegadas según competencia funcional por área; asimismo, las áreas a las cuales se delega las solicitudes no tiene como función principal dar respuesta a requerimientos de usuarios, por lo tanto, no se da prioridad excediendo los términos establecidos por ley.
- **Insatisfacción de los usuarios por la extemporaneidad o ausencia de respuesta a las solicitudes.** Este riesgo puede generar inconformidades que contribuyen a desmejorar la imagen institucional de la *Entidad*; conllevando posiblemente a que estos interpongan acciones de tutela donde se invoque la protección a este derecho fundamental.

- **Perdida de la información y su trazabilidad.** No se cuenta con la información completa de **PQRSD** en **SIGA**, es decir comunicación de solicitud del peticionario, pantallazo de envío asignación a funcionario o dependencia y respuesta, lo que genera que deficiencias en la trazabilidad de la información y pérdida de memoria institucional.
- **No se cuenta con mecanismos de seguimiento y control.** Los mecanismos de seguimiento y control no existen o no son efectivos, lo que no permite a la Agencia realizar seguimiento, control y/o verificar y dar respuesta dentro de los términos legales establecidos para tal fin.
- **Actualizar Mapa de Riesgos de PQRSD.** Se recomienda la actualización del MR, a fin de contar con mecanismos que permita mitigar y reducir los impactos negativos que produce por la falta de atención a las solicitudes y derechos de petición que eventualmente se presentan.

CONCLUSIONES DEL INFORME DE SEGUIMIENTO

- Durante el periodo del presente informe se continúa agrupando de manera general las solicitudes dentro del concepto **PQRSD**, sin clasificar la información que se está recibiendo si pertenece a *Peticiones, Quejas, tutelas, Denuncias o Reclamos*. Lo anterior dificulta el manejo de la información, limitando la evaluación de la gestión de la *Entidad* frente a este asunto.
- Se generan reprocesos en los seguimientos y elaboración de informe teniendo en cuenta que la matriz no se encuentra completa, el cual no permite generar un informe más exacto de la entidad frente a estos requerimientos.
- Se representa solicitudes **REITERADAS** esto significa que los usuarios deben volver a radicar las solicitudes porque no se respondió en la primer radicado, esto refleja una mala imagen corporativa de la entidad, donde debe prevalecer una responsabilidad del cargo.
- Revisada las respuestas en el SIGA no está la información ordenada existe una carpeta que dice **RESPUESTAS**, pero realizando el ejercicio no se encontraban algunas de ellas se realizó el seguimiento en las carpetas de: solicitudes, IAS, derechos de petición y certificados.
- Por lo anterior, el área de Control Interno recomienda a la Alta Dirección tomar o aplicar las medidas necesarias y suficientes para el cumplimiento efectivo en las respuestas a las solicitudes y derechos de petición que realizan los diferentes grupos de valor, lo que contribuirá a subsanar las deficiencias señaladas en el presente informe.

RECOMENDACIONES/SUGERENCIAS

- Se sugiere mantener actualizado y completo los informes del estado diario de **PQRSD**, esto ayuda a tener claridad y control sobre el estado real de las solicitudes en un periodo o fecha; igualmente, se recomienda subir todas las respuestas a la herramienta **SIGA**, a fin de tener certeza que se está cumpliendo con las respuestas a los requerimientos.
- Se recomienda tener la matriz de correspondencia diligenciada de manera completa para poder emitir un informe más amplio y detallado del proceso de **PQRSD**.
- De continuarse presentando deficiencias en la Respuesta a los Derechos de Peticiones o PQRSD, se hace necesario definir el alcance del procedimiento de radicación y tiempos de respuesta de los requerimientos por parte de la *Entidad*; mientras esto sucede se debe dar aplicabilidad a la ley 1755 de 2015, la cual establece los tiempos de respuesta.
- Se requiere igualmente, que los funcionarios responsables de remitir la información cumplan con la obligación de subir la respuesta al aplicativo **SIGA**, y a su vez que el Nivel Directivo realice el seguimiento, control y evaluación al cumplimiento de estas obligaciones.
- Exigir a todo Servidor Público que produzca información relevante para los procesos y los grupos de valor de la Agencia, la obligación en la publicación oportuna de los documentos/soporte en el aplicativo **SIGA**;

el cual permite mantener la información actualizada y visible, y para el caso puntual de las PQRSD, la evidencia en la oportunidad de respuestas a los Radicados.

- Se recomienda revisar y ajuste el **Procedimiento para Peticiones, Quejas, Reclamos, Consultas, Denuncias y Sugerencias** código 120-GJU-PR-001 VERSIÓN 02 en el sentido de incorporar actividades concernientes al flujo del procedimiento en lo relativo al cargue de las respuestas en la herramienta SIGA, como constancia del envío y recibo de las respuestas a las peticiones ciudadanas, garantizando cumplimiento de términos legales de conformidad con lo establecido con la Ley 1755 de 2015 que adiciona lo pertinente a Ley 1437 de 2011.
- Se recomienda que al interior de la Agencia se generen mecanismos para crear conciencia en los funcionarios y contratistas, sobre la responsabilidad de atender y dar respuesta a todas las solicitudes en los términos y procedimientos establecidos en la Ley 1755 de 2015, so pena de las acciones administrativas y disciplinarias establecidas para esta clase de faltas.
- Es importante implementar acciones de mejora para evitar que se continúe materializando el riesgo, debido a las respuestas sin resolver o las contestadas por fuera de los términos de Ley. Se hace necesario que los líderes de proceso revisen nuevamente los controles establecidos para el riesgo “*Incumplimiento legal*” que se deben incluir en el Mapa de Riesgos Institucional.

ACCIONES PARA LA MEJORA

- Aunque se observa una disminución en el porcentaje de respuesta extemporáneas, se recomienda continuar implementado acciones de mejora que permitan que la atención de PQRSD se gestionen en los términos que establece la normatividad vigente.
- Continuar con la implementación de mecanismos de verificación para la adecuada clasificación de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias recibidas en la Agencia.
- Continuar con el mejoramiento continuo de los mecanismos de seguimiento, verificación y control para dar cumplimiento a los tiempos de respuesta en un 100% a los Grupos de Interés.
- Por último, se recomienda coordinar con las diferentes dependencias/áreas la atención de las PQRSD que al cierre del presente informe se encuentran vencidas pendientes de respuesta; lo que ocasionalmente trae acciones de Tutela que desgastan el aparato jurídico y administrativo y constituyen un incumplimiento normativo, que puede ocasionar sanciones disciplinarias, para el servidor público como para la Entidad.


ARID NOÉ MENDIETA HIGINO
Asesor Control Interno

Proyecto: Andrea Rey CPS de Apoyo

Este Informe se envía a la alta dirección a través de los correos Institucionales

Anexo de Solicitudes Reiteradas:

SOLICITUDES DERECHOS DE PETICIÓN REITERADOS EN EL PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2023 AGENCIA PARA LA INFRAESTRUCTURA DEL META						
ítem	No. RAD	FEC HA RAD	SOLICITANTE	ASUNTO	DESCRIPCIÓN DE LA CORRESPONDENCIA REITERADA	RESPONSABLE RESPUESTA
1	0014	2023/01/03	Ingeniería Amanda Ramírez Sandoval SAS Contadora	Solicitud	RAD 3769-22 (19-12-2022) Solicitud recibos de pago y certificados de retención de IVA e ICA 2022 a nombre de Jaime Dudley Báteman Durán. CPS: 0183-21, 0647-21 y 0105-22.	Dirección de Presupuesto y Contabilidad
2	0055	2023/01/11	Tatiana Córdoba	Solicitud	Certificar Contrato 115 de 2017, Reiterado Rad 0027-23	D.O.E.S.C.P.
3	0196	2023/01/30	Carolina Aguirre Rodríguez Secretaria Jurídica Gobernación del Meta	Solicitud	RAD 3023-22, Cumplimiento Acción Popular No. 50001233100020011026500 de Jorge Enrique Santanilla Medina contra Departamento del Meta y Otros. Realizar por parte de la AIM como entidad del Departamento del Meta para dar cumplimiento a la elaboración de los diseños ordenados en la sentencia.	Subgerencia de Proyectos Infraestructura
4	0256	2023/02/06	Jairo Alejandro Jiménez Espitia	Solicitud	0053-23 (Vencido el 25-Ene-2023). Certificar CPS 165-22, 318-22 y 625-22	D.O.E.S.C.P.
5	0263	2023/02/06	Óscar Eduardo Luengas Díaz Gerente Administrativo y Financiero Secretaria de Educación del Meta	Solicitud	RAD 3854-22, solicitud de información dotación e instalación de plantas solares en sedes educativas del Departamento del Meta	Dirección de Estructuración de Proyectos
6	0293	2023/02/08	Nelson Augusto Chisco Ruiz Profesional Universitario Gr17 Procuraduría Regional de Instrucción Meta	Solicitud	RAD 3803-22. Expediente IUS E 2022-636310 / IUC D 2022-2701181, Solicitud de la información de la Licitación Pública LP-AIM-CO-001-2022	Subgerencia Contractual y Jurídica
7	0311	2023/02/08	Nelson Augusto Chisco Ruiz Profesional Universitario Gr17 Procuraduría Regional de Instrucción Meta	Solicitud	RAD 3790-22. Expediente IUS E 2022-454525 / IUC D 2022-2532733, Solicita remitir la información precontractual y de ejecución contractual de los Contrato 088 de 2019 y 086 de 2019	Subgerencia Contractual y Jurídica
8	0369	2023/02/15	Consorcio Caños Negros Edgar Enrique Sarmiento Sabogal	Solicitud	Contrato 588 de 2018, Reiteración solicitud de Recibo Parcial de obra, cierre preventivo de la vía por daño de bancada y entrega de diseños para proyección adición.	D.O.E.S.C.P.
9	0478	2023/02/28	GEINCIVILES S.A.S. Jaime Andrés Villabona Valencia	Solicitud	Copia. Contrato 490 de 2019, reitera solicitudes de informes y reporte de actividades a revisar	D.O.E.S.C.P.

10	0479	2023/02/28	Henry Ruíz Garzón	Solicitud	de Petición, solicitud reiterada de pago pendiente de la Unión Temporal Centro de Reparación a favor de Henry Ruíz Garzón	Subgerencia Contractual y Jurídica
11	0518	2023/03/03	Carlos Alberto López López Contralor Municipal de Villavicencio	Solicitud	Rad 0494-23 - Requerimiento de información de Hojas de Vida y del Contrato 103 de 2016	Subgerencia Contractual y Jurídica
12	0527	2023/03/06	Carlos Alberto López López Contralor Municipal de Villavicencio	Solicitud	Rad 0518-23 y 0494-23 - Requerimiento de información de Hojas de Vida y del Contrato 103 de 2016	Subgerencia Contractual y Jurídica
13	0544	2023/03/07	Carlos Alberto López López Contralor Municipal de Villavicencio-	Solicitud	: Rad 0527-23, 0518-23 y 0494-23 - Requerimiento de información de Hojas de Vida y del Contrato 103 de 2016	Subgerencia Contractual y Jurídica
14	0559	2023/03/08	Edilberto Triana Gómez director técnico Operativo EDESA S.A. ESP	Solicitud	Solicitud de información interventorías vías y red de alcantarillado pluvial barrio Antonio Nariño, en la Macarena	Subgerencia de Proyectos Infraestructura
15	0566	2023/03/09	Javier Galindo		petición "Hola Gobernador", Pregunta por los convenios solidarios, para realizar un box culvert, indica que aún no se ha desembolsado el recurso proyecto en Brisas de Orotoy, en Guamal - Contrato 0438 de 2022	D.O.E.S.C.P.
16	0571	2023/03/09	Sindipúblicos del Meta Gabriel Antonio Manrique Burgos	Solicitud	Comunicación de la Agenda para instalar e iniciar las negociaciones, y se reitera la designación de los negociadores.	Gerencia
17	0631	2023/03/15	Sandra Janeth Rivera Ramírez Defensora de Derechos Humanos Líder Social Representante de la Población Víctima	Solicitud	Derecho de Petición. Reitera solicitud de socialización del proyecto vial doble calzada Camino Ganadero, Visita técnica y Censo	Subgerencia de Proyectos Infraestructura
18	0640	2023/03/15	Laura Katherine González Malagón Despacho del Gobernador	Solicitud	Reiteración petición "Hola Gobernador", Pide ayuda para un proyecto de energía para su comunidad, Puerto Lleras - Ramiro	Dirección de Estructuración de Proyectos
19	0642	2023/03/15	Laura Katherine González Malagón Despacho del Gobernador	Solicitud	petición "Hola Gobernador", Pide colaboración para mejoramiento de las vías de su municipio, Puerto Lleras - Efrén	Dirección de Estructuración de Proyectos
20	0693	2023/03/22	Lorena Patricia Aranda Ortiz directora ICBF Regional Meta	Solicitud	Solicitud Cumplimiento Cláusula No 3.2 Numeral 1 Convenio 1431 del 2020, Instalaciones CAE Yari	Dirección de Estructuración de Proyectos

21	0701	2023/03/22	Isabel Betancourt Álvarez alcaldesa Municipio de Barranca de Upia	Solicitud	instalación de reductores de velocidad Barranca - San Ignacio. Contrato 003 de 2020	D.O.E.S.C.P.
22	0702	2023/03/22	Luis Carlos Gómez Santa secretario de Gobierno Gobernación del Meta	Solicitud	Solicitud de Información de la transferencia FONSET	Subgerencia de Gestión Corporativa
23	0757	2023/03/27	Consorcio Intervial Meta Diana Milena Barrero Gómez	Solicitud	Contrato 744 de 2022, Reiteración solicitud de entrega oficial de estudios, diseños y documentación complementaria. Rad 0696-23	D.O.E.S.C.P.
24	0789	2023/03/27	Luis Carlos Gómez Santa secretario de Gobierno Gobernación del Meta	Solicitud	a la Solicitud de información referente a la infraestructura del CAE Yari.	D.O.E.S.C.P.
25	0805	2023/03/31	Guillermo Durán Uribe Contralor delegado Intersectorial No. 15 Contraloría General de la República	Solicitud	Solicitud de información IP-800011-2022-42123. Contratos 588 de 2018 y 005 de 2019 Proyecto Caños Negros	Subgerencia Contractual y Jurídica
26	0810	2023/03/31	Nohora Ilse Jiménez Valencia Secretaría de Hacienda Gobernación del Meta	Solicitud	Circular del 26- abril-2022. Preparación de Informes a la Secretaría de Hacienda	Subgerencia de Gestión Corporativa
27	0837	2023/04/10	Coronel Jeison Freddy Sora Cruz comandante Departamental de Policía Meta Policía Nacional	Solicitud	Solicitud de pago factura de energía obra Parque Plaza El Castillo.	Subgerencia Contractual y Jurídica
28	0838	2023/04/10	Madeleine Araque Cristancho	Solicitud	RAD 0582-23. Expedir los certificados de retención en la fuente y retención de ICA, correspondientes al año gravable 2022, de los contratos: 532 de 2022, 339 de 2022 y 078 de 2022	Dirección de Presupuesto y Contabilidad
29	0887	2023/04/11	Jorge Martínez Castillo	Solicitud	Derecho de Petición. Solicitud de aclaraciones y reiteración Rad. 0655-23 Solicitud de copia de la Resolución 057 de 2023 y documentos soportes	Gerencia
30	0895	2023/04/11	Sergio Iván Muñoz Yáñez secretario Privado Gobernación del Meta	Solicitud	solicitud mes de marzo respecto del valor del costo asociado no ejecutado vigencia por vigencia, fuente por fuente	Dirección de Presupuesto y Contabilidad

31	0922	2023/04/12	José Luis Aniceto Gil Rodríguez Supervisor Alcaldía de Vista Hermosa	Solicitud	Rad 0614-23, solicitud de información Contrato 022 de 2015, para la liquidación del Convenio No. 287 de 2014.	D.O.E.S.C.P.
32	0934	2023/04/13	Nohora Ilse Jiménez Valencia Secretaría de Hacienda Gobernación del Meta	Solicitud	del compromiso de la AIM en dar cierre en GESPROY del Contrato Interadministrativo 232 de 2011 UDEC.	Subgerencia de Proyectos Infraestructura
33	0949	2023/04/14	John Jairo Romero Vaca	Solicitud	Rad 3343-22. Solicitud de Certificación de la labor desempeñada en el Consorcio PMIT del Meta. Ya se encuentran aportadas las estampillas	D.O.E.S.C.P.
34	0968	2023/04/17	Ángela Rocío Leal Vanegas	Solicitud	Radicados 3599-21 y 0545-22, Solicita se informen las razones por las que a la fecha no se ha retirado la placa en el parque de Villa del Río.	Subgerencia de Proyectos Infraestructura
35	1000	2023/04/19	Consorcio Interowol Daniel Arturo Sánchez Gutiérrez	Solicitud	Contrato 116 de 2018 Proyecto 059-17 Reiteración solicitud de comité técnico	D.O.E.S.C.P.
36	1040	2023/04/24	Laura Katherine González Malagón Despacho del Gobernador	Solicitud	Traslado Petición reiterada en la emisión de "Hola Gobernador" del 20-Abr-2023. Solicitud de mejoramiento de las vías en mal estado de Parcelas, Buenos Aires, Vereda el Mery en San Martín.	Dirección de Estructuración de Proyectos
37	1045	2023/04/24	Alcaldía de Chiquinquirá - Boyacá	Solicitud	Solicitud de verificación del Acta de Liquidación Final Bilateral del Contrato 0390 de 2009, expedida por la AIM vs. La aportada por el proponente en el Proceso de Contratación que adelanta la Alcaldía de Chiquinquirá - Boyacá. Reiterado RAD 0889-23	Subgerencia Contractual y Jurídica
38	1134	2023/05/03	Gloria Aurora Guzmán Profesional Universitario Contraloría Departamental del Meta	Solicitud	Requerimiento de información en la Auditoría Financiera y de Gestión en curso	Subgerencia de Gestión Corporativa
39	1145	2023/05/03	Ángela Milena Lozano Caicedo secretaria Administrativa Gobernación del Meta	Solicitud	Requerimiento pago de servicio público de Bioagrícola del predio Parque la Llanura - Memoria Histórica, barrio la Macarena en Villavicencio	Subgerencia Contractual y Jurídica
40	1149	2023/05/04	Gloria Aurora Guzmán Profesional Universitario Contraloría Departamental del Meta	Solicitud	Oficio 310.01.07/0134_23 del 26 de abril, en lo relacionado con la información del ítem 8 - Documentos de la etapa precontractual, contractual y pos contractual. Referente a la Auditoría Financiera y de Gestión en curso.	Subgerencia Contractual y Jurídica
41	1150	2023/05/04	Coronel Jeison Freddy Sora Cruz comandante Departamental de Policía Meta Policía Nacional	Solicitud	Pago factura de energía obra Parque Plaza - El Castillo - mayo.	Subgerencia Contractual y Jurídica

42	1169	2023/05/05	Luz Ángela Jaramillo Díaz GRUCOING SAS	Solicitud	RAD 0674-23 (17-03-2023). Derecho de Petición, solicitud de información Contratos 045 de 2017 y 071 de 2015. RAD 0678-23 (17-03-2023). Derecho de Petición, solicitud de información Contrato 022 de 2015	Subgerencia Contractual y Jurídica
43	1202	2023/05/09	Danny Alberto Álvarez Sanabria Contralor Provincial para la Participación Ciudadana Gerencia Departamental Colegiada del Meta - CGR	Solicitud	Requerimiento de información del Proyecto Báscula ganadera en el municipio de Cumaral. Reiterado Rad. 1025-23	Subgerencia Contractual y Jurídica
44	1205	2023/05/09	Gloria Aurora Guzmán Profesional Universitario Contraloría Departamental del Meta	Solicitud	Rad. 1149-23, en lo relacionado con la información del ítem 8 - Documentos de la etapa precontractual, contractual y poscontractual. Referente a la Auditoría Financiera y de Gestión en curso.	Subgerencia Contractual y Jurídica
45	1228	2023/05/11	Claudia Patricia Baquero Torres. Secretaría de la Mujer, la Familia y Equidad de Género Gobernación del Meta	Solicitud	Información del seguimiento a la política de Hábitat para las familias del Meta, Julio a diciembre de 2022	Oficina Asesora de Planeación
46	1270	2023/05/16	Rubén Rodríguez Carrillo presidente JAC Barrio Guatapé 2 Cuarto Sector - Villavicencio	Solicitud	Traslado, Reiteración solicitud de una caseta comunal para la JAC del Barrio Guatapé 2 Cuarto Sector.	Subgerencia de Proyectos Infraestructura
47	1324	2023/05/23	Martha Lucía Linares Ibarra Gerente de Víctimas Secretaría de Derechos Humanos del Meta	Solicitud	Rad. 0981-23. Solicitud de información del estado de las obras: Parque de la Memoria Villavicencio, Centro de Memoria de El Castillo, Centro Regional de Atención a Víctimas - CRAV Villavicencio.	D.O.E.S.C.P.
48	1353	2023/05/24	Ángela Milena Lozano Caicedo. Secretaria Administrativa Gobernación del Meta	Solicitud	Solicitud de acompañamiento a visita e informe a inmueble del Departamento del Meta en el Municipio de Granada. Reiterado Rad 0746-23	Subgerencia de Proyectos Infraestructura
49	1413	2023/05/31	Gloria Aurora Guzmán Profesional Universitario Contraloría Departamental del Meta	Solicitud	Oficio de solicitud de información No. 310.01.07/0134_23 Auditoría Financiera y de Gestión No 05/2023. Proceso Contratación.	Subgerencia Contractual y Jurídica
50	1415	2023/05/31	James Arias Silva Apoderado Consorcio Emiliano Restrepo Echavarría	Solicitud	RAD 3666-22. Derecho de petición del 7-Dic-2022 - solicitud información del presupuesto y bienes de la entidad, Proceso Ejecutivo 2015-000351-00.	Subgerencia de Gestión Corporativa
51	1417	2023/05/31	Andrés Arboleda Salazar jefe Oficina de Planeación Procuraduría General de la Nación	Solicitud	RAD 0869-23. Solicitud de información Proyecto 2015005500047 Doble Calzada Ocoa Primera Etapa.	Subgerencia Contractual y Jurídica

52	1418	2023/05/31	Diana Carolina Enciso Upegui. Jefe Oficina de Planeación Procuraduría General de la Nación	Solicitud	RAD 1095-23. Solicitud de información Proyecto 2021005500214 Vía vereda Turuy en Castilla la Nueva.	Subgerencia Contractual y Jurídica
53	1419	2023/05/31	Diana Carolina Enciso Upegui. Jefe Oficina de Planeación Procuraduría General de la Nación	Solicitud	RAD 1094-23. Solicitud de información Proyecto 2016005500004 Puente la Amistad de El Castillo a San Luis de Cubarral.	Subgerencia Contractual y Jurídica
54	1437	2023/06/01	Edna Tatiana Jiménez Gallo secretaria de Planeación e Infraestructura. Alcaldía de San Juan de Arama	Solicitud	RAD 1022-23. Traslado. Solicitud de garantía de las baterías del alumbrado de la cancha sintética, instaladas el 17 de febrero de 2023.	D.O.E.S.C.P.
55	1450	2023/06/05	Consortio Interowol Daniel Arturo Sánchez Gutiérrez	Solicitud	Contrato 116 de 2018 - Proyecto 059-17, traslado reiterado para viabilidad de la AIM a la solicitud de pago de los costos asumidos por el Contratista por concepto de PMT con corte 30-abr-2023.	D.O.E.S.C.P.
56	1480	2023/06/08	Fabián Hernán Gonzalo. Torres Carrillo. Director IDERMETA Gobernación del Meta	Solicitud	Apoyo técnico en el diseño de proyectos deportivos - Graderías de las piscinas olímpicas de Villavicencio	D.O.E.S.C.P.
57	1491	2023/06/09	Germán Alonso Rodríguez Herrera Rector Institución Educativa IRACÁ	Solicitud	Solicitud de legalizar ante la EMSA el servicio provisional de energía en la IE IRACÁ, del municipio de San Martín.	Subgerencia de Proyectos Infraestructura
58	1494	2023/06/09	Consortio Interventores del Meta Daniel Santiago Vergel Tinoco	Solicitud	Contrato 008 de 2017, Reiteración de la solicitud de Liquidación del Contrato de obra, solicitud de entrega de las observaciones subsanadas	D.O.E.S.C.P.
59	1532	2023/06/15	David Herley Piñeros Andrade. Secretario de Planeación, Infraestructura y Vivienda Alcaldía de Paratebueno - Cundinamarca	Solicitud	Solicitud de información acerca de la propuesta presentada en la Licitación Pública LP-002-2023 que adelanta el Municipio para el mejoramiento de la manga de coleo de Paratebueno - Cundinamarca. Reiterado RAD 1578-23	Subgerencia Contractual y Jurídica
60	1560	2023/06/16	Fabián Hernán Gonzalo Torres Carrillo director IDERMETA Gobernación del Meta	Solicitud	Apoyo técnico en el diseño de proyectos deportivos. Referencia Rad. 1591-23	Dirección de Estructuración de Proyectos
61	1578	2023/06/21	David Herley Piñeros Andrade. Secretario de Planeación, Infraestructura y Vivienda. Alcaldía de Paratebueno Cundinamarca	Solicitud	Solicitud de información acerca de la propuesta presentada en la Licitación Pública LP-002-2023 que adelanta el Municipio para el mejoramiento de la manga de coleo de Paratebueno - Cundinamarca. Reiterado RAD 1532-23	Subgerencia Contractual y Jurídica
62	1585	2023/06/21	Clara Beltrán Urrego Procuraduría Provisional de Instrucción de Villavicencio	Solicitud	RAD 1318-23. Solicitud de información Proceso E-2023- 263924 D-2023-2940352, Hojas de vida de personal de planta	PQRCDs

63	1591	2023/06/22	Fabián Hernán Gonzalo Torres Carrillo director IDERMETA Gobernación del Meta	Solicitud	Complemento Rad. 1560-23 Reiteración de Solicitud de apoyo técnico en el diseño de proyectos deportivos.	Dirección de Estructuración de Proyectos
----	------	------------	--	-----------	--	--

Fuente: Registros Sistema Radicación AIM vigencia 2023

RADICADOS CON ASPECTOS RELACIONADOS A DENUNCIAS EN EL PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2023 AGENCIA PARA LA INFRAESTRUCTURA DEL META						
ÍTEM	No. RAD	FECHA RAD	SOLICITANTE	ASUNTO	DESCRIPCIÓN DE LA CORRESPONDENCIA	RESPONSABLE RESPUESTA
1	0002	2023/01/02	Contralor Departamental del Meta	Peticiones	Oficio 100.07.02.22.822 Solicitud de información por Denuncia ciudadana 6187, Proyecto La Llanerita, Contrato 007 de 2012, Conv. Ecopetrol 4029255	Subgerencia de Proyectos Infraestructura
2	0190	2023/01/30	Contraloría Municipal de Villavicencio	Peticiones	Corrección de radicación del oficio fechado enero 27 de 2023 "Asunto: Respuesta Informe preliminar- Denuncia SIA ATC Rad 4620220000353", firmado por ING. MILENA CASTAÑO CIFUENTES, el consecutivo 2444, siendo el radicado correcto el consecutivo 0292 de 28 de enero de 2023.	D.O.E.S.C.P.
3	0254	2023/02/03	Contraloría Municipal de Villavicencio	Peticiones	Remisión Informe Definitivo - Denuncia SIA ATC Rad. 4620220000353. Construcción de la vía Cemerca - Av. Puerto López	Control Interno
4	0977	2023/04/18	Hernando Martínez Aguilera director de Gestión del Riesgo de Desastres Gobernación del Meta	Peticiones	Traslado Denuncias de urgencia de reparación del Puente Cabuyarito, emitida por Diana Evelia Mendoza Espinel, alcaldesa Municipal de Cabuyaro	Dirección de Estructuración de Proyectos
5	1013	2023/04/20	Ayda Judith Serrano Hernández Asesora Presidencia de la República	Peticiones	Traslado. Denuncia por presuntos incumplimientos al deber de publicidad de documentos contractuales por parte de la AIM. Contrato 040 de 2016	Control Interno
6	1092	2023/04/28	José Iván Aguilar Castañeda	Peticiones	Contrato 174 de 2022, Denuncia del extravío de las carpetas que contienen los informes 1, 2 y 3	Oficina Asesora de Planeación
7	1319	2023/05/19	Comunidad Vereda el Cocuy - Villavicencio	Peticiones	Derecho de Petición. Convenio 595 de 2022, Denuncia por la comunidad de la Vereda el Cocuy	D.O.E.S.C.P.
8	1514	2023/06/13	Sergio Andrés Gómez Pérez Fiscal delegado Seccional Fiscalía General de la Nación	Peticiones	Citación por denuncia Falsedad de documentos públicos y hurto simple	Subgerencia Contractual y Jurídica

Fuente: Registros Sistema Radicación AIM vigencia 2023

RADICADOS CON ASPECTOS RELACIONADOS A TUTELAS - PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2023 AGENCIA PARA LA INFRAESTRUCTURA DEL META						
ITEM	No RADICADO	FECHA RAD	SOLICITANTE	TIPO DE SOLICITUD	DESCRIPCIÓN DE LA CORRESPONDENCIA	RESPONSABLE RESPUESTA
1	0024	2023/01/04	Juzgado Primero Penal Municipal con Función de Control de Garantías de Villavicencio	Petición	Sentencia de Tutela 500014088001-2022-00087-00 de Clara Alicia Rodríguez Guerrero contra la AIM	Subgerencia Contractual y Jurídica
2	0057	2023/01/12	Juzgado Quinto Penal Municipal con Funciones de Conocimiento Mixto de Villavicencio	Petición	Notificación fallo Tutela 2022-00340-00 de David Leonardo Andrés Rodríguez Bermúdez contra Seguros La Equidad	Subgerencia Contractual y Jurídica
3	0075	2023/01/13	Juzgado Noveno Penal Municipal con función de control de garantías de Villavicencio	Petición	Notificación Auto que vincula a la Acción de Tutela 2023-00008-00 de Diana Rocío Chacón Bernal contra la Alcaldía de Villavicencio. Ref. Radicado 0050-23 (11-Ene-2023)	Subgerencia Contractual y Jurídica
4	0079	2023/01/13	Juzgado Tercero Penal del Circuito de Villavicencio	Petición	Notificación fallo de Tutela de primera instancia No. 2022-00116-00 de Diego Fernando Gutiérrez Montañez contra Cormacarena. Hecho superado	Subgerencia Contractual y Jurídica
5	0090	2023/01/16	Tomás Hernando Roa Hoyos	Petición	Contrato 023 de 2015. Solicitud de información. Ver Tutela 2023-00051-00	Subgerencia Contractual y Jurídica
6	0210	2023/01/31	William Alexander Rojas Parra subdirector Operativo Instituto Departamental de Tránsito y Transporte del Meta	Petición	Trasladado en trámite de Tutela No. 2022-00096-00 con referencia a la solicitud del Plan Estratégico de Movilidad para el Departamento del Meta.	Subgerencia Contractual y Jurídica
7	0224	2023/02/01	Juzgado Cuarto Civil Municipal de Villavicencio	Petición	Notificación fallo de Tutela 2023-00039-00 de Diana Rocío Chacón Bernal contra la AIM	Subgerencia Contractual y Jurídica
8	0243	2023/02/03	Juzgado Civil del Circuito de Acacias	Petición	Notificación Sentencia Tutela 2022-00086-01 de Berenice María Anzola González contra Inspección de Policía Rural y Alcaldía de Cubarral	Subgerencia Contractual y Jurídica
9	0270	2023/02/07	Juzgado Noveno Penal Municipal con función de control de garantías de Villavicencio	Petición	Notificación Auto admisorio Acción de Tutela 2023-00021-00 de Clara Alicia Rodríguez Guerrero contra la AIM	Subgerencia Contractual y Jurídica

10	0316	2023/02/09	Juzgado Segundo Civil Municipal de Villavicencio	Petición	Notificación Sentencia Acción de Tutela 2023-00060-00 de Jhon Steven Morales Arateco contra la AIM	Subgerencia Contractual y Juridica
11	0318	2023/02/09	Juzgado Noveno Civil Municipal de Villavicencio	Petición	Notificación Auto Admisorio Acción de Tutela 2023-00083-00 de Clara Alicia Rodríguez Guerrero contra la AIM	Subgerencia Contractual y Juridica
12	0329	2023/02/10	Juzgado Primero Promiscuo Municipal de Granada	Petición	Notificación Vinculación Admisión Acción de Tutela 2023-00010-00 de Edison Javier Requiniva Teeran contra la Alcaldía de Granada, Contrato 154 de 2015	Subgerencia Contractual y Juridica
13	0334	2023/02/10	Juzgado Segundo Promiscuo del Circuito de Puerto López	Petición	Notificación Auto que avoca Tutela 2023-00018-00 de Unión de Trabajadores de la Industria Petrolera y Energética de Colombia -UTIPEC contra la AIM y otros, y vincula al Ministerio de Minas y Energía, Ministerio de transporte, Personería de Puerto Gaitán – Meta, Defensoría del pueblo.	Subgerencia Contractual y Juridica
14	0376	2023/02/16	Juzgado Noveno Penal Municipal con función de control de garantías de Villavicencio	Petición	Notificación Fallo Acción de Tutela 2023-00021-00 de Clara Alicia Rodríguez Guerrero contra la AIM	Subgerencia Contractual y Juridica
15	0441	2023/02/27	Juzgado Noveno Civil Municipal de Villavicencio	Petición	Notificación fallo de Tutela 2023-00083-00 de Clara Alicia Rodríguez Guerrero contra la AIM	Subgerencia Contractual y Juridica
16	0462	2023/02/27	Juzgado Noveno Penal Municipal con función de control de garantías de Villavicencio	Petición	Notificación Auto Concede Impugnación Acción de Tutela Rad 2023-00021-00 de Clara Alicia Rodríguez Guerrero contra la AIM	Subgerencia Contractual y Juridica
17	0501	2023/03/01	Juzgado Noveno Civil Municipal de Villavicencio	Petición	Notificación auto Concede Impugnación de la acción de tutela 2023-00083-00 de Clara Alicia Rodríguez contra la AIM	Subgerencia Contractual y Juridica
18	0529	2023/03/06	Juzgado Octavo Penal Municipal con Función de Conocimiento de Villavicencio	Petición	Admite Tutela 2023-00049-00 de Jorge Martínez Castillo contra la AIM	Subgerencia Contractual y Juridica
19	0531	2023/03/06	Juzgado Octavo Penal Municipal con Función de Conocimiento de Villavicencio	Petición	Admite Tutela 2023-00051-00 de Tomás Hernando Roa Hoyos contra la AIM	Subgerencia Contractual y Juridica
20	0644	2023/03/16	Juzgado Cuarto Civil Municipal de Villavicencio	Petición	Notificación Auto admite Acción de Tutela 2023-00206-00 de ASOMINERALES Cabuyaro SAS. Contra la AIM	Subgerencia Contractual y Juridica

21	0694	2023/03/22	Juzgado Primero Civil del Circuito de Granada	Petición	Tutela - Solicitud de aclaración	Subgerencia Contractual y Jurídica
22	0714	2023/03/23	Juzgado Civil del Circuito de Granada	Petición	Notificación fallo Segunda instancia Tutela 2023-00010-01 de Edison Javier Requiniva Teeran contra Sec. Hacienda de Granada y Otros	Subgerencia Contractual y Jurídica
23	0780	2023/03/29	Juzgado Cuarto Civil Municipal de Villavicencio	Petición	Notificación fallo Acción de Tutela 2023-00206-00 de ASOMINERALES Cabuyaro SAS. Contra la AIM	Subgerencia Contractual y Jurídica
24	0785	2023/03/29	Juzgado Cuarto Penal del Circuito con Función de Conocimiento de Villavicencio	Petición	Notificación fallo Acción de Tutela de Segunda instancia 2023-00021-01 de Clara Alicia Rodríguez Guerrero contra la AIM	Subgerencia Contractual y Jurídica
25	1021	2023/04/21	Juzgado Octavo Civil Municipal de Villavicencio	Petición	Tutela 2023-00268-00 de Jhon Alexander Falla Munar contra la AIM	Subgerencia Contractual y Jurídica
26	1042	2023/04/24	Juzgado Séptimo Penal Municipal con Funciones de Control de Garantías	Petición	Notificación Admisorio Tutela 2023-00121-00 de Hernando León Moreno Arenas contra la AIM	Subgerencia Contractual y Jurídica
27	1052	2023/04/25	Juzgado Primero Penal Municipal con Función de Control de Garantías de Villavicencio	Petición	Notificación Admisorio Tutela 2023-00098-00 de Jhon Jairo Pardo Sánchez contra la Gobernación y la AIM, por Rad. 0461-23 Trabajador en la obra del Puente Ocoa Samán-Brasilía	Subgerencia Contractual y Jurídica
28	1066	2023/05/26	Juzgado Séptimo Penal Municipal con Funciones de Conocimiento de Villavicencio	Petición	Auto que Admite Tutela 20001-10-04-007-2023-00094-00 de Diego Fernando Gutiérrez Montañez contra la AIM, por Rad. 0278-23 sin atender	Subgerencia Contractual y Jurídica
29	1100	2023/05/02	Juzgado Séptimo Penal Municipal con Función de Conocimiento de Villavicencio	Petición	Notificación Auto Admite Acción de Tutela 2023-00101-00 de Brayam Enrique Rengifo Mahecha contra la AIM	Subgerencia Contractual y Jurídica
30	1177	2023/05/08	Juzgado Séptimo Penal Municipal con Función de Conocimiento de Villavicencio	Petición	Notificación fallo Acción de Tutela 2023-00094-00 de Diego Fernando Gutiérrez Montañés contra la AIM y Otros	Subgerencia Contractual y Jurídica
31	1215	2023/05/10	Juzgado Segundo de Pequeñas Causas y Competencia Múltiple de Villavicencio	Petición	Tutela 2023-00349-00 de Jaime Andrés Ballén Quiroga contra la AIM	Subgerencia Contractual y Jurídica

32	1296	2023/05/17	Juzgado Tercero Civil Municipal de Villavicencio	Petición	Notificación vinculación Tutela 50001-4003003-2023-00203-00 de Gustavo Alexander Mesa Gallo, contra la AIM	Subgerencia Contractual y Jurídica
33	1303	2023/05/18	Juzgado Tercero Civil Municipal de Villavicencio	Petición	Expediente de la Tutela 2023-00203-00 de Gustavo Alexander Mesa Gallo, contra la AIM	Subgerencia Contractual y Jurídica
34	1352	2023/05/24	Juzgado Segundo de Pequeñas Causas y Competencia Múltiple de Villavicencio	Petición	Sentencia Acción de Tutela 2023-00349-00 de Jaime Andrés Ballén Quiroga contra la AIM	Subgerencia Contractual y Jurídica
35	1487	2023/06/08	Jairo Leonardo Garcés Rojas jefe Oficina Asesora Jurídica Alcaldía de Villavicencio	Petición	Cumplimiento al Fallo Acción de Tutela 2023-00121-00 de Sandra Janeth Rivera Ramírez. Radicados AIM 0631-23 y 0709-23	Subgerencia Contractual y Jurídica

Fuente: Registros Sistema Radicación AIM vigencia 2023



Arid Noe Mendieta Higinio <controlinterno@aim-meta.gov.co>

ASUNTO: ENVIO 1ER INFORME SEMESTRAL SEGUIMIENTO A PQRSD AGENCIA AIM

1 mensaje

Arid Noe Mendieta Higinio <controlinterno@aim-meta.gov.co>

9 de agosto de 2023, 15:50

Para: Oscar D Salamanca V <gerencia@aim-meta.gov.co>, OSCAR DANIEL SALAMANCA VARGAS <oscar.salamanca@aim-meta.gov.co>

Cc: Wilson Enrique Castrillón Duque <subgecorp@aim-meta.gov.co>, "Diznarda D." <contabilidadypresupuesto@aim-meta.gov.co>, Juridica AIM <juridica@aim-meta.gov.co>, Francis Darley Mosquera Novoa <planeacion@aim-meta.gov.co>, Subgerencia Tecnica <subgeproyectos@aim-meta.gov.co>, Oscar Bermudez <proyectos@aim-meta.gov.co>, Jose Luis Rosero Hernandez <tesoreria@aim-meta.gov.co>, Fernando Fajardo <asesor.proyectos@aim-meta.gov.co>, Orlando Barbosa <orlando.barbosa@aim-meta.gov.co>, William Pulido <pqrs@aim-meta.gov.co>, LUIS ALEJANDRO ENCISO PARDO <asesor.financiero@aim-meta.gov.co>

BUENA TARDE
ESTIMADOS SERVIDORES PÚBLICOS
CORDIAL SALUDO

ME PERMITO ENVIAR PARA SU CONOCIMIENTO Y DEMÁS FINES INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO AL ESTADO DE LAS PQRSD RADICADAS EN ESTA AGENCIA DESDE EL PRIMERO DE ENERO HASTA EL 30 DE JUNIO DE LA ACTUAL VIGENCIA. EN ESTE VAN A ENCONTRAR LA ESTADÍSTICA PROPIA DEL INFORME, INFORMACIÓN ACERCA DE LAS NORMATIVAS QUE REGULAN LAS PQRSD, ALGUNAS CONCLUSIONES , RECOMENDACIONES Y ACCIONES DE MEJORA QUE SE PUEDEN IMPLEMENTAR PARA REALIZAR LA MEJORA CONTINUA DEL PROCESO DE RESPUESTA A LAS PETICIONES QUE RADICAN LOS DIFERENTES GRUPOS DE VALOR.

SE ANEXA INFORME Y MATRIZ DE RADICADOS DEL 1ER SEMESTRE

Atentamente,

ARID NOÉ MENDIETA HIGINIO
Asesor Control Interno
Agencia para la Infraestructura del Meta AIM

No pretendamos que las cosas cambien, si siempre hacemos lo mismo...

De acuerdo a **Sentencias** de Corte Constitucional **C-621 de 1997**, **T-377 del 2000** y **T-487 de 2001** y **Sentencia del Consejo de Estado sección cuarta 99/07/09 Exp. 9409** establecieron que las comunicaciones recibidas por medios electrónicos tienen el mismo valor jurídico y probatorio que las recibidas por la Ventanilla Única de la Entidad. Antes de imprimir este correo considere si es necesario hacerlo... buenas prácticas para reducir el consumo de papel.
"CERO PAPEL EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA" GOBIERNO DIGITAL

2 adjuntos



RADICADO 1987-23 INFORME PQRSD AIM 1ER SEM.PDF
8292K



MATRIZ PQRSD 1ER SEMESTRE 2023.xlsx
372K