

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

SEGUIMIENTO PQRSD JULIO – OCTUBRE VIGENCIA 2023

CONTROL INTERNO

AGENCIA PARA LA INFRAESTRUCTURA
DEL META - AIM

7802 .
9. Noo 2023 .
4:26 . 19.
Diego B.

NOVIEMBRE

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

1. INTRODUCCIÓN

El artículo 76 de la 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”, dispone:

“Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. En toda la 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”

La oficina de control interno o quien haga sus veces deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular.

En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un enlace de quejas sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.” (Negrilla fuera de texto)”

En concordancia con lo anterior, la Circular N°01 de 2015, expedida por el Concejo Asesor de Gobierno Nacional en Materia de Control Interno de las Entidades del Orden Nacional y Territorial, impartió la siguiente orientación a los jefes de control interno, auditores internos o quien haga sus veces:

“Reportar los hallazgos y generar las advertencias necesarias, cada vez que en la ejecución de los diferentes roles a su cargo se detecten desviaciones que ameriten la implementación de acciones correctivas y/o preventivas sin perjuicio de las responsabilidades atribuidas a la administración de realizar un control preventivo en ejercicio del principio de autocontrol” (Negrilla fuera de texto)

En el mismo sentido, la Guía de Dialogo Social para el Control Social y su articulación con el Sistema de Control Interno Institucional, expedida por el Departamento Administrativo de Función Pública, establece que, en el marco del sistema de control interno, existen funciones para las líneas de defensa frente al control social - PQRSD, en el caso de la tercera línea (Oficina de Control Interno) se encuentra la siguiente:

“Incluir en el Plan Anual de Auditorias, de ser necesario, haciendo uso de herramientas de muestreo, actividades para verificar las acciones implementadas por la entidad con el fin de revisar la pertinencia, oportunidad e integridad entre las respuestas dadas por la administración dentro del ejercicio del control social (PQRSD), seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y el seguimiento a la estrategia y las acciones de participaciones ciudadana.”

Así las cosas, el presente informe corresponde al seguimiento a los Derechos de Petición y/o Solicitudes (PQRSD) recibidas y atendidas en la Agencia para la Infraestructura del Meta AIM, comprendido entre el 1 de julio y el 31 de octubre 2023, revisión de la publicación de las respuestas en el aplicativo SIGA; en este informe se refleja la información de las solicitudes y servicios en las cuales los ciudadanos manifiestan su inconformidad de presentarse; además, de las propuestas de mejoramiento (observaciones, sugerencias y recomendaciones) al Sistema de Atención/PQRSD, particularmente la oportunidad, la completitud y calidad de las respuestas.

2. 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.

3. OBJETIVO DEL INFORME

Realizar seguimiento al trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas ante la Entidad, AIM comprendido entre el 1 de julio 2023 a 31 de octubre 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.

DESARROLLO DEL INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD) 1 DE JULIO A 31 OCTUBRE 2023

4. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO A LOS DERECHOS DE PETICIÓN EN LA AGENCIA AIM

De acuerdo con los datos reportados por la Subgerencia de Gestión Contractual y Jurídica matriz/radiador de **PQRSD**, del 1 de julio al 31 de octubre 2023 se presentó un total de **1032** radicados enumerados del (**RAD. 1678 del 04/07/2023 al RAD 2709 de 31/10/2023**) durante este periodo; revisada la matriz, es pertinente mencionar que **383 Radicados** que corresponde al **37,11%** del total de los radicados presentados ante la entidad **NO PRESENTAN INFORMACION**, es decir **LAS CELDAS SE ENCUENTRAN VACIAS**, por lo tanto, estas se excluyen del análisis referido en el presente informe.

Es importante sugerir a la Alta Dirección y a los líderes de proceso, solicitar una explicación al o los responsables del diligenciamiento de la matriz de Radicados acerca de la ausencia de esta información, por cuanto constituyen un porcentaje considerable en el periodo analizado; esta situación atípica, no permiten que se realice un análisis estadístico más ajustado a la realidad, acerca del comportamiento en las respuestas que se da a las solicitudes y derechos de petición en la Entidad.

1678, 1679, 1680, 1687, 1689 al 1724, 1748, 1752, 1754 al 1760, 1778 al 1782, 1784 al 1793, 1795 al 1797, 1799 al 1810, 1814, 1815, 1816, 1817, 1819, 1820, 1821, 1823, 1824, 1825, 1826, 1827, 1828, 1830 al 1864, 1867, 1871, 1874, 1876, 1877, 1878, 1879, 1885, 1886, 1890, 1891, 1896 al 1910, 1921, 1922, 1923, 1925, 1926, 1928, 1929, 1930, 1931, 1932, 1933, 1934, 1935, 1936, 1937, 1938, 1965, 1966, 1967, 1968, 1969, 1970, 1971, 1972, 1973,

1974,1975,1976,1977,1978,1979,1992,1993,2000,2005,2009,2010,2012,2013,2014,2015,2016,2017,2018,
2019,2020, 2021,2022,2024, 2025,2026,2027,2028,2029,2030,2031,2032,2033,2034,2035.

| B | C | D | E | F | G | H | I | J | K | L | M | N | O | P | Q | R |
|-------------|----------------|---------------|-----------|-----------|-------------------|------------------|--------------------------------------|-----------------------|-----------|----------------------------|--------------------------|-------------------------------|----------------------|--------------------|-------------------------|---------------|
| Nº RADICADO | FECHA RADICADO | Detalle | Nº FOLIOS | Nº ANEXOS | TIPO DE SOLICITUD | Tipo de Petición | SOLICITANTE (Nombre/ Cargo/ Entidad) | CLASIFICACIÓN USUARIO | REITERADO | TIEMPO DE RESPUESTA (Días) | FECHA RECIBIDA EN DEPEND | RESPONSABLE EMISIÓN RESPUESTA | FECHA DE VENCIMIENTO | FECHA DE RESPUESTA | RESPUESTA EXTEMPO RANEA | OBSERVACIONES |
| 1823 | 24-07-23 | | | | Peticion | | h | | | | | | | | | |
| 1824 | 24-07-23 | | | | Peticion | | h | | | | | | | | | |
| 1825 | 24-07-23 | | | | Peticion | | h | | | | | | | | | |
| 1826 | 24-07-23 | CELDAS VACIAS | | | Peticion | | h | | | | | | | | | |
| 1827 | 24-07-23 | | | | Peticion | | h | | | | | | | | | |
| 1828 | 24-07-23 | | | | Peticion | | h | | | | | | | | | |
| 1830 | 24-07-23 | | | | Peticion | | h | | | | | | | | | |
| 1831 | 25-07-23 | | | | Peticion | | h | | | | | | | | | |
| 1832 | 25-07-23 | | | | Peticion | | h | | | | | | | | | |
| 1833 | 25-07-23 | | | | Peticion | | h | | | | | | | | | |
| 1834 | 25-07-23 | | | | Peticion | | h | | | | | | | | | |
| | 25-07-23 | | | | Peti | | h | | | | | | | | | |

Fuente: Base datos Control Correspondencia Agencia AIM 2023

Se procede a realizar el análisis de **649** radicados que cuentan con la información suficiente y necesaria, para adelantar el seguimiento, control y evaluación del comportamiento sobre este aspecto en la Entidad, los cuales se encuentran distribuidos de la siguiente manera:

TABLA 1. Radicados PQRSD Clasificados por Dependencias y participación:

| RADICADOS POR DEPENDENCIA | TOTAL | PARTICIPACIÓN % |
|--|-------------|-----------------|
| Gerencia | 12 | 1,85% |
| Control Interno | 3 | 0,46% |
| Dirección Administrativa | 16 | 2,47% |
| Dirección de Contabilidad y Presupuesto | 48 | 7,40% |
| Dirección de Técnica de Estructuración de Proyectos | 41 | 6,32% |
| Tesorería | 15 | 2,31% |
| Dirección Operativa de Ejecución, Seguimiento y Control de Proyectos | 230 | 35,44% |
| Oficina Asesora de Planeación | 13 | 2% |
| PQRSDS | 11 | 1,69% |
| Subgerencia General de Gestión Corporativa | 22 | 3,39% |
| Subgerencia de Gestión Contractual y Jurídica. | 177 | 27,27% |
| Subgerencia de Gestión de Proyectos de Infraestructura | 60 | 9,24 |
| Sin responsable de emisión de Rta. | 1 | 0,15% |
| Vacias – Filas que no registra Información | 383 | - |
| Total, Radicados con numero de entrada a la Agencia | 1032 | |
| Total, Radicados base para análisis | 649 | 100% |

Fuente: Elaboración propia con base datos Control Correspondencia Agencia AIM 2023

GRAFICA 1. Numero de PQRSD por dependencia



Fuente: Elaboración propia con base datos Control Correspondencia Agencia AIM 2023

De la tabla y graficas anteriores se evidencia, según información suministrada por la Subgerencia de Gestión Contractual y Jurídica que la **Dependencia** con mayor número de radicados en la *Entidad* es la **Dirección Operativa de Ejecución, Seguimiento y Control de Proyectos**, la cual presentó **230** solicitudes, lo que equivale al **35,4%** del total Información para el análisis; de esta se tomó una muestra de **(53)** radicados que equivalen al **23.0%** del universo de solicitudes a esta dependencia, para constatar las evidencias de respuestas en el aplicativo **SIGA**; encontrándose, únicamente una (1) respuesta subida en **SIGA**; lo que equivale decir, que el **22,2 %** no se tiene certeza de su estado actual, con o sin respuesta en los términos que establece la ley 1755 de 2015. Por lo que se levanta observación con oportunidad de mejora, la cual incluye subir de manera inmediata las respuestas a los radicados señalados en el presente informe y el compromiso de los lideres de proceso a realizar el seguimiento y control a las respuestas y su publicación en el aplicativo **SIGA**, como está concebido en el procedimiento.

En segundo lugar, se encuentra **Subgerencia de Gestión Contractual y Jurídica**, que presentó **177** solicitudes que equivalen al **27,3% aprox.**, del total de radicados para el análisis; de este universo se tomó una muestra de **(66)** equivalentes al **37,3%**, con el fin de constatar las respuestas publicadas en **SIGA**, y se evidenció que únicamente **(9)** respuestas han sido publicadas, lo que equivale al **13,7%** del total de la muestra, lo que indica nuevamente que las respuestas a las solicitudes o radicados NO se están publicando en **SIGA**, entre las dos dependencias suman el **62,71% de PQRSD** del total de radicados para el análisis.

| A | B | C | D | E | F | G | H | I | J | K | L | M | N | O | P | Q | R | V |
|------|-------------|----------------|---|-----------|-----------|-------------------|------------------|---------------------------------------|-----------------------|-----------|----------------------------|---------------------------|-------------------------------|----------------------|--------------------|------------------------|----------------|----------------------|
| No. | Nº RADICADO | FECHA RADICADO | Detalle | Nº FOLIOS | Nº ANEXOS | TIPO DE SOLICITUD | Tipo de Petición | SOLICITANTE (Nombre/ Cargo/ Entidad) | CLASIFICACIÓN USUARIO | REITERADO | TIEMPO DE RESPUESTA (Días) | FECHA RECIBIDO EN DEPEND. | RESPONSABLE EMISIÓN RESPUESTA | FECHA DE VENCIMIENTO | FECHA DE RESPUESTA | RESPUESTA EXTEMPORANEA | OBSERVACIONES | REVISION RTA EN SIGA |
| 2614 | 2614 | 18-10-23 | Repetido RAD 2594-23. Oficio 2023EE0170438, | 2 | | Petición | | Danny Alberto Álvarez Sanabria | ENTES DE CONTROL | Si | Uno | 18-10-23 | DIR OPERAT | 19-10-23 | | | | NO |
| 2572 | 2572 | 17-10-23 | Reiterado RAD. 2538-23. Contrato 511 de 2023, | 2 | | Petición | | Consortio Inter Hospital | Contratista | Si | Siete | 18-10-23 | DIR OPERAT | 26-10-23 | | | | NO |
| 2677 | 2677 | 26-10-23 | Reiterado RAD 2556-23. Reiteramos solicitud de | | | Petición | | Ruby Elena Castro Pardo | ENTES DE CONTROL | No | Cinco | 26-10-23 | SUB JURÍDIC | 02-11-23 | | | | NO |
| 2679 | 2679 | 26-10-23 | Reiterado RAD 2388-23. Oficio 100.07.02.555.23. | 2 | | Petición | | Jaime Londoño Flórez | ENTES DE CONTROL | No | Dos | 26-10-23 | SUB JURÍDIC | 30-10-23 | | | | NO |
| 2544 | 2544 | 12-10-23 | Reiterado RAD 2372-23, Solicitud de certificado | | | Petición | Certificativa | Sergio Andrés Naranjo Jerez | Particular | Si | Tres | 12-10-23 | DIR OPERAT | 18-10-23 | | | | NO |
| 2457 | 2457 | 03-10-23 | Reiteración, Solicitud de pago de la factura de energía | 2 | | Petición | | Coronel Jeison Freddy Sora Cruz | Entidad Pública | No | Diez | 06-10-23 | SUB JURÍDIC | 18-10-23 | | | | NO |
| 2489 | 2489 | 05-10-23 | Reiteración suministro de información - audiencia de | 2 | | Petición | | Danny Alberto Álvarez Sanabria | ENTES DE CONTROL | No | Tres | 05-10-23 | SUB JURÍDIC | 10-10-23 | | | | NO |
| 2246 | 2246 | 06-09-23 | Reiteración Radicado 3382-22, solicitud de información | | | Petición | | Juzgado Primero Civil del Circuito de | Despachos Judiciales | No | Cinco | 06-09-23 | SUB JURÍDIC | 13-09-23 | | | | NO |
| 1893 | 1893 | 28-07-23 | Reiteración Radicado 1364-23, Solicitud de Información | | | Petición | | Ruby Elena Castro Pardo | ENTES DE CONTROL | No | Inmediato | 28-07-23 | SUB JURÍDIC | 04-08-23 | | | | NO |
| 2623 | 2623 | 19-10-23 | Reiteración Rad. 2455-23 y 2470-23. Urgente - Primera | | | Petición | | Magda Astrith Herrán | Entidad Pública | No | Cinco | 19-10-23 | SUB JURÍDIC | 26-10-23 | | | | NO |
| 2247 | 2247 | 06-09-23 | Reiteración Rad. 2174-23. Solicitud envío de | | | Petición | | María Cristina Silva Ricardo | ENTES DE CONTROL | No | Inmediato | 07-01-00 | SUB JURÍDIC | 08-09-23 | 25-10-23 | Si | El Rad 2174-23 | NO |
| | | 28-07-23 | Recordar Citación Audiencia | 1 | | Petición | | Danny Alberto | ENTES DE CONTROL | No | Uno | 28-07-23 | DIR | 31-07-23 | | | | |

| A | B | C | D | E | F | G | H | I | J | K | L | M | N | O | P | Q | R | V |
|------|-------------|----------------|---|-----------|-----------|-------------------|------------------|--------------------------------------|-----------------------|-----------|----------------------------|---------------------------|-------------------------------|----------------------|--------------------|------------------------|---------------|----------------------|
| No. | Nº RADICADO | FECHA RADICADO | Detalle | Nº FOLIOS | Nº ANEXOS | TIPO DE SOLICITUD | Tipo de Petición | SOLICITANTE (Nombre/ Cargo/ Entidad) | CLASIFICACIÓN USUARIO | REITERADO | TIEMPO DE RESPUESTA (Días) | FECHA RECIBIDO EN DEPEND. | RESPONSABLE EMISIÓN RESPUESTA | FECHA DE VENCIMIENTO | FECHA DE RESPUESTA | RESPUESTA EXTEMPORANEA | OBSERVACIONES | REVISION RTA EN SIGA |
| 1895 | 1895 | 28-07-23 | Recordar Citación Audiencia de Seguimiento 31 de julio de | 1 | | Petición | | Danny Alberto Álvarez Sanabria | ENTES DE CONTROL | No | Uno | 28-07-23 | DIR OPERAT | 31-07-23 | | | | NO |
| 2537 | 2537 | 11-10-23 | Oficio S-2023-098903, Reiteración solicitud de | 5 | | Petición | | Diana Carolina Enciso Upegui | ENTES DE CONTROL | Si | Cinco | 12-10-23 | SUB JURÍDIC | 19-10-23 | | | | NO |
| 2395 | 2395 | 25-09-23 | Oficio S-2023-094593, Solicitud de información | 4 | | Petición | | Diana Carolina Enciso Upegui | ENTES DE CONTROL | No | Cinco | 25-09-23 | SUB JURÍDIC | 02-10-23 | | | | NO |
| 2320 | 2320 | 15-09-23 | Oficio GS-2023-REGINB-SLIIN 29.25, Solicitud copia | 1 | | Petición | | Yhon Alexander Garzón Urrego | Entidad Pública | No | Cinco | 15-09-23 | SUB JURÍDIC | 22-09-23 | | | | NO |
| 2680 | 2680 | 26-10-23 | Oficio Civil 0847. Solicitud en préstamos de toda la | 2 | | Petición | | Juzgado Quinto Civil del Circuito de | Despachos Judiciales | No | Quince | 26-10-23 | SUB JURÍDIC | 20-11-23 | | | | NO |
| 2495 | 2495 | 05-10-23 | Oficio 507 Citación y Link audiencia 2014-119, Rad. | | | Petición | | Juzgado Cuarto Administrativo Oral | Despachos Judiciales | No | Diez | 05-10-23 | SUB JURÍDIC | 20-10-23 | | | | NO |
| 2678 | 2678 | 26-10-23 | Oficio 2536. Remisión registro: D-2023-3126047, | 7 | | Petición | | Jenny Margoth Rodríguez Segura | ENTES DE CONTROL | No | Diez | 26-10-23 | SUB JURÍDIC | 10-11-23 | | | | NO |
| 2526 | 2526 | 10-10-23 | Oficio 2333, Remisión Registro E-2023-584172//D- | 13 | | Petición | | Jenny Margoth Rodríguez Segura | ENTES DE CONTROL | No | Quince | 10-10-23 | SUB JURÍDIC | 01-11-23 | 27-10-23 | | | SI |
| 2307 | 2307 | 14-09-23 | Oficio 2319 Solicitud información expediente N°. | 2 | | Petición | | Carlos Andrés Díaz Berroteran | ENTES DE CONTROL | No | Diez | 14-09-23 | SUB JURÍDIC | 28-09-23 | | | | NO |
| 2221 | 2221 | 04-09-23 | Oficio 2178. Remisión registro D-2023-3074154, | 13 | | Petición | | Jenny Margoth Rodríguez Segura | ENTES DE CONTROL | No | Quince | 04-09-23 | SUB JURÍDIC | 25-09-23 | | | | NO |
| 2637 | 2637 | 20-10-23 | Oficio 206, Proceso No- 5000-31-21-002-2017-0003-00. | 2 | | Petición | | Cruz Nelson Ordóñez Olmedo | ENTES DE CONTROL | No | Inmediato | 20-10-23 | SUB JURÍDIC | 23-10-23 | | | | NO |
| | | 23-10-23 | Oficio 20340-0668 NC | 1 | | Petición | | José Fernando | ENTES DE CONTROL | No | Cinco | 24-10-23 | SUB | 30-10-23 | 25-10-23 | No | | |

| A | B | C | D | E | F | G | H | I | J | K | L | M | N | O | P | Q | R | V |
|------|-------------|----------------|--|-----------|-----------|---------------------|------------------|--------------------------------------|-----------------------|----------------|----------------------------|-------------------------------|-------------------------------|----------------------|--------------------|------------------------|---------------|----------------------------|
| No. | Nº RADICADO | FECHA RADICADO | Detalle | Nº FOLIOS | Nº ANEXOS | TIPO DE SOLICITANTE | Tipo de Petición | SOLICITANTE (Nombre/ Cargo/ Entidad) | CLASIFICACIÓN USUARIO | REITERADO (\$) | TIEMPO DE RESPUESTA (Días) | FECHA RECIBIDO EN DEPENDENCIA | RESPONSABLE EMISIÓN RESPUESTA | FECHA DE VENCIMIENTO | FECHA DE RESPUESTA | RESPUESTA EXTEMPORANEA | OBSERVACIONES | REVISIÓN REALIZADA EN SIGA |
| 2594 | 2594 | 18-10-23 | Oficio 2023EE0170438, Reiteración Rad. 2497-23 (12- | 2 | | Petición | | Danny Alberto Álvarez Sanabria | ENTES DE CONTROL | Si | Uno | 18-10-23 | DIR. OPERAT | 19-10-23 | | | | NO |
| 2436 | 2436 | 29-09-23 | Oficio 2023EE0167432, Solicitud información contrato | 2 | | Petición | | Danny Alberto Álvarez Sanabria | ENTES DE CONTROL | No | Cinco | 29-09-23 | SUB JURÍDIC | 06-10-23 | | | | NO |
| 2595 | 2595 | 18-10-23 | Oficio 2023EE0167432, Reiteración Rad. 2436-22 (29- | 2 | | Petición | | Danny Alberto Álvarez Sanabria | ENTES DE CONTROL | Si | Uno | 18-10-23 | SUB JURÍDIC | 19-10-23 | | | | NO |
| 2390 | 2390 | 25-09-23 | Oficio 2023EE0157118, Solicitud de información por | 4 | | Petición | | Karol González Mora | ENTES DE CONTROL | No | Cinco | 25-09-23 | SUB JURÍDIC | 02-10-23 | | | | NO |
| 2315 | 2315 | 15-09-23 | Oficio 2023EE0157108 - Denuncia 2023-274274-82111- | 4 | | Petición | | Karol González Mora | ENTES DE CONTROL | No | Tres | 15-09-23 | SUB JURÍDIC | 20-09-23 | | | | NO |
| 2314 | 2314 | 15-09-23 | Oficio 2023EE0157077 Denuncia 2023-274274-82111- | 1 | | Petición | | Karol González Mora | ENTES DE CONTROL | No | Tres | 15-09-23 | SUB JURÍDIC | 20-09-23 | 21-09-23 | | | SI |
| 2215 | 2215 | 01-09-23 | Oficio 2023EE0145958, Solicitud de información del | 1 | | Petición | | Danny Alberto Álvarez Sanabria | ENTES DE CONTROL | No | Cinco | 01-09-23 | SUB JURÍDIC | 08-09-23 | | | | NO |
| 2534 | 2534 | 10-10-23 | Oficio 2023EE0145958, Solicitud de información del | 1 | | Petición | | Danny Alberto Álvarez Sanabria | ENTES DE CONTROL | No | Cinco | 10-10-23 | SUB JURÍDIC | 18-10-23 | 03-10-23 | | | SI |
| 1741 | 1741 | 11-07-23 | Oficio 2023EE0111350, Solicitud de información IP- | 1 | | Petición | | Liliana Núñez Ramírez | ENTES DE CONTROL | No | Diez | 11-07-23 | SUB JURÍDIC | 25-07-23 | | | | NO |
| 1731 | 1731 | 10-07-23 | Oficio 2023EE0111271, Apertura de Indagación | 1 | | Petición | | Liliana Núñez Ramírez | ENTES DE CONTROL | No | Diez | 10-07-23 | SUB JURÍDIC | 25-07-23 | 25-07-23 | | | SI |
| 1984 | 1984 | 09-08-23 | Oficio 1886 - Remisión registro IUS-E-2023-357712- | 9 | | Petición | | Carlos Andrés Díaz Berroteran | ENTES DE CONTROL | No | Quince | 09-08-23 | SUB JURÍDIC | 31-08-23 | | | | NO |
| | | 11-10-23 | Oficio 100.07.02/521.23 | 8 | | Petición | | Jaime Londoño | Entidad | No | Diez | 11-10-23 | SUB | 26-10-23 | | | | |

Fuente: Control de Correspondencia AIM 2023

TABLA 2. Clasificación por dependencia y clasificación del Usuario

| Dependencia | Clasificación por Usuario | | | | | | | |
|------------------------------------|---------------------------|----------------------|------------------|-----------------|-----------|--------------|----------|------------|
| | Contratista | Despachos Judiciales | Entes de Control | Entidad Pública | Interinos | Particulares | virus | Totales |
| Control Interno | | | 1 | 2 | | | | 3 |
| Dir. administrativa | | | 4 | 3 | 6 | 3 | | 16 |
| Dir. Presupuesto y Contabilidad | 13 | | 2 | 7 | | 26 | | 48 |
| Dir. Proyectos. | | | | 26 | | 15 | | 41 |
| Dir. Operativa | 149 | | 13 | 36 | | 32 | | 230 |
| Tesorería | 9 | 1 | | 3 | | 2 | | 15 |
| Gerencia | | | 2 | 1 | 8 | 1 | | 12 |
| Planeación | | | 1 | 9 | | 3 | | 13 |
| PQRSD | 4 | | 2 | 2 | | 2 | | 11 |
| Sub. Corporativa | 2 | | 3 | 14 | 1 | 2 | | 22 |
| Subgerencia Contractual y Jurídica | 41 | 29 | 40 | 22 | 1 | 44 | | 177 |
| Sub. Técnica | | | 8 | 38 | | 14 | | 60 |
| Filas vacías | | | 1 | | | | | 1 |
| sin responsable | | | | | | | 1 | 1 |
| Total | 218 | 30 | 77 | 163 | 16 | 144 | 1 | 649 |

Fuente: Elaboración propia con base datos Control Correspondencia Agencia AIM 2023

Conforme a la Clasificación por Usuario los contratistas radicaron **218** solicitudes en el periodo motivo de análisis lo que equivale al **33,6%** del total de radicados, siendo la dependencia con más solicitudes presentadas la Dirección Operativa de Ejecución, Seguimiento y Control de Proyectos, a la que por clasificación por usuario se evidencia se solicita un número importante de certificaciones laborales.

Revisada la información por parte de Despachos Judiciales radicaron **(30)** solicitudes lo que equivale al **4,7%** del total de radicados se observa que la dependencia Subgerencia de Gestión Contractual y Jurídica fue quien recibió radicados por parte de este usuario; no se tiene certeza de la efectividad de las respuestas, dado que en el aplicativo **SIGA**, dispuesto para publicar de las respuestas dadas a los derechos de petición, no se encuentran estas. Por lo tanto, se recuerda y recomienda a los líderes y responsables atender las funciones asignadas en los instrumentos administrativos y de operación de la Agencia (Manuales e Instructivos), lo cual garantiza a los usuarios y grupos de valor que acuden por información a esta *Entidad* el cumplimiento de sus derechos consagrados en las normas que rigen el uso al derecho de petición.

De acuerdo con la tabla anterior se evidencian **77** Radicados de Entes de Control, que equivale al **11,9%** aprox., del total de radicados, en este se observa que nuevamente que la Subgerencia de Gestión Contractual y Jurídica fue quien recibió los radicados por parte de estos usuarios.

De Entidades Públicas se radicaron **163** Solicitudes que representa **25,1%** del total de radicados y las dependencias que más recibieron por parte de este usuario son: Subgerencia de Gestión de Proyectos de Infraestructura (38), Dirección Operativa de Ejecución, Seguimiento y Control de Proyectos con 36 radicados seguida Dirección Técnica de Estructuración de Proyectos con 26 solicitudes en su haber; por último de los Usuarios Particulares se radicaron **144** solicitudes lo que equivale aprox., al **22,2%** del total de radicados durante el periodo de seguimiento.

TABLA 3. Radicados PQRSD Clasificado por modalidad de petición 2023

| TIPO DE REQUERIMIENTO | TOTAL | PARTICIPACIÓN % |
|---|-------------|-----------------|
| Derecho de Petición | 45 | 6,93% |
| Tutela | 14 | 2,16% |
| Peticiones – Solicitudes | 590 | 90,91% |
| Filas con No. De radicado sin información - VACIAS | 383 | - |
| TOTALES | 1032 | 100% |

Fuente: Elaboración propia con base datos Control Correspondencia Agencia AIM 2023

GRAFICA 2. PQRSD Clasificado por modalidad de petición 2023



Fuente: Elaboración propia con base datos Control Correspondencia Agencia AIM 2023

TABLA 3. Radicados PQRSD Requerimiento por Mes

| Ítem | Tipo de Requerimiento | Registros | | | | Total |
|------|--------------------------|-----------|--------|------------|---------|-------|
| | | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | |
| 1 | Derecho de Petición | 1 | 11 | 21 | 12 | 45 |
| 2 | Tutela | 1 | 1 | 6 | 6 | 14 |
| 3 | Peticiones – Solicitudes | 69 | 66 | 204 | 251 | 590 |
| 4 | Tota Acumulado | 71 | 78 | 231 | 269 | 649 |

Fuente: Elaboración propia con base datos Control Correspondencia Agencia AIM 2023

GRAFICA 3. tipo de Requerimientos Mensual



Fuente: Elaboración propia con base datos Control Correspondencia Agencia AIM 2023

Realizado el seguimiento a las PQRSD radicadas en la entidad entre el 1 julio de 2023 al 31 de octubre 2023, según matriz suministrada por la Subgerencia de Gestión Contractual y Jurídica se evidencia lo siguiente: Durante este periodo de seguimiento se recibió en la agencia un total de **1032** radicados de estos **590** aprox., corresponden a **Peticiones – Solicitudes** con una participación porcentual de **90,91%** y **45** radicados en los cuales se invocó **Derecho de Petición** con participación de **6,93%**, y **14** radicados en los cuales se invocó **Tutela** que corresponde a **2,16%**.

Se encontraron 383 *filas con numero de Radicado sin información o vacías*; filas que por su condición de “Vacías” serán excluidas del análisis, seguimiento y control al manejo y comportamiento de las **PQRSD**, dado que no aportan información al proceso. Es evidente, que la ausencia de esta información para el análisis realizado imposibilita y no permite ver reflejada la realidad del proceso; 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 detallado sobre el estado real de los radicados ante la *Entidad*; cabe mencionar, que en el informe de primer semestre igualmente se encontró ausencia de información en celdas “vacías” con números de radicado asignado.

Dentro de la información reportada en el Excel se encontró **39** radicados -solicitudes **REITERADOS**, los cuales corresponden al **(6,01%)** de radicados analizados, los radicados en negrilla no presentan respuesta en **SIGA**.

(Ver tabla); radicados reiterados clasificados por Dependencia

| RADICADOS REITERADOS A LA AGENCIA PARA LA INFRAESTRUTURA DEL META PERIODO DEL 1 JULIO A 31 OCTUBRE 2023 | | |
|--|-------|---|
| Dependencia | Cant. | RADICADOS |
| Dirección Operativa de Ejecución, Seguimiento y Control de Proyectos | 20 | 1895 – 1981 – 1994 – 1995 – 1996 – 1997 – 1998-2094 – 2156 - 2276 - 2326 – 2394 - 2419 – 2514 2544 - 2572 – 2594 – 2614 - 2654 - 2668 |
| Subgerencia de Gestión Contractual y Jurídica | 12 | 1893 – 2213 – 2246 – 2247 – 2457 – 2275 - 2489 2537 2595 – 2623 – 2677 - 2679 |
| Dirección de Estructuración de Proyectos | 2 | 1958 - 2352 |
| Subgerencia de Gestión de Proyectos de Infraestructura | 2 | 2622 - 2682 |
| Dirección de Presupuesto y Contabilidad | 1 | 2631 |
| PQRCDS | 1 | 2704 |
| Subgerencia General de Gestión Corporativa | 1 | 2512 |
| Total | 39 | |
| Se realizó seguimiento a la publicación de las Respuestas en el aplicativo SIGA y únicamente se encuentro de los siguientes Radicados: 1958 - 2352 - 2622 - 2654 - 2682 – 2704 ; Total publicaciones (6), de las demás no se tienen Respuesta; en el anexo de informe se encuentran los Radicados PENDIENTES DE RTA EN SIGA | | |

Fuente: Elaborado con información de la base datos Control Correspondencia Agencia AIM 2023

Se presentó un total de **39 Radicados de Reiteración a Solicitudes**, las cuales equivalen al **6,1%** del total de las **PQRS** analizadas; de estas **13** corresponden a **Entes de control o IAS**, **14** corresponden de contratistas, **6** de Entidades públicas, **5** a particulares y **1** a un despacho judicial. Se realizo seguimiento a las Respuestas en aplicativo SIGA y se encontró lo siguiente:

De las 13 solicitudes reiteradas de **Entes de Control** en el aplicativo **SIGA** se evidencia la respuesta de **3** radicados **2682, 2622, y 2704**, de las demás no se evidencia publicación, lo que no permite conocer si se dio respuesta a estos requerimientos en términos o aún están por resolver; lo anterior denota una falta al cumplimiento de 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 ausencia al cumplimiento de los deberes y obligaciones de los servidores establecidos en los manuales de funciones y competencias laborales de la Agencia, así como incumplimiento a la **Ley 734 de 2002 CUD** derogada por la **Ley 1952 de 2019 CGD**.

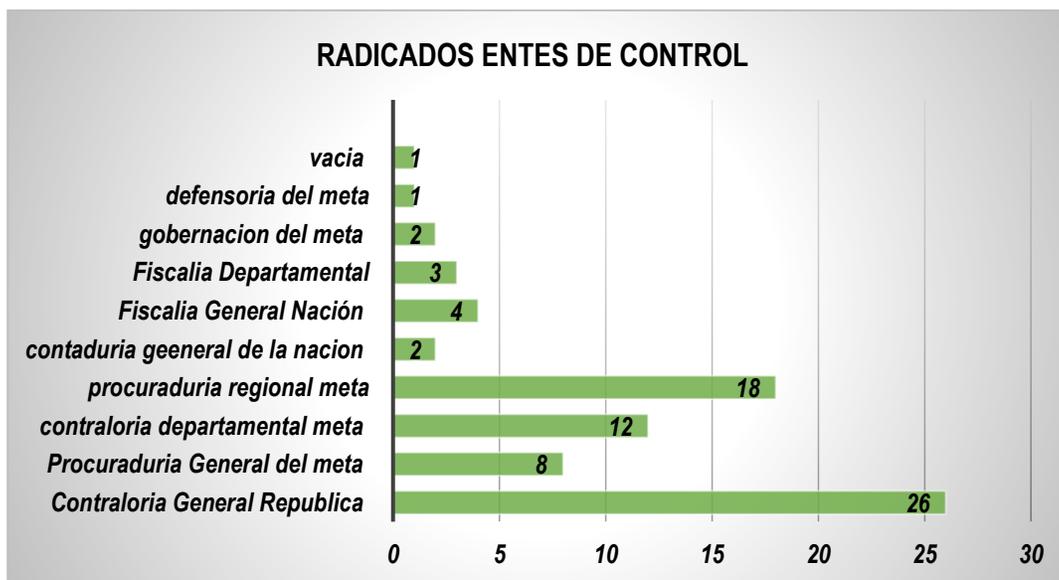
De las **13** Solicitudes Reiteradas por los Órganos de control 7 corresponden a la **Subgerencia de Gestión Contractual y Jurídica** (radicados 2677, 2679, 2489, 1893, 2247, 2537, 2595) estas no cuentan con publicación de respuesta en **SIGA**; la Dirección Operativa de Ejecución, Seguimiento y Control de Proyectos posee **3** radicados reiterados, 2614, 1895, 2594 igual que la anterior dependencia no presenta respuesta publicada en **SIGA**; la Subgerencia de Gestión de Proyectos de Infraestructura presenta **2** reiteraciones que en efecto presentan publicación de respuesta en **SIGA** sin extemporaneidad.

GRAFICA 4. Grafica Radicados Reiterados por Entes de Control por Dependencia sin Respuesta en SIGA



Fuente: Elaborado con información de la base datos Control Correspondencia Agencia AIM 2023

GRAFICA 5. Estadística Entes de Control



Fuente: Elaborado con información de la base datos Control Correspondencia Agencia AIM 2023

Los radicados de Entes de control son **77** que equivale al **16,4%** del total de radicados tomados para el análisis 469, de esto se encontró respuesta de 12 en el aplicativo **SIGA** de los demás no se evidencia respuestas.

Del presente seguimiento se radicaron **26** solicitudes de **Certificados De Ingresos Y Retenciones**, realizados a la Dirección de Presupuesto y Contabilidad según matriz se evidencia respuesta a los radicados; sin embargo, consultado el aplicativo **SIGA**, NO se encuentran las publicaciones de las respuestas dadas. A continuación, se adjunta evidencia de la matriz, en la **columna P** se observa, el día que se da respuesta, razón por la cual el área de Control Interno insiste en que los líderes de proceso o directivos realicen seguimiento y control a las evidencias de las respuestas; pues es la manera más confiable de conocer el estado de los requerimientos que se presentan por área a la Entidad.

| A | B | C | D | E | F | G | H | I | J | K | L | M | N | O | P | Q | R | V |
|------|-------------|----------------|--|-----------|-----------|----------------------|------------------|--------------------------------------|-----------------------|-----------|----------------------------|-------------------------------|-------------------------------|----------------------|--------------------|------------------------|---------------|----------------------|
| No. | N° RADICADO | FECHA RADICADO | Detalle | N° FOLIOS | N° ANEXOS | TIPO DE SOLICITACION | TIPO de Petición | SOLICITANTE (Nombre/ Cargo/ Entidad) | CLASIFICACIÓN USUARIO | REITERADO | TIEMPO DE RESPUESTA (Días) | FECHA RECIBIDO EN DEPENDENCIA | RESPONSABLE EMISIÓN RESPUESTA | FECHA DE VENCIMIENTO | FECHA DE RESPUESTA | RESPUESTA EXTEMPORANEA | OBSERVACIONES | REVISIÓN RTA EN SIGA |
| 2231 | 2231 | 04-09-23 | Solicitud expedición Certificados Tributarios IVA e | | | Peticion | | Dilia Rincón Santiago | Particular | No | Diez | 04-09-23 | DIR PPTO Y | 18-09-23 | | | | NO |
| 2408 | 2408 | 26-09-23 | Solicitud de certificación de Gerencia, que cuenta con los | 1 | | Peticion | | Ángela Milena Lozano Caicedo | Entidad Pública | No | Diez | 26-09-23 | DIR PPTO Y | 10-10-23 | | | | NO |
| 2337 | 2337 | 19-09-23 | Solicitud Certificado Tributano | | | Peticion | | William Hernando Espinosa Mesa | Particular | No | Diez | 19-09-23 | DIR PPTO Y | 03-10-23 | 21-09-23 | No | | NO |
| 2631 | 2631 | 20-10-23 | Reiterado Radicados 2166-23 (Vencido el 12-Sep-2023) y | | | Peticion | | Dilia Rincón Santiago | Particular | No | Uno | 20-10-23 | DIR PPTO Y | 23-10-23 | 23-10-23 | No | | NO |
| 2294 | 2294 | 12-09-23 | Expedir Certificados Tributarios IVA - ICA con | | | Peticion | | Dilia Rincón Santiago | Particular | No | Diez | 12-09-23 | DIR PPTO Y | 26-09-23 | | | | NO |
| 1887 | 1887 | 28-07-23 | Certificar ingresos y retenciones | | | Peticion | | Guillermo Andrés Viveros Escobar | Particular | No | Diez | 28-07-23 | DIR PPTO Y | 14-08-23 | 29-07-23 | NO | | NO |
| 1914 | 1914 | 01-08-23 | Certificar ingresos y retenciones | | | Peticion | | Juan Carlos Romero León | Particular | No | Diez | 01-08-23 | DIR PPTO Y | 16-08-23 | | | | NO |
| 1946 | 1946 | 04-08-23 | Certificar ingresos y retenciones | | | Peticion | | Ivan Darío Acosta Sabogal | Particular | No | Diez | 04-08-23 | DIR PPTO Y | 22-08-23 | 08-08-23 | NO | | NO |
| 1983 | 1983 | 09-08-23 | Certificar ingresos y retenciones | | | Peticion | | Rafael Eduardo Guerrero Umbanla | Particular | No | Diez | 09-08-23 | DIR PPTO Y | 24-08-23 | 11-08-23 | | | NO |
| 2011 | 2011 | 11-08-23 | Certificar ingresos y retenciones | | | Peticion | | Jorge Andrés Zambrano Correa | Particular | No | Diez | 11-08-23 | DIR PPTO Y | 28-08-23 | 18-08-23 | NO | | SI |
| 2132 | 2132 | 25-08-23 | Certificar ingresos y retenciones | | | Peticion | | Fabían Peña Castro | Particular | No | Diez | 25-08-23 | DIR PPTO Y | 08-09-23 | 08-09-23 | No | | NO |
| | | 01-09-23 | Certificar ingresos y retenciones | | | Peticion | | Lizeth Andrea | Particular | No | Diez | 01-09-23 | DIR | 15-09-23 | 01-09-23 | No | | NO |

Fuente: Extraído de la Matriz Correspondencia Agencia AIM 2023

5. CONCLUSIONES DEL INFORME DE SEGUIMIENTO DE PQRSD

- Se evidenció de la matriz de PQRSD remitida por la Subgerencia de Gestión Contractual y Jurídica que no fueron diligenciadas 383 filas, lo que corresponde al **37,1%** aprox., de la información del total de peticiones radicadas en la Agencia en el periodo de estudio; no se conoce que situación particular se presentó para obviar estos registros; se debe mencionar que en anteriores ocasiones se ha presentado igual situación.
- Se están generando un reproceso en el seguimiento y más exactamente a la hora de la elaboración del informe al comportamiento de las solicitudes, teniendo en cuenta que la matriz no se encuentra totalmente diligenciada; lo anterior, imposibilita generar un documento exacto del comportamiento de las respuestas a los derechos de petición en la Entidad.
- Del análisis a la información referida, se puede concluir que en general las reiteraciones a las solicitudes se generan por no darse una respuesta oportuna y completa en términos de tiempos a los peticionarios; lo que ocasiona la profundización de la mala imagen de la Entidad; por lo tanto, se generan nuevos radicados, que finalmente terminan en Acciones de Tutela instauradas por los peticionarios inconformes.

- Realizado el seguimiento a la publicación de las respuestas en el aplicativo **SIGA**, se concluye que del **35%** aprox. De la muestra 225 radicados, únicamente se encuentran 23 publicaciones lo que equivale al **10%**; se continúan presentando deficiencias en el control, seguimiento y verificación a este proceso.
- De acuerdo a la información reportada en el Excel de radicación o matriz de **PQRSD**, las solicitudes Reiteradas, se presentan en mayor número en las dependencias Dirección Operativa de Ejecución, Seguimiento y Control de Proyectos y la Subgerencia de Gestión Contractual y Jurídica, esta ausencia de compromiso en dar respuesta en términos a esta obligación, está generando situaciones administrativas y disciplinarias colaterales que desgastan el aparato administrativo de la Entidad.
- Se evidencia para este informe que algunas de los radicados o solicitudes no están siendo subidas o archivadas en **SIGA**; en la inspección realizada de la muestra seleccionada no se encuentran evidencias de su publicación o archivo en este aplicativo. Se esta volviendo costumbre esta situación. Se podría concluir en el mejor de los casos, que falta compromiso de los funcionarios en el cargue de las respuestas en el aplicativo **SIGA**; o en otro caso, que no se está dando respuesta con la oportunidad requerida. Se requiere control y seguimiento de los líderes de proceso a los encargados de producir/consolidar las respuestas y su publicación.
- De los **77** radicados de Entes de Control correspondientes al **16,4%** aprox., del total del análisis para el presente informe, el **14,1 %** aprox., no presenta publicación de la respuesta en **SIGA**, de estas 13 solicitudes son reiterativas, y no se evidencia las respuestas de 10.
- Por lo anterior, el Asesor de Control Interno recomienda a la Alta Dirección tomar y aplicar las medidas correctivas necesarias y suficientes para el cumplimiento efectivo en las respuestas a las solicitudes y/o derechos de petición que realizan los diferentes grupos de valor hacia a Agencia, lo que contribuirá a futuro subsanar las deficiencias señaladas en anteriores y el presente informe.

6. RECOMENDACIONES/SUGERENCIAS

- Efectuar el seguimiento y monitoreo semanal a la información registrada en la matriz de **PQRSD** realizando un muestreo por dependencias para validar variables como contenido/calidad de la respuesta, oportunidad o tiempo estipulado de respuesta, completitud de la información y finalmente análisis y superación de las inconsistencias detectadas por quien está a cargo de la solicitud.
- Diligenciar de forma completa la matriz 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 publicar la totalidad de los radicados, así como sus respuestas en la herramienta **SIGA**, a fin de tener certeza que se está cumpliendo con las respuestas a los requerimientos.
- Solicitar a los responsables del diligenciamiento de la matriz de radicación de solicitudes del porqué se presentan los vacíos de información en esta en los periodos señalados en el informe. Subsidiariamente se requiere realizar control y seguimiento al diligenciamiento de la matriz.
- En informes anteriores se ha recomendado a las áreas encargadas de dar respuestas a las solicitudes, enviar a través de correo electrónico institucional a la persona que lleva el control de las **PQRSD** la confirmación de la respuesta en **SIGA**, para ingresar en la tabla la información y de esta manera tener actualizado el Excel.

- Se requiere igualmente, que los funcionarios responsables de remitir la información cumplan con la obligación de publicar las respuestas al aplicativo **SIGA**; a su vez, que el Nivel Directivo realice el control, seguimiento y verificación del cumplimiento de estas obligaciones.
- A los líderes de proceso se les recomienda, aplicar controles que garanticen la oportunidad, la integridad, veracidad y confiabilidad de la información suministrada de los requerimientos tramitados, así como el cumplimiento del marco normativo aplicable sobre la materia.
- Se sugiere emitir un acto administrativo (memorando, circular u oficio) con destino a todos los servidores públicos, informando las acciones disciplinarias a las que se pueden ver expuestos por la no atención en términos a los derechos de peticiones. De igual manera, se recomienda a la Alta Dirección y a los líderes del proceso revisar y resolver por dependencias las solicitudes que a la fecha no presentan respuesta en **SIGA**.
- Este Asesor recomienda a la subgerencia de Gestión Contractual y Jurídica como responsable del procedimiento de respuesta a las PQRSD, así como a la Sugerencia General de Gestión Corporativa adelantar acciones (capacitación) encaminadas a comunicar, socializar y concientizar a los funcionarios y contratistas sobre la responsabilidad de dar respuesta en términos a las solicitudes y sobre el adecuado manejo de la herramienta **SIGA**, Sistema de Información para la Gestión de Archivos y así superar las deficiencias encontradas y que aún persisten en este asunto de suma importancia.
- Finalmente, y como se ha recomendado en informes anteriores, es necesario identificar con las dependencias los temas que por su contenido pueden ser objeto de consulta a futuro en forma masiva, con el fin de anticiparnos a las peticiones que se puedan generar y a través del portal y demás herramientas tecnológicas, dar a conocer a los usuarios la posición de la Entidad frente a sus inquietudes.

Cordialmente,



ARID NOÉ MENDIETA HIGINO
Asesor Control Interno

Proyecto:

Andrea Rey Valderrama

CPS de Apoyo

NOTA: El presente Informe se remite a los responsables del proceso a los Correos Electrónico Institucionales.

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.

Anexo Solicitudes Reiteradas.

| AGENCIA PARA LA INFRAESTRUCTURA DEL META SOLICITUDES REITERADAS 1 DE JULIO A 31 OCTUBRE 2023 | | | | | | |
|---|---------|------------|--|----------|--|-----------------------|
| ítem | No. RAD | FECHA RAD | SOLICITANTE | ASUNTO | DESCRIPCIÓN DE LA CORRESPONDENCIA REITERACIÓN | RESPONSABLE RESPUESTA |
| 1 | 1893 | 2023/07/28 | Ruby Elena Castro Pardo Profesional Universitario Gr17 Procuraduría Regional de Instrucción Meta PRM | Petición | Radicado 1364-23 , Solicitud de Información Expediente IUC-D-2023-2825542, Proyecto Chafurray | SGCJ |
| 2 | 1895 | 2023/07/28 | Danny Alberto Álvarez Sanabria Contralor Provincial para la Participación Ciudadana Gerencia Departamental Colegiada del Meta – CGR | Petición | Radicado 1806-23 . Recordar Citación Audiencia de Seguimiento 31 de julio de 2023. Reiterado Proyecto Mercedes-Barcelona | DOESCP |
| 3 | 1981 | 2023/08/09 | Luis Carlos Gómez Santa secretario de Gobierno Gobernación del Meta | Petición | Solicitud Urgente – Convocatoria del proceso de constatación y diligenciamiento de la matriz de la Alerta Temprana 004- 2023, Lejanías, El Castillo y Cubarral | DOESCP |
| 4 | 1994 | 2023/08/23 | Consortio PMIT del Meta Alexander Ramírez Fierro | Petición | Copia. Derecho de Petición, Reiteración de solicitud del inventario vial al Municipio de Villavicencio | DOESCP |
| 5 | 1995 | 2023/08/23 | Consortio PMIT del Meta Alexander Ramírez Fierro | Petición | Copia. Derecho de Petición, Reiteración de solicitud del inventario vial al Municipio de Vista Hermosa | DOESCP |
| 6 | 1996 | 2023/08/23 | Consortio PMIT del Meta Alexander Ramírez Fierro | Petición | Copia. Derecho de Petición, Reiteración de solicitud del inventario vial al Municipio de Puerto Rico | DOESCP |
| 7 | 1997 | 2023/08/23 | Consortio PMIT del Meta Alexander Ramírez Fierro | Petición | Copia. Derecho de Petición, Reiteración de solicitud del inventario vial al Municipio de Puerto López | DOESCP |
| 8 | 1998 | 2023/08/23 | Consortio PMIT del Meta Alexander Ramírez Fierro | Petición | Copia. Derecho de Petición, Reiteración de solicitud del inventario vial al Municipio de La Macarena | DOESCP |

| | | | | | | |
|----|------|------------|---|----------|---|--------|
| 9 | 2094 | 2023/08/22 | Luis Carlos Gómez Santa secretario de Gobierno Gobernación del Meta | Petición | Solicitud Urgente – Convocatoria del proceso de constatación y diligenciamiento de la matriz de la Alerta Temprana 004- 2023, Lejanías, El Castillo y Cubarral. | DOESCP |
| 10 | 2156 | 2023/08/29 | Jairo Alejandro Jiménez Espitia | Petición | Certificar CPS 165-22, 318-22 y 625-22. Reiterados Rad 0053-23 y 0256-23. Se adjuntan las estampillas correspondientes | DOESCP |
| 11 | 2213 | 2023/09/01 | Consortio Interowl Daniel Arturo Sánchez Gutiérrez | Petición | Contrato 155 de 2018, reiteración solicitud de aprobación de pólizas | SGCJ |
| 12 | 2246 | 2023/09/06 | Juzgado Primero Civil del Circuito de Villavicencio | Petición | Radicado 3382-22, solicitud de información del trámite de expropiación predio 230-35026. Resolución 492 de 2018 | SGCJ |
| 13 | 2247 | 2023/09/06 | María Cristina Silva Ricardo Profesional Universitario Gr17 Procuraduría General de la Nación PGR | Petición | Rad. 2174-23. Solicitud envío de documentación contrato 116 de 2018, expediente disciplinario IUS-E-2022-270105; IUC-D- 2021-1892891 | SGCJ |
| 14 | 2275 | 2023/09/11 | Leonarda Ramos Gómez Veeduría Ciudadana en Contratación Departamental | Petición | Solicitud de entrega de la información anexa que soporta las respuestas a los requerimientos del Contrato 116 de 2018, de la veeduría. | SGCJ |
| 15 | 2276 | 2023/09/06 | Consortio PMIT del Meta Alexander Ramírez Fierro | Petición | Contrato 219 de 2021, Solicitud de tramitar el Radicado 1389-23, Acta de pago parcial No. 3 | DOESCP |
| 16 | 2326 | 2023/09/18 | Consortio Intervial Meta David Leonardo Rodríguez Bermúdez | Petición | Contrato 774 de 2022, Copia de la reiteración de entrega de los documentos previo al inicio de los proyectos | DOESCP |
| 17 | 2394 | 2023/09/23 | Consortio Intervial Meta David Leonardo Rodríguez Bermúdez | Petición | Contrato 774 de 2022, Reiteración entrega de documentos previos al inicio de las obras | DOESCP |
| 18 | 2419 | 2023/09/28 | Consortio Intervial Meta David Leonardo Rodríguez Bermúdez | Petición | Contrato 774 de 2022 Reiteración entrega de planos y cartera topográfica de los proyectos con inicio de ejecución del 14 de agosto de 2023 | DOESCP |

| | | | | | | |
|----|------|------------|--|----------|--|--------|
| 19 | 2457 | 2023/10/03 | Coronel Jeison Freddy Sora Cruz comandante Dptal. de Policía Meta Nacional | Petición | Solicitud de pago de la factura de energía de la obra del Parque de El Castillo - Contrato 023 de 2015 | SGCJ |
| 20 | 2489 | 2023/10/05 | Danny Alberto Álvarez Sanabria Contralor Provincial para la Participación Ciudadana Gerencia Departamental Colegiada del Meta - CGR | Petición | Suministro de información - audiencia de control social 5 de octubre de 2023. Rad. 2428-23 | SGCJ |
| 21 | 2512 | 2023/10/09 | Óscar Fernando Rodríguez Ladino Auxiliar Administrativo COFREM | Petición | Rad 1913-23. Contrato 249 de 2023, Solicitud de reintegro de dineros por concepto de descuentos departamentales causados. | SGC |
| 22 | 2514 | 2023/10/09 | Consortio Intervial Meta David Leonardo Rodríguez Bermúdez | Petición | Contrato 774 de 2022, Reiteración entrega de documentos previos al inicio de las obras | DOESCP |
| 23 | 2537 | 2023/10/10 | Diana Carolina Enciso Upegui jefe Oficina de Planeación - Procuraduría General de la Nación PGR | Petición | Oficio S-2023-098903, Reiteración solicitud de información del proyecto 20181301010097 Chafurray - Tierra Grata en Puerto Lleras | SGCJ |
| 24 | 2544 | 2023/10/12 | Sergio Andrés Naranjo Jerez | Petición | RAD 2372-23, Solicitud de certificado laboral | DOESCP |
| 25 | 2572 | 2023/10/17 | Consortio Inter Hospital Edwin Fabián Henao Camargo | Petición | RAD. 2538-23. Contrato 511 de 2023, Solicitud de la documentación para el inicio de la obra | DOESCP |
| 26 | 2594 | 2023/10/18 | Danny Alberto Álvarez Sanabria Contralor Provincial para la Participación Ciudadana - Gerencia Departamental Colegiada del Meta - CGR | Petición | Oficio 2023EE0170438, Reiteración Rad. 2497-23 (12-Oct-2023), Solicitud de información, citación audiencia de seguimiento y convocatoria visita de obra vía las Mercedes-Barcelona | DOESCP |
| 27 | 2595 | 2023/10/18 | Danny Alberto Álvarez Sanabria Contralor Provincial para la Participación Ciudadana - Gerencia Departamental Colegiada del Meta - CGR | Petición | Oficio 2023EE0167432, Reiteración Rad. 2436-22 (29-Sep-2023), Solicitud información del contrato nueva torre del Hospital Dptal Vcio | SGCJ |
| 28 | 2614 | 2023/10/18 | Danny Alberto Álvarez Sanabria Contralor Provincial para la Participación Ciudadana Gerencia Departamental Colegiada del Meta - CGR | Petición | Rad. 2497-23 (12-Oct-2023), Solicitud de información, citación audiencia de seguimiento y convocatoria visita de obra | DOESCP |

| | | | | | | |
|----|------|------------|---|----------|---|-------|
| 29 | 2623 | 2023/10/19 | Magda Astrith Herrán Oficina de Control Disciplinario Interno Gobernación del Meta | Petición | Reiteración Rad. 2455-23 y 2470-23. Urgente - Primera de solicitud de Información. Expediente No. 4677 de 2023 (Favor enunciar este número en su respuesta), Registro:4404-2023 E-2022-488142 // D-2023-3097082 de la Procuraduría Regional de Instrucción del Meta | SGCJ |
| 30 | 2631 | 2023/10/20 | Dilia Rincón Santiago Contabilidad General COFREM | Petición | Reiteración Radicados 2166-23 (Vencido el 12-Sep-2023) y 2294-23 (Vencido 26-Sept-2023). Solicita expedir Certificados Tributarios IVA - ICA con corte al mes de agosto 2023 | DPC |
| 31 | 2668 | 2023/10/25 | Consortio Inter Hospital Edwin Fabián Henao Camargo | Petición | Reiteración Rad. 2538-23 y 2572-23 contrato 511 de 2023, Copia., solicitud de la documentación para el Acta de Inicio | DOECP |
| 32 | 2677 | 2023/10/26 | Ruby Elena Castro Pardo Profesional Universitario Procuraduría Regional de Instrucción Meta PRM | Petición | Reiteración RAD 2556-23. Reiteramos solicitud de información disciplinaria expediente No. IUC-D-2023-2987694 - Enviar en medio magnético, copia del contrato de interventoría, contrato 035 de 2020, junto con cada uno de los informes de interventoría; y la designación del supervisor junto con los informes correspondientes | SGCJ |
| 33 | 2679 | 2023/10/26 | Jaime Londoño Flórez Contralor Departamental del Meta CDM | Petición | Reiteración RAD 2388-23. Oficio 100.07.02.555.23. Segundo requerimiento radicado 3817 - Informe Detallado de la ejecución del Convenio Interadministrativo 623 de 2021 | SGCJ |

Fuente: Registros Sistema Radicación AIM vigencia 2023

DOECP: Dirección Operativa de Ejecución, Seguimiento y Control de Proyectos

SGCJ: Subgerencia de Gestión Contractual y Jurídica

DPC: Dirección de Presupuesto y Contabilidad

SGC: Subgerencia de Gestión Corporativa



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

ASUNTO. ENVIO INFORME DERECHOS DE PQRSJ JULIO A OCTUBRE 2023

2 mensajes

Arid Noe Mendieta Higinio <controlinterno@aim-meta.gov.co> 9 de noviembre de 2023, 17:10
Para: Juan Jose Casasfranco Medellin <gerencia@aim-meta.gov.co>, LUIS ALEJANDRO ENCISO PARDO <asesor.financiero@aim-meta.gov.co>
Cc: Wilson Enrique Castrillón Duque <subgecorp@aim-meta.gov.co>, Subgerencia Tecnica <subgeproyectos@aim-meta.gov.co>, Juridica AIM <juridica@aim-meta.gov.co>, "Diznarda D." <contabilidadypresupuesto@aim-meta.gov.co>, Jose Luis Rosero Hernandez <tesoreria@aim-meta.gov.co>, Camilo Alberto Caballero Esquivel <interventoria@aim-meta.gov.co>, Fernando Fajardo Alvarez <proyectos@aim-meta.gov.co>, Francis Darley Mosquera Novoa <planeacion@aim-meta.gov.co>

INGENIERO
OSCAR DANIEL SALAMANCA VARGAS
GERENTE
BUENA TARDE
CORDIAL SALUDO

ME PERMITO ENVIAR PARA SU CONOCIMIENTO Y DEMÁS FINES 2DO INFORME DE SEGUIMIENTO AL ESTADO DE LAS PQRSJ/DERECHOS DE PETICIÓN RADICADAS EN ESTA AGENCIA DESDE EL PRIMERO DE JULIO HASTA EL 31 DE OCTUBRE VIGENCIA 2023. EN ESTE VA A ENCONTRAR LA ESTADÍSTICA PROPIA DEL INFORME, INFORMACIÓN ACERCA DE LAS NORMATIVAS QUE REGULAN LAS PQRSJ Y DERECHOS DE PETICIÓN, 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 EN LA AGENCIA.

SE ANEXA INFORME Y MATRIZ DE RADICADOS DEL PERIODO EN ANÁLISIS.

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

 **2INFORME SEGUIMIENTO PQRSD JUL A OCT RAD2802-2023.pdf**
1342K

 **CONTROL CORRESPONDENCIA A 31-10-2023.xlsx**
2532K

Arid Noe Mendieta Higinio <controlinterno@aim-meta.gov.co>
Para: "andrea Rey v...." <jandrearey@hotmail.com>

9 de noviembre de 2023, 21:09

[El texto citado está oculto]

2 adjuntos

 **2INFORME SEGUIMIENTO PQRSD JUL A OCT RAD2802-2023.pdf**
1342K

 **CONTROL CORRESPONDENCIA A 31-10-2023.xlsx**
2532K