



**MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
CONTROL DERECHOS DE PETICION INFIHUILA**



SC-R-008 **VERSIÓN: 01** **FECHA: MAYO DE 2013** **PAGINA:1 DE 1**

FECHA RADICACION	IDENTIFICACION PETICIONARIO	PETICION QUEJA RECLAMO	FECHA RESPUESTA	FUNCIONARIO RESPUESTA	NUMERO OFICIO	AFIRMATIVA/NEGATIVA	OBSERVACION
------------------	-----------------------------	------------------------	-----------------	-----------------------	---------------	---------------------	-------------

2015

1/8/2015	JAVIER ROA SALAZAR	solicita informe de los contratos del 2014	1/13/2015	ANA MARIA ROJAS VASQUEZ	G100-27-001-008	AFIRMATIVA EN TERMINOS DE LEY	
1/28/2015	JAVIER ROA SALAZAR	solicita informe de los contratos de los consorcios del 2014	2/10/2015	ANA MARIA ROJAS VASQUEZ	G100-27-001-037	AFIRMATIVA EN TERMINOS DE LEY	
3/11/2015	CARLOS HERRERA OLAYA	Expedicion de historia laboral	3/26/2015	ANA MARIA ROJAS VASQUEZ	G100-27-001-117	NEGATIVA EN TERMINOS DE LEY	NO SE ENCONTRO EN EL KARDEX EVIDENCIA DE LA VIDA LABORAL DEL SOLICITANTE}
3/26/2015	DAGOBERTO BARRIOS ORTEGA	Queja sobre la expedicion de cheques	4/17/2015	ANA MARIA ROJAS VASQUEZ	G100-27-001-171	AFIRMATIVA EN TERMINOS DE LEY	
7/16/2015	LAURA FERNANDA PERDOMO PERDOMO	Derecho de peticion: no se refleja en sus cuentas el valor consignado de 9.068.000 de Terpel al municipio de Teruel	7/21/2015	ANA MARIA ROJAS VASQUEZ	G100-27-001-312	AFIRMATIVA EN TERMINOS DE LEY	
7/24/2015	CARLOS ALBERTO POLANIA PENAGOS	Certificado de informacion laboral de Jovel Murcia Chavarro.	7/21/2015	ANA MARIA ROJAS VASQUEZ	G100-27-001-344	NEGATIVA EN TERMINOS DE LEY	NO SE ENCONTRO EN EL KARDEX EVIDENCIA DE LA VIDA LABORAL DEL SOLICITANTE}
9/24/2015	MARIA DE PILAR CORTES MUÑOZ-	solicita se modifique el certificado del señor JESUS ANTONIO VARGAS OROZCO comunicación 278220 CONSORCIO ASD-SERVIS-CROMASOFT - ASOFONDOS	9/24/2015	ANA MARIA ROJAS VASQUEZ	G100-27-001-395	AFIRMATIVA EN TERMINOS DE LEY	SE LE DIO RESPUESTA DANDOLE SOLUCION AL REQUERIMIENTO

10/6/2015	MARIA DE PILAR CORTES MUÑOZ-	Solicita se certifique en formulario No 1 y No 2 del CONSORCIO ASD-SERVIS-CROMASOFT - ASOFONDOS, el tiempo de BONILLA VALENZUELA MARIA DEL CARMEN.comunicacion 278789	10/15/2015	ANA MARIA ROJAS VASQUEZ	G100-27-001-362	AFIRMATIVA EN TERMINOS DE LEY	
10/28/2015	MARIA DE PILAR CORTES MUÑOZ-	Solicita modificar el certificado expedido en formulario No 2 del CONSORCIO ASD-SERVIS-CROMASOFT - ASOFONDOS, el tiempo de BONILLA VALENZUELA MARIA DEL CARMEN.comunicacion 280146	11/9/2015	ANA MARIA ROJAS VASQUEZ	G100-27-001-529	NEGATIVA EN TERMINOS DE LEY	SE REMITE A LA SECRETARIA DE GOBIERNO DEL DEPARTAMENTO
12/9/2015	LIGIA BAHAMON BOLAÑOS	se solicita el descuento del 20% del fondo CREA	12/22/2015	ANA MARIA ROJAS VASQUEZ	G100-27-001-529	NEGATIVA EN TERMINOS DE LEY	SE REMITE A LA SECRETARIA DE GOBIERNO DEL DEPARTAMENTO

IDELBER PABON LOPEZ
Profesional Especializado-C Interno



**SISTEMA INTEGRADO DE GESTION MECI-CALIDAD
CONTROL DE PQRS INFIHUILA 2017**

Código: CES-R-02-07

**Fecha Aprobación:
Diciembre 2016**

Versión: 03

Página: 1 de 1

FECHA RADICACION	RADICADO	IDENTIFICACION PETICIONARIO	PETICION QUEJA RECLAMO	FECHA RESPUESTA	DIAS DE RESPUESTA	FUNCIONARIO RESPUESTA	NUMERO OFICIO	AFIRMATIVA/NEGATIVA	OBSERVACION
2017									
1	1/30/2017	4572	MARIA MARCELA CELY CASSANOVA	Traslado de oficio por competencia de certificacion laboral del señor MILLER SAAVEDRA MANRIQUE	2/1/2017	2	RAMIRO RENGIFO CANO	No tiene	AFIRMATIVA EN TERMINOS DE LEY
2	2/28/2017	4617	ADRIANA PERDOMO GUEVARA	Solicitud especial: copia del manual de funciones acuerdo 005 de 2012	3/28/2017	28	RAMIRO RENGIFO CANO	No tiene	
3	2/28/2017	4616	ADRIANA PERDOMO GUEVARA	copia de su hoja de vida	3/28/2017	28	RAMIRO RENGIFO CANO	No tiene	No estan saliendo estos oficios que son externos con radicado de salidad del proceso de gestion documental y los tiempos de cumplimiento se vuelven inciertos
4	3/7/2017	4623	LILIANA VASQUEZ SANDOVAL SECRETARIA DE GOBIERNO Y DLLO COMUNITARIOS	La señora Ligia Bahamon Bolaños, solicita el pago del incentivo del fondo crea	3/22/2017	15	LUIS ALFREDO ORTEGA MORENO	G-GD-102-12-118	NEGATIVA EN TERMINOS DE LEY
5	4/20/2017	4676	JORGE ERENESTO ROJAS	El señor Jorge Rojas solicita certificado laboral	5/8/2017	18	RAMIRO RENGIFO CANO	No tiene	AFIRMATIVA EN TERMINOS DE LEY
6	3/29/2017	4545	JUDITH PORTELA GARZON	la señora JUDITH PORTELA solicita se le entregque copia de la poliza	4/18/2017	20	RAMIRO RENGIFO CANO	G-GD-102-12	AFIRMATIVO EN TERMINOS DE LEY
7	5/26/2017	4727	COLPENSIONES-OLGA LUCIA SARMIENTO - Gerencia Nacional de Ingresos y Egresos	solicita la informacion laboral en formato 1, 2 y 3b del señor JORGE CONTI	6/14/2017	19	RAMIRO RENGIFO CANO	No tiene	AFIRMATIVO EN TERMINOS DE LEY
8	5/30/2017	NO TIENE	JULIO ALBERTO LOPEZ ROJAS-Coordinador de operación - consorcio ASD-SERVIS-CROMASOFT	Solicita modificacion 95077 afiliado DELGADO RIVERA AMADEO	6/7/2017	8	RAMIRO RENGIFO CANO	No tiene	AFIRMATIVO EN TERMINOS DE LEY

9	5/30/2017	4734	YENI PAOLA SANABRIA SALAZAR- Administradora del convenio ECOPELROL INFIHUILA	Informe tecnico y financiero y de los pagos realizados por rendimientos financieros	6/22/2017	23	LUIS ALFREDO ORTEGA MORENO	G-GD-102-12-261	AFIRMATIVO EN TERMINOS DE LEY	
10	6/5/2017	4742	LUIS ANGEL RAMIREZ VARGAS-Jefe Oficina Control interno gobernacion	remite queja anonima de en infihuila						

ANALISIS

A 30 de junio de 2017 se presentaron 10 PQRS, al hacer seguimiento a los pqrs anteriores se evidencia no se ha solucionado el pqr de COLPENSIONES, el cual requiere, mediante oficio GNAR-AP 00004757, que se le confirme, aclare, y aplique en el portal de COLPENSIONES, la situación de funcionarios y exfuncionarios que cotizan con esta empresa de pensiones. También envía relación anual desde 1995 hasta 2014, con valores que suman \$249.411.315 y que en concepto de esa empresa COLPENSIONES, INFIHUILA, estaría en mora de cancelarlos. Tambien se evidencia que en el diligenciamiento de estos formatos 1, 2 Y 3b, es recurrente la falla al diligenciarlos por parate del funcionario de Talento Humano tema que ha sido reiterativo y por lo tanto la devolucion para correccion de estos formatos. Se recomienda que se deje evidencia por parte de la administracion documental de los oficios que genera el profesional de Talento Humano , al ser enviados al cliente externo, para poder que confirmar que se aplique los periodos de tiempo que establece la ley 1755 de 2015, ya que en los oficios de respuesta no refleja la fecha en que son entregados, sino solamente la fecha de elaboracion.

IDELBER PABON LOPEZ

Profesional Especializado

Funciones Control Interno