

INFORME DE SEGUIMIENTO PQRSF – VIGENCIA 2025

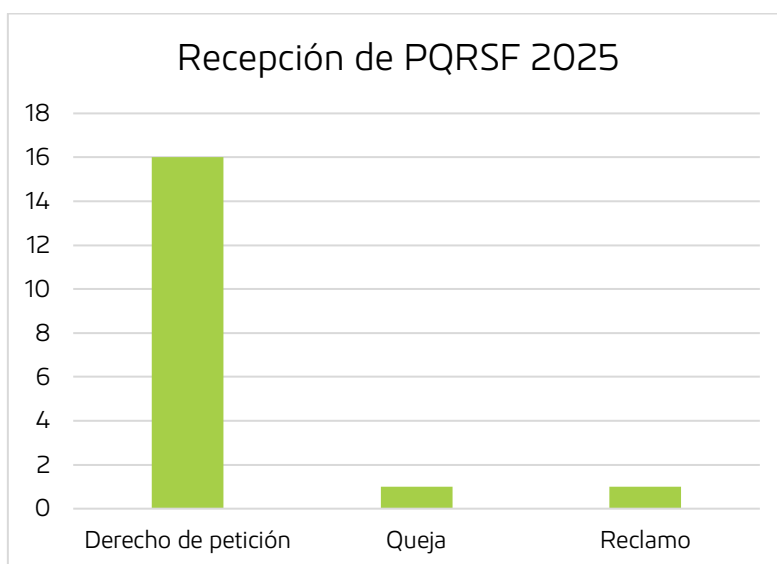
OBJETIVO: Presentar el seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Felicitaciones recibidas durante la vigencia 2025 a través de los diferentes canales de atención dispuestos por INFOTIC S.A., verificando su gestión y el cumplimiento de los términos legales para su atención.

RESUMEN

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES

Durante la vigencia 2025, se recibieron un total de 18 solicitudes a través de los canales de atención habilitados por INFOTIC S.A.

La distribución por tipología se presenta en la Gráfica 1:



Gráfica 1 PQRSF Recibidas en 2025

La atención de las solicitudes se realizó dentro de los términos establecidos en el *Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015*, garantizando el cumplimiento de los plazos legales aplicables a las diferentes modalidades de petición.

CANALES DE ATENCIÓN

El canal utilizado para la recepción de las solicitudes fue el formulario dispuesto en el sitio web y correo electrónico de INFOTIC S.A. En consecuencia, la información presentada en este informe fue extraída del módulo de Satisfacción de la plataforma Daruma,

herramienta mediante la cual se registran, administran y realizan el seguimiento a las PQRSF recibidas por la Organización.

SOLICITUDES TRASLADAS A OTRAS ENTIDADES

Durante la vigencia evaluada se trasladaron dos (2) derechos de petición relacionados con la Sede Manizales para su atención por parte de las entidades competentes, entre ellas la Secretaría de Movilidad de Manizales, en atención al contenido y alcance de las solicitudes presentadas.

Las dieciséis (16) solicitudes restantes fueron tramitadas y respondidas directamente por INFOTIC S.A., en el marco de las competencias que le corresponden.

TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA

Tipología	Tiempo Promedio de Respuesta (Días Hábiles)
Quejas	15
Reclamo	1
Derechos de Petición	9

El análisis de los tiempos de atención evidencia un promedio general de respuesta de 9 días hábiles, así mismo todas las peticiones fueron resueltas en los plazos establecidos bajo la Ley 1755 de 2015 para la atención oportuna de las peticiones y demás solicitudes presentadas por los grupos de interés.

SOLICITUDES CERRADAS EN EL PERIODO

De acuerdo con el seguimiento realizado en la plataforma Daruma, se evidenció que la totalidad de las solicitudes recibidas durante la vigencia 2025 fueron gestionadas y cerradas oportunamente. En consecuencia, el porcentaje de cierre de las Peticiones, Quejas y Reclamos corresponde al 100%, reflejando la adecuada gestión de los diferentes procesos responsables de su atención.

SOLICITUDES DE LOS TITULARES DE LOS DATOS GESTIONADOS POR INFOTIC S.A.

Durante la vigencia 2025, no se recibió ninguna petición o solicitud por parte de los titulares de la información almacenada, gestionada y tratada en las bases de datos que reposan y son responsabilidad de la Organización.

SOLICITUDES DE ACCESO A INFORMACIÓN

Durante la vigencia 2025, la Organización no negó el acceso a la información a ningún peticionario. No obstante, las respuestas a las solicitudes se emitieron de conformidad con las políticas internas de confidencialidad de la información y de protección de datos personales, así como con la legislación y la normativa aplicables a cada caso, limitando el suministro de aquella información sujeta a restricciones legales o de carácter reservado.