



Alcaldía Municipal  
**Ibagué**  
NIT.800113389-7



**ALCALDIA DESPACHO  
OFICINA DE CONTROL INTERNO**

## **INFORME DE SEGUIMIENTO A LA OPORTUNIDAD DE RESPUESTA A LOS DERECHOS DE PETICIÓN Y SOLICITUD DE INFORMACIÓN DENEGADA EN EL MUNICIPIO DE IBAGUE, I SEMESTRE DEL 2021**

**ALCALDIA MUNICIPAL DE IBAGUE**

**Ibagué, julio 14 de 2021**

1



[www.ibagué.gov.co](http://www.ibagué.gov.co)

**ALCALDIA DESPACHO  
OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**TABLA DE CONTENIDO**

<b>1. CONTEXTO Y LEGITIMIDAD .....</b>	<b>3</b>
<b>2. OBJETIVO .....</b>	<b>3</b>
<b>2.1. Objetivos específicos.....</b>	<b>3</b>
<b>3. ALCANCE .....</b>	<b>3</b>
<b>4. CRITERIOS DE EVALUACIÓN .....</b>	<b>3</b>
<b>5. METODOLOGIA .....</b>	<b>4</b>
<b>6. GENERALIDADES .....</b>	<b>4</b>
<b>7. DESARROLLO DEL SEGUIMIENTO .....</b>	<b>6</b>
<b>7.1. PQR´S recibidas durante el I semestre de la vigencia 2021 .....</b>	<b>6</b>
<b>7.2. Herramientas de control, que contribuyen al seguimiento del cumplimiento de los términos de respuesta de los derechos de petición. ....</b>	<b>6</b>
<b>7.3. Recepción de PQR´S por canal de interacción .....</b>	<b>7</b>
<b>7.4. PQR´S por tipología .....</b>	<b>8</b>
<b>7.5. PQR´S por dependencias .....</b>	<b>9</b>
<b>7.6. Oportunidad de respuesta.....</b>	<b>12</b>
<b>7.7. Dependencias con PQRS sin contestar y vencidas .....</b>	<b>13</b>
<b>7.8. Dependencias con respuestas fuera de término .....</b>	<b>14</b>
<b>7.9. Comparativo II semestre 2020 Vs I semestre 2021 .....</b>	<b>16</b>
<b>8. INFORME DE SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFOMACION .....</b>	<b>18</b>
<b>8.1. Solicitud información denegada .....</b>	<b>19</b>
<b>8.2. Número de solicitudes de información recibidas en el I semestre de 2021</b>	<b>20</b>
<b>1. CONCLUSIONES .....</b>	<b>22</b>
<b>2. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>24</b>

## ALCALDIA DESPACHO OFICINA DE CONTROL INTERNO

### 1. CONTEXTO Y LEGITIMIDAD

De conformidad a lo establecido en Ley 87 de 1993, frente a los roles de la oficina de control interno y dando cumplimiento al Artículo 76 de la ley 1474 del 2011, el Artículo 52 del Decreto 103 de 2015 y Artículo 5° del Decreto 491 del 28 de marzo del 2020, la Oficina de Control Interno presenta informe de seguimiento y evaluación al tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias PQR'S, interpuestas por la ciudadanía durante el periodo comprendido entre el 1 de enero al 30 de junio de 2021.

### 2. OBJETIVO

Realizar seguimiento, verificación y evaluación de la oportunidad de respuesta y cumplimiento de la normatividad vigente de la gestión de las PQR'S, formulada por los ciudadanos a la Alcaldía Municipal de Ibagué, en el semestre comprendido entre el 1 de enero al 30 de junio de 2021.

#### 2.1. Objetivos específicos

- ✓ Establecer el grado de oportunidad de respuesta a los derechos de petición instaurados por la ciudadanía a la Alcaldía Municipal de Ibagué, a través de los diferentes canales de recepción.
- ✓ Contribuir con información para toma de decisiones respecto al resultado registrado en el informe, sobre el cumplimiento de los términos de respuesta al peticionario.

### 3. ALCANCE

Evaluar el cumplimiento de los términos de respuesta al peticionario, durante el período comprendido entre el 1 de enero al 30 de junio de 2021.

### 4. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- ✓ **Constitución Política de Colombia**, artículo 23 y 74.
- ✓ **Ley 1474 del 12 de julio 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".
- ✓ **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".
- ✓ **Ley 1755 del 2015** "Por medio del cual se regula el derecho fundamental del derecho de petición y se sustituye el código administrativo de lo contencioso".
- ✓ **Ley 734 del 2002**, "Por medio del cual se expide el Código Único Disciplinario".

## ALCALDIA DESPACHO OFICINA DE CONTROL INTERNO

- ✓ **Decreto 491 del 28 de marzo del 2020**, “Por medio del cual se adoptan medidas de emergencia para garantizar la atención y la presentación de los servicios por parte de las autoridades públicas” **Artículo. 5°**. Ampliación de términos para atender las peticiones.
- ✓ **Resolución 1000-0219 del 24 de septiembre del 2015**, “Por medio del cual se reglamenta el trámite interno del derecho de petición”.
- ✓ **Resolución 0167 del 2017**, “Por medio de la cual se modifica el Artículo 4° de la resolución 1000-2019 de 2015, la cual reglamenta el trámite interno de los derechos de petición.
- ✓ **Circular N° 001 del 2011**, expedida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno.
- ✓ **Decreto No. 1000-0354 del 20 de junio de 2021**, mediante el cual se declara el 21 de junio de 2021 como día cívico.
- ✓ **Decreto No. 1000-0356 del 22 de junio de 2021**, mediante el cual se suspende la jornada laboral del día 24 de junio de 2021.

## 5. METODOLOGIA

- ✓ Verificación del trámite realizado en la Plataforma PISAMI, en su módulo de correspondencia, de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, interpuestas a la Alcaldía Municipal de Ibagué, durante el primer semestre de la vigencia 2021
- ✓ Análisis de información, para verificar la gestión de las PQR´S, interpuestas en los diferentes canales de recepción.
- ✓ Verificación del cumplimiento normativo vigente y procedimiento.

## 6. GENERALIDADES

Con base en la normativa constitucional y legal vigente, sobre la cual la Alcaldía Municipal de Ibagué, gestiona todo lo relacionado con las peticiones recibidas, se aclaran los siguientes términos:

**Derecho de Petición:** Se encuentra consagrado en el Artículo 23° de la Constitución Política de Colombia y dispone que “toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución”. El derecho de petición puede ser ejercido por cualquier persona en forma verbal o escrita, sin requisitos adicionales o límites sobre los asuntos, con el fin de garantizar derechos relacionados como la efectiva participación democrática, acceso a la información, libertad de expresión, participación política, etc.

## ALCALDIA DESPACHO OFICINA DE CONTROL INTERNO

Tipos o modalidades del derecho de petición: Dependiendo de su contenido el derecho de petición puede ser:

- ✓ **Interés General.** Solicitud que involucra o afecta a la generalidad, es decir, no hay individualización de todos y cada uno de los peticionarios que podrían estar involucrados.
- ✓ **Interés Particular.** Solicitud elevada por un ciudadano en busca de una respuesta a una situación que le afecta o le concierne a él mismo. En este evento, es posible individualizar al peticionario.
- ✓ **Solicitud de Información.** Es el requerimiento que hace un ciudadano con el cual se busca indagar sobre un hecho, acto o situación administrativa que corresponde a la naturaleza y finalidad de la Entidad.
- ✓ **Consulta.** Solicitud por medio de la cual se busca someter a consideración de la Entidad aspectos en relación con las materias a su cargo. Los conceptos que se emiten en respuesta a la consulta no comprometen la responsabilidad de la Entidad, ni son de obligatorio cumplimiento o ejecución y carecen de fuerza vinculante.
- ✓ **Queja.** Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula un ciudadano en relación con la conducta presuntamente irregular realizada por uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones. Reclamo. Es la manifestación mediante la cual se pone en conocimiento de las autoridades la suspensión injustificada o la prestación deficiente de un servicio.
- ✓ **Reclamo:** Expresión de la insatisfacción hecha a la organización, relativa a sus productos, o relacionadas con su proceso de manejo de reclamos, donde una respuesta o solución es una expectativa explícita o implícita.
- ✓ **Felicitación:** Es la manifestación positiva de un ciudadano acerca de los servicios que le brinda la Entidad o el servidor público.
- ✓ **Sugerencia:** Es un consejo o propuesta que formula un usuario o institución para el mejoramiento de los servicios de la Entidad.
- ✓ **Canales de atención:** Medios que facilitan el acceso de los ciudadanos a los trámites, servicios e información de la entidad.

**ALCALDIA DESPACHO  
OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**7. DESARROLLO DEL SEGUIMIENTO**

En virtud del Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, la Oficina de Control Interno, una vez verifico y realizó el análisis de la información, evidencio que la Alcaldía Municipal de Ibagué cumple con los lineamientos y lo establecido, toda vez, que se tiene un proceso encargado de recibir, tramitar y resolver las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos interponen con recurrencia; además cuenta con procedimiento: RECEPCION Y TRAMITE DE P.Q.R.S.- **PRO-GSA-02**, VERSION 06, el cual se encuentra actualizado a partir del 3 de julio del 2020.

Por otra parte, se descargó información de la Plataforma PISAMI en el módulo de correspondencia, insumo que arrojó el siguiente resultado:

**7.1. PQR´S recibidas durante el I semestre de la vigencia 2021**

Una vez verificada la información registrada en plataforma PISAMI, y efectuado el filtro correspondiente de solo PQR presentadas ante la Administración Central municipal con corte del 01 de enero al 30 de junio de 2021, se evidenció que, en la Alcaldía Municipal de Ibagué, ingreso un total de 6770 PQR´S.

**7.2. Herramientas de control, que contribuyen al seguimiento del cumplimiento de los términos de respuesta de los derechos de petición.**

La Alcaldía Municipal de Ibagué, cuenta con una Plataforma PISAMI, con un módulo de correspondencia, que permite que se realice la trazabilidad de las peticiones y permite realizar la consulta a los enlaces de cada dependencia.

De igual forma, este permite generar alertas tempranas sobre el estado de las PQR´S, dando previo aviso de su vencimiento y cuales se encuentra vencidos y fuera de términos, generando una alerta para su vencimiento clasificada de la siguiente manera:

- ✓ Verde
- ✓ Amarillo
- ✓ Naranja
- ✓ Roja

Adicionalmente, la Dirección de Atención al Ciudadano, realiza el registro, direccionamiento y seguimiento de los términos de respuesta de los derechos de petición a través del aplicativo PISAMI, generando informes quincenales y pormenorizados trimestrales; en cumplimiento del reglamento interno de los derechos de petición y los lineamientos establecidos en el componente de transparencia del Plan Anticorrupción y atención al ciudadano.

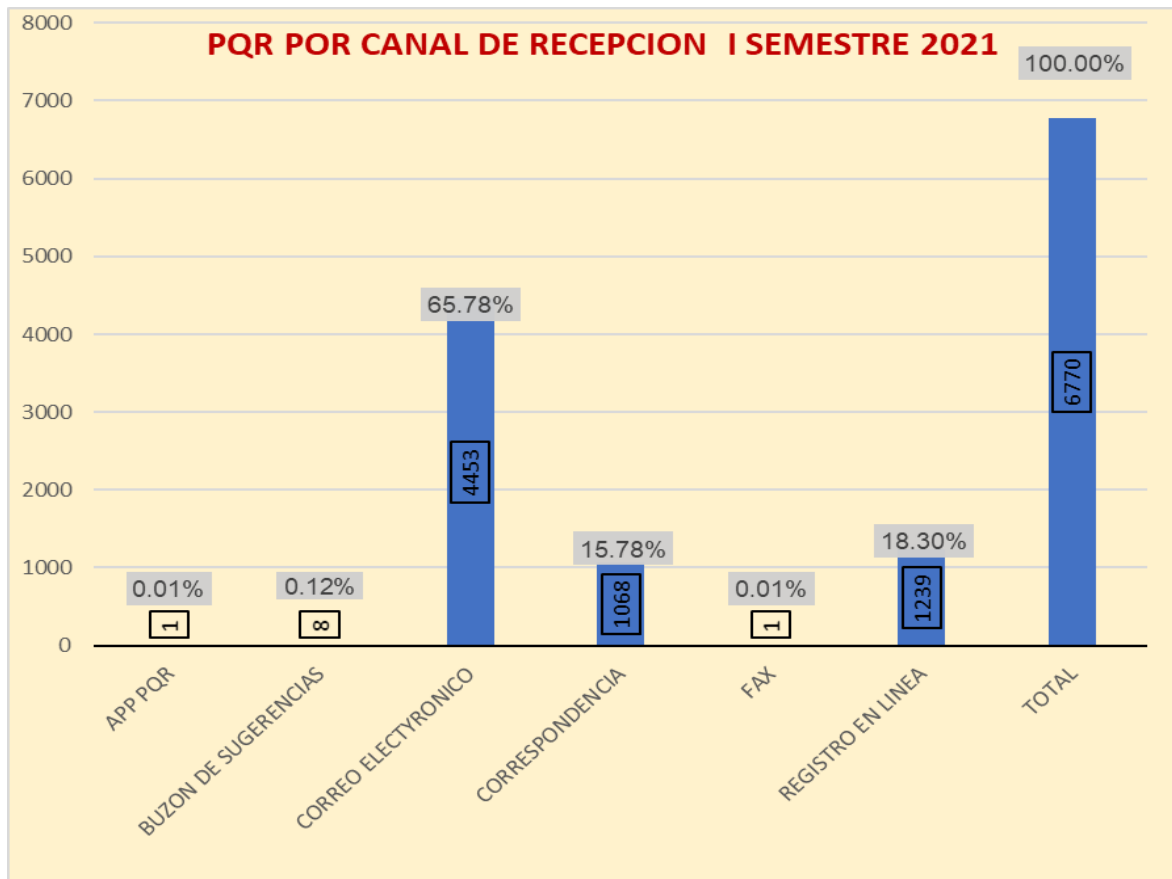


**ALCALDIA DESPACHO  
OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**7.3. Recepción de PQR'S por canal de interacción primer semestre 2021<sup>1</sup>**

MEDIO RECEPCION	CANTIDAD	% PARTICIPACION
APP PQR	1	0.01%
BUZON DE SUGERENCIAS	8	0.12%
CORREO ELECTRONICO	4453	65.78%
CORRESPONDENCIA	1068	15.78%
FAX	1	0.01%
REGISTRO EN LINEA	1239	18.30%
TOTAL	6770	100.00%

Tabla No 1. Fuente Plataforma PISAMI- modulo correspondencia



Grafica No. 1. Canales de recepción

<sup>1</sup> En este análisis se tomó todos los ingresos durante el I semestre del 2021, Incluyendo las que aún no tiene respuestas, pero se encuentran en términos de vencimiento.



## ALCALDIA DESPACHO OFICINA DE CONTROL INTERNO

De acuerdo con la gráfica N°.1, el canal más utilizado por los ciudadanos para interponer sus derechos de petición, es el correo electrónico, en donde se interpusieron un total de **4.453 PQR**, que corresponden al **65.78%**. En segundo lugar, se ubica el canal registro en línea que corresponde al **1.239** equivalente al **18.30%**, seguido en tercer lugar por correspondencia, con un total de **1.068**, equivalente al **15.78%**, en el cuarto lugar está buzón de sugerencias con 8 PAR que corresponden al **0.12%**, en el quinto lugar se encuentra **APP PQR y FAX** con **1 PQR** cada una que representa el **0.01%**. Frente a lo anterior, se concluye que el resultado de la alta utilización del correo electrónico, se deriva a los protocolos de bioseguridad y los lineamientos establecidos por la presidencia de la república y la administración central municipal a fin de mitigar y disminuir el riesgo del COVID -19.

### 7.4. PQR'S POR TIPOLOGÍA

Del total de PQR'S allegadas a la entidad durante el I semestre de la vigencia 2021, se observó que estas se encuentran clasificadas por tipo de petición, como se muestra en detalle en la siguiente tabla:

PQR POR TIPO DOCUMENTO	CANTIDAD	% PARTICIPA
DP CONSULTAS	22	0.32%
DP INT GENERAL	487	7.19%
DP INT PARTICULAR	2430	35.89%
DP MANIFESTACIONES	15	0.22%
DP QUEJAS	43	0.64%
DP RECLAMOS	321	4.74%
DP SOLIC COPIAS	543	8.02%
DP SOLIC INF ENTIDADES	854	12.61%
DP SOLIC INFORMACION	2046	30.22%
DP SOLIC INFOR CONGRESISTAS	9	0.13%
TOTAL	6770	100.00%

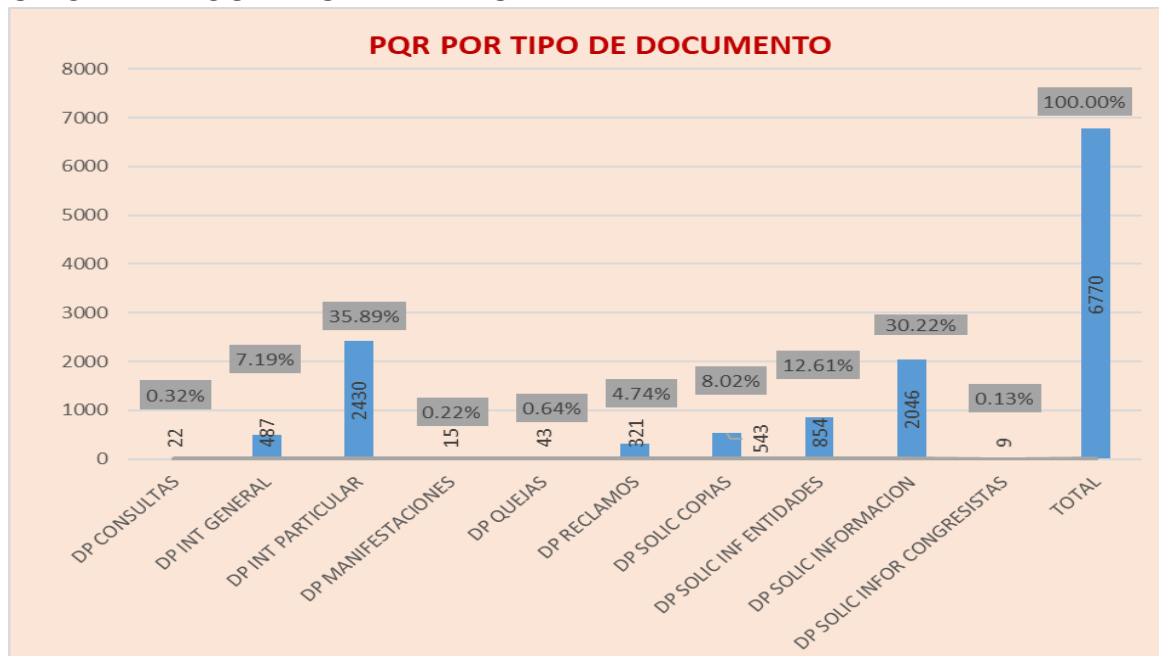
Tabla N° 2. Tipología. Fuente Plataforma PISAMI- modulo correspondencia

El mayor número de solicitudes la presenta los derechos de petición de interés particular con un total de **2.430 (35.89%)** derecho de petición- solicitud de información con **2.046 (30.22%)**, derecho de petición-solicitud de información entre entidades con **854 (12.61%)**, solicitud de copias con **543 (8.02%)**, situación que se puede observar mejor en la siguiente gráfica:





**ALCALDIA DESPACHO  
OFICINA DE CONTROL INTERNO**



Grafica N°. 2Tipologías PQRS

**7.5. PQR'S POR DEPENDENCIAS**

Conforme al reporte arrojado por la Plataforma PISAMI del módulo de correspondencia, en las diferentes dependencias de la Alcaldía Municipal de Ibagué, se evidencio lo siguiente:

DEPENDENCIAS	CANTIDAD	% PARTICIPACION
1001 OFIC JURIDICA	100	1.48%
1010 PLANEACION DESPACHO	7	0.10%
1011 PLANEACION O.T.	115	1.70%
1012 PLANEACION DEL DESARROLLO	24	0.35%
1013 PLANEACION SISBEN	133	1.96%
1020 GOBIERNO DESPACHO	131	1.94%
1020 CONTROL DISCIPLINARIO	17	0.25%
1021 GOBIERNO JUSTICIA	287	4.24%
1022 GOBIERNO ESPACIO PUBLICO	174	2.57%
1022 AMBIENTE BOMBEROS	23	0.34%
1030 HACIENDA DESPACHO	22	0.32%
1031 HACIENDA PRESUPUESTO	11	0.16%



**ALCALDIA DESPACHO  
OFICINA DE CONTROL INTERNO**

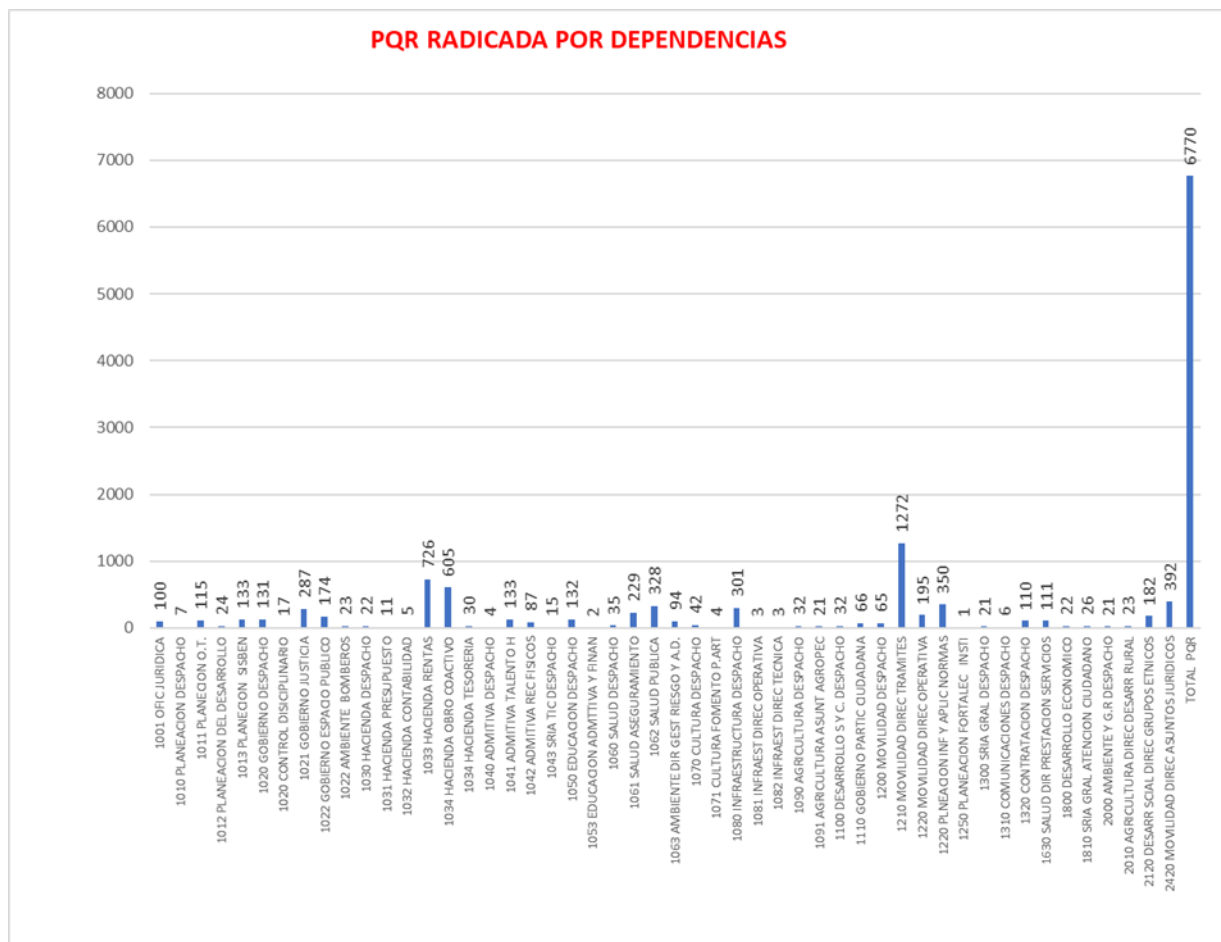
DEPENDENCIAS	CANTIDAD	% PARTICIPACION
1032 HACIENDA CONTABILIDAD	5	0.07%
1033 HACIENDA RENTAS	726	10.72%
1034 HACIENDA OBRO COACTIVO	605	8.94%
1034 HACIENDA TESORERIA	30	0.44%
1040 ADMITIVA DESPACHO	4	0.06%
1041 ADMITIVA TALENTO H	133	1.96%
1042 ADMITIVA REC FISICOS	87	1.29%
1043 SRIA TIC DESPACHO	15	0.22%
1050 EDUCACION DESPACHO	132	1.95%
1053 EDUCACION ADMTTIVA Y FINAN	2	0.03%
1060 SALUD DESPACHO	35	0.52%
1061 SALUD ASEGURAMIENTO	229	3.38%
1062 SALUD PUBLICA	328	4.84%
1063 AMBIENTE DIR GEST RIESGO Y A.D.	94	1.39%
1070 CULTURA DESPACHO	42	0.62%
1071 CULTURA FOMENTO P.ART	4	0.06%
1080 INFRAESTRUCTURA DESPACHO	301	4.45%
1081 INFRAEST DIREC OPERATIVA	3	0.04%
1082 INFRAEST DIREC TECNICA	3	0.04%
1090 AGRICULTURA DESPACHO	32	0.47%
1091 AGRICULTURA ASUNT AGROPEC	21	0.31%
1100 DESARROLLO S Y C. DESPACHO	32	0.47%
1110 GOBIERNO PARTIC CIUDADANA	66	0.97%
1200 MOVILIDAD DESPACHO	65	0.96%
1210 MOVILIDAD DIREC TRAMITES	1272	18.79%
1220 MOVILIDAD DIREC OPERATIVA	195	2.88%
1220 PLNEACION INF Y APLIC NORMAS	350	5.17%
1250 PLANEACION FORTALEC INSTI	1	0.01%
1300 SRIA GRAL DESPACHO	21	0.31%
1310 COMUNICACIONES DESPACHO	6	0.09%
1320 CONTRATACION DESPACHO	110	1.62%

## ALCALDIA DESPACHO OFICINA DE CONTROL INTERNO

DEPENDENCIAS	CANTIDAD	% PARTICIPACION
1630 SALUD DIR PRESTACION SERVICIOS	111	1.64%
1800 DESARROLLO ECONOMICO	22	0.32%
1810 SRIA GRAL ATENCION CIUDADANO	26	0.38%
2000 AMBIENTE Y G.R DESPACHO	21	0.31%
2010 AGRICULTURA DIREC DESARR RURAL	23	0.34%
2120 DESARR SCIAL DIREC GRUPOS ETNICOS	182	2.69%
2420 MOVILIDAD DIREC ASUNTOS JURIDICOS	392	5.79%
TOTAL, PQR	6770	100.00%

Tabla N°. 3 PQRS por dependencia- Fuente Plataforma PISAMI- modulo correspondencia

Para mayor claridad se presenta los datos de la tabla No. 3 en la siguiente gráfica:



Gráfica N°. 3 PQRS por dependencia- Fuente Plataforma PISAMI- modulo correspondencia

**ALCALDIA DESPACHO  
OFICINA DE CONTROL INTERNO**

Tal como se muestra la tabla N° 3 la dependencia con mayor PQR'S recepcionadas es **MOVILIDAD DIRECCION DE TRAMITES Y SERVICIOS**, con **1.272** que corresponde al **18.79%** del total de la PQR'S ingresadas en el I semestre del 2021, seguido de **HACIENDA DIRECCION DE RENTAS** con **726** PQR que corresponde al **10.72%**, en tercer lugar, se encuentra **HACIENDA COBRO COACTIVO** con **605** peticiones que corresponde al **8.94%** del total de las PQR'S, en cuarto lugar se evidencio que **MOVILIDAD DIRECCION DE ASUNTOS JURIDICOS**, con **392** PQR que corresponde a un **5.79%** del total de PQR'S y en quinto lugar se encuentra **PLANEACION INFORMACION Y APLICACION DE LA NORMA URBANISTICA** con un total de **350** PQR que corresponde a un **5.17%** del total de las PQR'S recepcionadas en la entidad.

**7.6. OPORTUNIDAD DE RESPUESTA**

<b>OPORTUNIDAD DE RESPUESTA</b>		
<b>ESTADO</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>% PARTICIPACION</b>
TRAMITADO OPORTUNO	3,998	59%
TRAMITADO EXTEMPORANEO	1,359	20%
PENDIENTE VIGENTE	857	13%
PENDIENTE VENCIDO	556	8%
<b>TOTAL</b>	<b>6,770</b>	<b>100%</b>

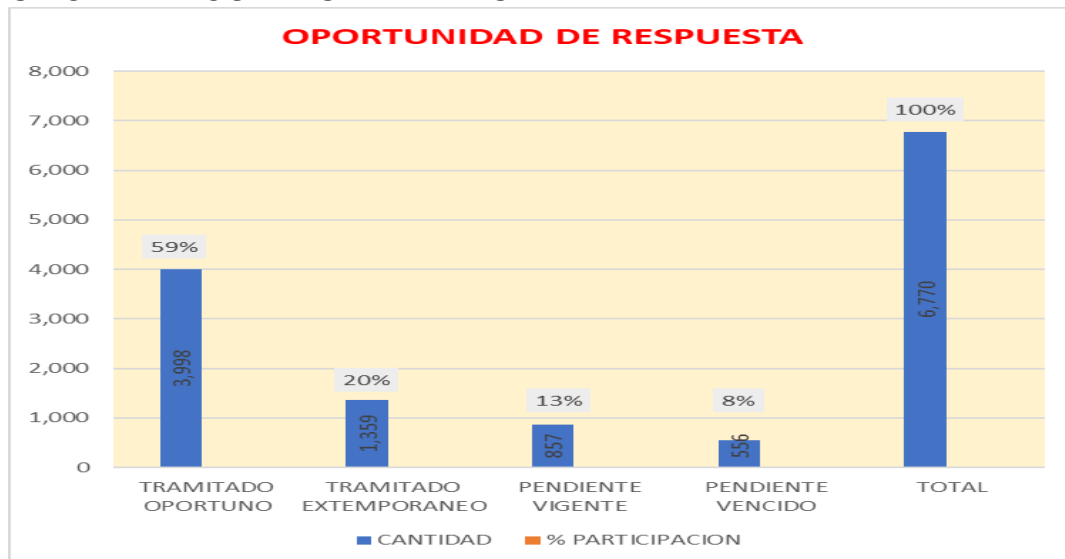
Tabla N°. 4 oportunidad de respuesta- Fuente Plataforma PISAMI- modulo correspondencia

La oportunidad de respuesta de los PQRS radicados en la Administración Central Municipal, se encuentra en el 59% con 3.998 PQRS contestados de forma oportuna, los cual se considera un porcentaje de cumplimiento muy bajo, teniendo en cuenta que además se presenta un 28% de PQRS contestadas extemporáneamente y pendientes de contestar con términos vencidos.

Se recomienda a las diferentes dependencias de la Administración Central Municipal, efectuar una verificación de las PQRS pendientes de contestar vigentes que asciende al 13%, a fin de responder antes del vencimiento.

Para mejor comprensión de la información frente a las oportunidades de respuesta de las PQRS, del primer semestre de la vigencia 2021, se presenta la siguiente gráfica:

**ALCALDIA DESPACHO  
OFICINA DE CONTROL INTERNO**



Gráfica N° 4. Oportunidad de respuesta - Fuente Plataforma PISAMI- modulo correspondencia

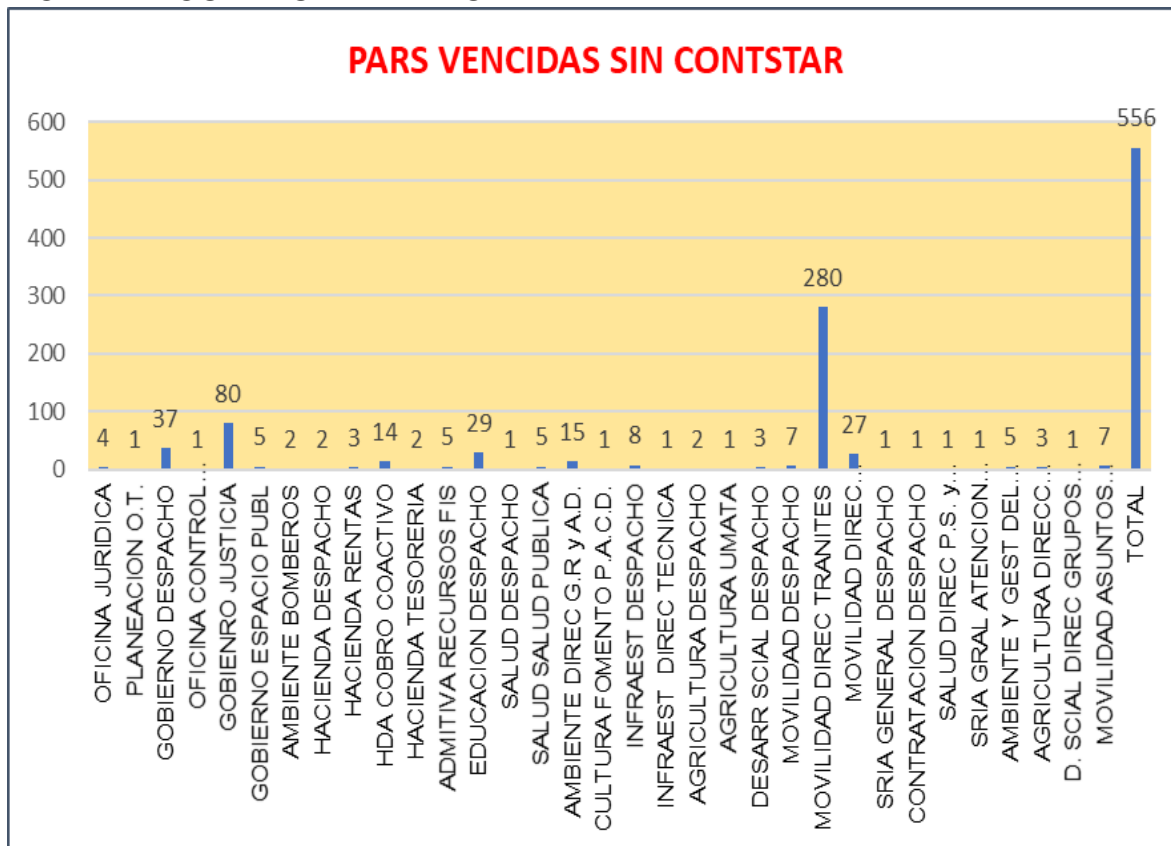
**7.7. DEPENDENCIAS CON PQRS SIN CONTESTAR Y VENCIDAS**

Una vez se identificaron las PQR'S que ingresaron a cada una de las dependencias, y conociéndose también la oportunidad en la respuesta a través del ejercicio auditor, se identificó que las dependencias que tienen PQR'S sin contestar y vencidas son las siguientes:

<b>PQRS SIN CONTESTAR VENCIDAS</b>			
OFICINA JURIDICA	4	INFRAEST DESPACHO	8
PLANEACION O.T.	1	INFRAEST DIREC TECNICA	1
GOBIERNO DESPACHO	37	AGRICULTURA DESPACHO	2
OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO	1	AGRICULTURA UMATA	1
GOBIERNO JUSTICIA	80	DESARR SICIAL DESPACHO	3
GOBIERNO ESPACIO PUBL	5	MOVILIDAD DESPACHO	7
AMBIENTE BOMBEROS	2	MOVILIDAD DIREC TRANITES	280
HACIENDA DESPACHO	2	MOVILIDAD DIREC OPERAIVA	27
HACIENDA RENTAS	3	SRIA GENERAL DESPACHO	1
HDA COBRO COACTIVO	14	CONTRATAACION DESPACHO	1
HACIENDA TESORERIA	2	SALUD DIREC P.S. y CALIDAD	1
ADMITIVA RECURSOS FIS	5	SRIA GRAL ATENCION CIUDADA	1
EDUCACION DESPACHO	29	AMBIENTE Y GEST DEL RIESGO	5
SALUD DESPACHO	1	AGRICULTURA DIRECC D.RURAL	3
SALUD SALUD PUBLICA	5	D. SICIAL DIREC GRUPOS ETNIOC	1
AMBIENTE DIREC G.R y A.D.	15	MOVILIDAD ASUNTOS JURIDICO	7
CULTURA FOMENTO P.A.C.D.	1	TOTAL:	556

Tabla N°5. PQRS vencidas y sin contestar- Fuente Plataforma PISAMI- modulo correspondencia

**ALCALDIA DESPACHO  
OFICINA DE CONTROL INTERNO**



Grafica N°. 5 inoportunidad de respuesta por dependencia- Fuente Plataforma PISAMI- modulo correspondencia

Tal como se muestra en la Grafica N°5, se observa que la **SECRETARIA DE LA MOVILIDAD DIRECCION DE TRAMITES**, presenta la mayor cantidad 280 PQR'S sin contestar y vencidas, que corresponde al 50% del total de las PQRS sin contestar vencidas, en segundo lugar, se encuentra **GOBIERNO DIRECCION DE JUSTICIA**, con 80 PQRS sin contestar cencidas, en tercer lugar se encuentra **GOBIERNO DESPACHO**, con 37 PQR'S sin respuesta y vencida.

**7.8. DEPENDENCIAS CON RESPUESTAS FUERA DE TÉRMINO**

Realizada la verificación de la información respecto a las dependencias que tienen mayor cantidad de PQR'S, contestados fuera de términos, que podrían generar acciones en contra de la administración Municipal por parte de los petitionarios por faltas al derecho a la información, encontramos los siguiente:



**ALCALDIA DESPACHO  
OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**RESPUESTA FUERA DE TERMINO**

DEPENDENCIA	CANTIDAD	DEPENDENCIA	CANTIDAD
JURIDICA	21	AMBIENTE DIREC G.R. y A.D.	20
PLANEACION DESPACHO	1	CULTURA DESPACHO	8
PLANEACION O.T.	26	INFRAEST DESPACHO	55
PLANEACIÓN PLAN DESARROLLO	5	INFRAEST DIREC OPERATIVA	1
PLANEACION SISBEN	4	INFRAEST DIREC TECNICA	1
GOBIERNO DESPACHO	14	AGRICULTURA DESPACHO	11
CONTROL DISCIPLINARIO	6	AGRICULTURA UMATA	1
GOBIERNO JUSTICIA	47	DESARR SCIAL DESPACHO	7
GOBIERNO ESPACIO PUBL	42	GOBIERNO PART CIUDADANA	9
AMBIENTE BOMBEROS	3	MOVLIDAD DESPACHO	14
HACIENDA DESPACHO	2	MOVLIDAD TRAM y SS	316
HACIENDA RENTAS	126	MOVLIDAD DIREC OPERATIVA	16
HDA COBRO COACTIVO	194	PLANEACION INF y A.N.V.	96
HACIENDA TESORERIA	3	SRIA GRAL DESPACHO	8
ADMITIVA DESPACHO	1	COMUNICIONES DESPACHO	1
ADMINISTRATIVA T.H.	4	CONTRATACION DESPACHO	4
ADMITIVA RECU FISICOS	31	SALUS P.S y CALIDAD	7
SRIA TIC DESPACHO	2	DESARR ECONOMICO DESP	3
EDUCACION DESPACHO	44	AMBIENTE Y G.R DESPACHO	4
EDUCACION ADMITIVA Y FCIERA	1	AGRICULTURA DIREC D.RURAL	3
SAÑUD DESPACHO	1	DESARR SCIAL ETNIAS	62
SALUD ASEGURAMIENTO	5	MOVLIDAD ASUNT JURIDICOS	84
SALUD SALUD PUBLICA	45	TOTAL.	1359

Tabla N° 6. Fuente Plataforma PISAMI- modulo correspondencia

La dependencia, que más se tardó en responder dentro de términos fue **MOVILIDAD DIRECCION DE TRAMITES Y SERVICIOS**, con 316 PQR´S, equivalentes a un 23% del total de PQR´S contestadas fuera de términos, en segundo lugar encontramos a **HACIENDA COBRO COACTIVO** con un total de 194 PQR´S contestadas extemporáneamente que corresponden a una participación del total de respuestas extemporáneas del 14%, en tercer lugar, se encuentra **SECRETARIAD E HACIENDA RENTAS** con un total de 126 PQR´S contestadas fuera de términos, correspondientes a un 9%, en cuarto lugar se encuentra **PLANEACION - INFORMACION Y APLICACION DE LA NORMA URBANISTICA** con 96 PQR´S respondidas fuera de términos que corresponde un 7% del total de las PQRs respondidas fuera de términos y en quinto lugar se encuentra **MOVILIDAD ASUNTOS JURIDICOS** con un total de 84



## ALCALDIA DESPACHO OFICINA DE CONTROL INTERNO

PQR'S con respuesta extemporánea con una participación del 6% del total de PQR'S extemporáneas.

Cabe anotar, que independientemente de la cantidad de PQR'S con respuesta inoportuna estas podrían conllevar a posibles procesos o sanciones en contra de la Alcaldía.

Para visualizar mejor las dependencias que contestaron fuera de términos, presentamos la siguiente gráfica:

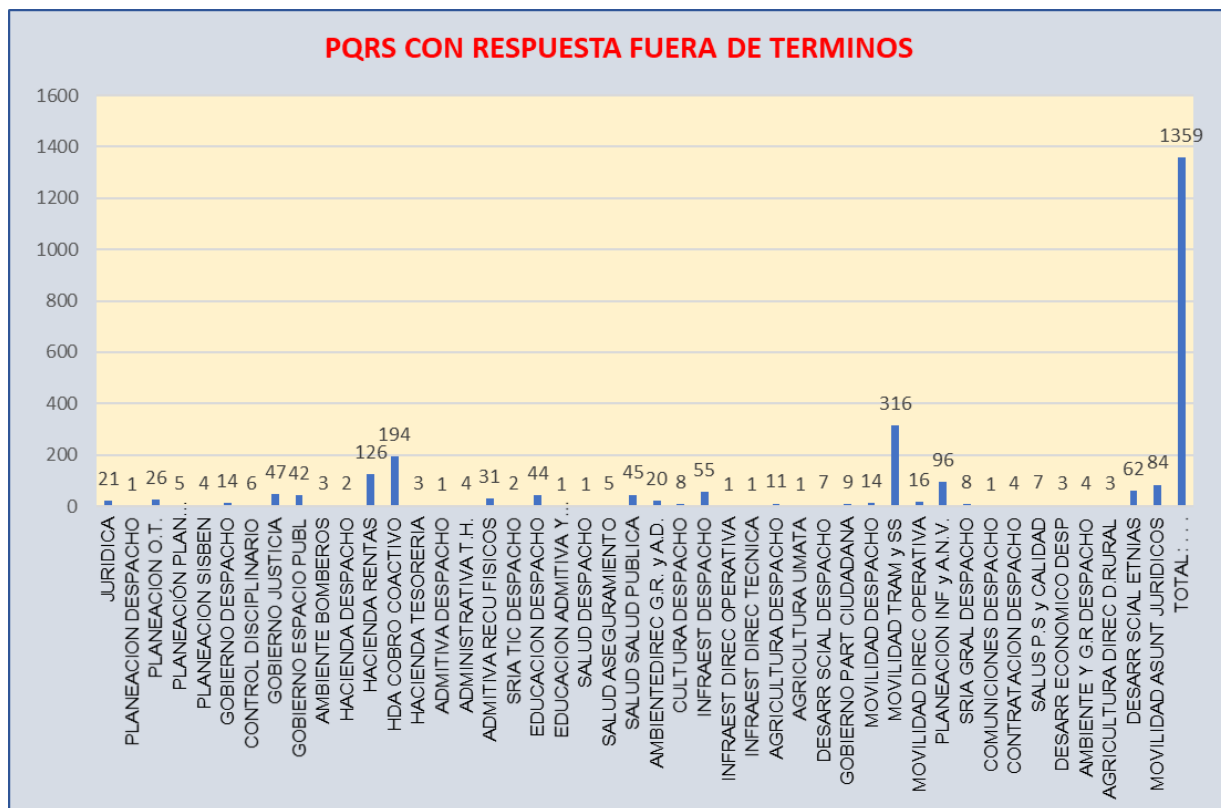
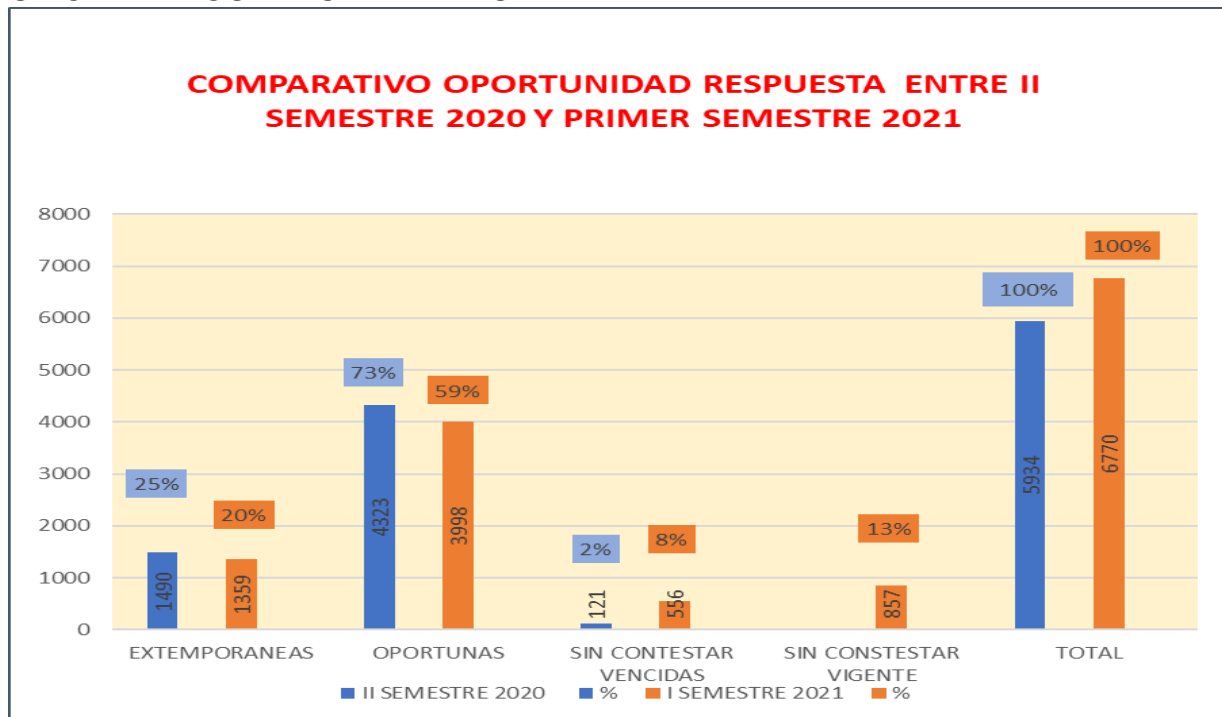


Gráfico N° 6. Fuente Plataforma PISAMI- modulo correspondencia

### 7.9. COMPARATIVO II SEMESTRE 2020 VS I SEMESTRE 2021

Al realizar un comparativo entre el comportamiento de las PQR'S, respecto a la oportunidad de respuesta entre segundo semestre de la vigencia 2020 versus el primer semestre de la vigencia 2021, encontramos lo siguiente.

**ALCALDIA DESPACHO  
OFICINA DE CONTROL INTERNO**



Gráfica N° 7. Comparativa oportunidad de respuesta. Fuente Plataforma PISAMI- modulo correspondencia

**COMPARATIVO II SEMESTRE 2020 VS I SEMESTRE 2021**

TERMINO RESPUESTA	II SEMESTRE 2020	%	I SEMESTRE 2021	%	%
EXTEMPORANEAS	1490	25%	1359	20%	-5%
OPORTUNAS	4323	73%	3998	59%	-14%
SIN CONTESTAR VENCIDAS	121	2%	556	8%	6%
SIN CONTESTAR VIGENTE			857	13%	
<b>TOTAL</b>	<b>5934</b>	<b>100%</b>	<b>6770</b>	<b>100%</b>	<b>14%</b>

Tabla N° 7. Comparativa oportunidad de respuesta. Fuente Plataforma PISAMI- modulo correspondencia

1. Según lo observado en la tabla y gráfica No.7, al realizar el comparativo entre el segundo semestre de la vigencia 2020 y primer semestre de la vigencia 2021, encontramos que la cantidad de PQRS presentados en el primer semestre de la vigencia 2021, se incrementó en un 14%.
2. Se presentó una disminución del 14% en las respuestas oportunas, lo que refleja una baja gestión en el manejo de las PQRS en las diferentes dependencias de la Administración Central Municipal.

## ALCALDIA DESPACHO OFICINA DE CONTROL INTERNO

3. Por otra parte, las PQRS sin contestar vencidas y que pueden generar demandas, investigaciones y sanciones a la Administración Central Municipal por incumplimiento de la **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”, la **Ley 1755 del 2015** “Por medio del cual se regula el derecho fundamental del derecho de petición y se sustituye el código administrativo de lo contencioso”, se incrementó en un 6% para el primer semestre de la vigencia 2021.
4. Se presentó una disminución del 5% en la cantidad de respuestas extemporáneas en el primer semestre de la vigencia 2021, con respecto al II semestre de la vigencia 2020, situación que se considera positiva en el manejo del proceso de RECEPCION Y TRAMITE DE P.Q.R.S.- PRO-GSA-02, VERSION 06, sin embargo, esta gestión se ve opacada con el incremento de las PQRS sin contestar vencidas y la disminución de las respuestas oportunas.

## 8. INFORME DE SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACION<sup>2</sup>

Mediante circular N°1010-2021-00014 del 28 de junio de 2021, la Jefe de la Oficina de Control Interno, solicito a todas las dependencias de la Administración Central Municipal, el reporte de información denegada, en aras de dar cumplimiento al en el Título IV Capítulo IV Artículo 52 del Decreto 103 de 2015, por el cual se reglamenta la Ley 1712 del 2014; dando un plazo máximo hasta el día 06 de julio de 2021, para reportar a la Oficina de Control Interno los radicados del primer semestre de la vigencia 2021, a los cuales se les ha negado el acceso a la información en cumplimiento de la normatividad antes citada.

Con corte al 08 de Julio de 2021, se revisa el aplicativo PISAMI y el Correo Institucional encontrando que las siguientes dependencias dieron cumplimiento a la Circular 1010-2021-00014 del 28 de junio de 2021, en los siguientes términos:

---

<sup>2</sup> Ley 1474 de 2011, Ley 1712 de 2014 y el Decreto 103 de 2015, Artículo 52. Informes de solicitudes de acceso a información. De conformidad con lo establecido en el literal h) del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, los sujetos obligados deberán publicar los informes de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta. Respecto de las solicitudes de acceso a información pública, el informe debe discriminar la siguiente información mínima: (1) El número de solicitudes recibidas. (2) El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución. (3) El tiempo de respuesta a cada solicitud. (4) El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información. El informe sobre solicitudes de acceso a información estará a disposición del público en los términos establecidos en el artículo 4° del presente decreto. Parágrafo 1°. Los sujetos obligados de la Ley 1712 de 2014, que también son sujetos de la Ley 190 de 1995, podrán incluir los informes de solicitudes de acceso a la información a que se refiere el presente artículo, en los informes de que trata el artículo 54 de la Ley 190 de 1995. Parágrafo 2°. El primer informe de solicitudes de acceso a la información deberá publicarse seis meses después de la expedición del presente decreto, para el caso de los sujetos obligados del orden nacional; los entes territoriales deberán hacerlo 6 meses después de la entrada en vigencia de la Ley 1712 de 2014.

**ALCALDIA DESPACHO  
OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**8.1. Solicitud información denegada**

UNIDAD ADMINISTRATIVA	RESPUESTA
SECRETARIA DE HACIENDA DIRECCION DE RENTAS	Mediante Memorando No. 1340-2021-031675 del 06 de julio de 2021, el director de rentas manifiesta que, durante el periodo comprendido entre el 01 de enero al 30 de junio de 2021, no se presento solicitudes de información (derecho de petición), sobre los cuales fue negado el acceso a la información en cumplimiento al artículo 52 Decreto 103 de 2015
SECRETARIA DE HACIENDA APRESPUUESTO	Mediante Memorando No. 1310-2021-31494 del 06 de julio de 2021, el director de presupuesto manifiesta que en el primer semestre de la vigencia 2021, no se ha presentado solicitudes de información (derechos de petición), a los cuales se le haya negado el acceso a la información, pública por clasificación o reserva en razón a lo establecido en el Título IV Capítulo IV del Decreto 103 de 2015.
SECRETARIA DE HACIENDA CONTABILIDAD	Mediante Memorando No. 1320-2021-030980 del 07 de julio 2021, EL director de contabilidad manifiesta que durante el semestre comprendido entre el 01 de enero y el 30 de junio de 2021, no se ha presentado solicitudes de información (derecho de petición), a los cuales se le haya negado el acceso a la información pública por clasificada o reservada, en razón lo establecido en el Titulo IV Capitulo IV del Decreto 103 de 2015.
SECRETARIA DE HACIENDA DESPACHO	Mediante Memorando No.1300-2021-031862 del 07 de julio de 2021, EL secretario de Hacienda, manifiesta que durante el periodo comprendido entre el 01 de enero y el 30 de junio de 2021, no se presentaron peticiones de información (derechos de petición), a los cuales se le haya negado el acceso a la información, en razón a lo establecido en el Decreto 103 título IV capitulo IV
SECRETARIA DE HACIENDA TESORERIA.	Mediante Memorando No. 1331-2021-031927 del 07 de julio de 2021 del 7 de enero de 2021, el Director de Tesorería manifiesta que durante el semestre comprendido entre el 01 de enero y el 30 de junio de 2021, se le ha negado el acceso a la información a 24 peticiones, comunicándoles que deben acreditar la calidad del peticionario teniendo en cuenta que los expedientes que contienen la información tributaria tiene reserva, de acuerdo a lo establecido en los Artículo 693, 583, 729 y 849-4 del Estatuto Tributario, por lo tato esta información se entrega única y exclusivamente al contribuyente a al apoderado. Se anexa archivo Exel de las peticiones denegadas.
SECRETARIA ADMINISTRATIVA	Mediante Memorando No. 1400-2021-00031686 del 06 de julio de 2021, manifiesta: Una vez revisada la Plataforma integrada de servicios por parte de los funcionarios encargados del manejo de esta herramienta, la Secretaria Administrativa durante el periodo comprendido entre el 01 de enero al 30 de junio de 2021, no presento solicitudes de información (derechos de petición) sobre los cuales fue negado el acceso a la información en cumplimiento al artículo 52 Decreto 103 de 2015.

## ALCALDIA DESPACHO OFICINA DE CONTROL INTERNO

Sumado a las unidades administrativas en mención, la Oficina de Control Interno afirma que no ha negado el acceso a información en solicitudes realizadas durante el periodo evaluado

Las demás dependencias de la Administración Central Municipal, no dieron respuesta a la solicitud elevada por la Oficina de Control Interno mediante circular N°1010-2021-00014 del 28 de junio de 2021, por lo tanto, no se puede determinar si existe en alguna de estas dependencias, solicitudes de información (derechos de petición) a los cuales se le ha negado el acceso a la información conforme a lo establecido en el Título IV Capítulo IV del decreto 103 de 2015.

### 8.2. Número de solicitudes de información recibidas en el I semestre de 2021

En el periodo comprendido entre el 1 de enero al 30 de junio de la vigencia 2021 se recibieron en total 3.452 solicitudes, que corresponden al 51% del total de PQRS radicadas en la Alcaldía Municipal de Ibagué, lo que quiere decir que la mayoría de PQRS radicadas en la Administración Central Municipal corresponden a solicitudes de información.

Estas solicitudes de información se encuentran clasificadas de la siguiente manera:

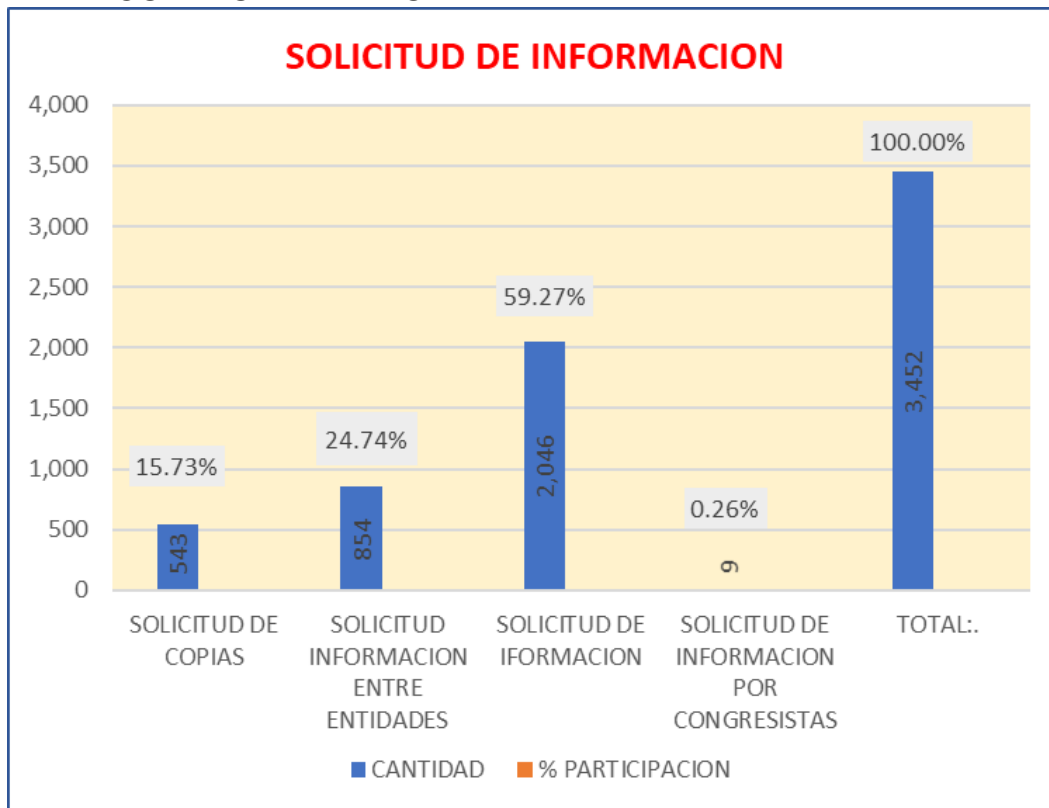
<b>SOLICITUD DE INFORMACION</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>% PARTICIPACION</b>
SOLICITUD DE COPIAS	543	15.73%
SOLICITUD INFORMACION ENTRE ENTIDADES	854	24.74%
SOLICITUD DE IFORMACION	2,046	59.27%
SOLICITUD DE INFORMACION POR CONGRESISTAS	9	0.26%
<b>TOTAL.:</b>	<b>3,452</b>	<b>100.00%</b>

Tabla N°8 solicitud de información- Fuente Plataforma PISAMI- modulo correspondencia

Para facilitar la interpretación de estos datos podemos observar la siguiente gráfica:



**ALCALDIA DESPACHO  
OFICINA DE CONTROL INTERNO**



Grafica N°8 solicitud de información- Fuente Plataforma PISAMI- modulo correspondencia

**8.3 Oportunidad de respuesta de las solicitudes de información**

<b>OPORTUNIDAD DE RESPUESTA SOLICITUDES DE INFORMACION</b>	
PENDIENTE VENCIDO	350
PENDIENTE VIGENTE	382
TRAMITADO EXTEMPORANEO	811
TRAMITADO OPORTUNO	1909
TOTAL:.	3452

Tabla N°9 oportunidad de respuesta solicitud información- Fuente Plataforma PISAMI- modulo correspondencia

Cabe anotar, que las solicitudes de información sin contestar vencidas y las contestadas de forma extemporánea que para el presente informe suman un total de 1.161 PQRS, podrían acarrear investigaciones y posibles sanciones a la Administración Central Municipal.



**ALCALDIA DESPACHO  
OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**9. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

- ✓ La entidad cuenta con los siguientes mecanismos de recepción: Línea 2619099, buzón de sugerencias, correspondencia, página web (link de peticiones, quejas y reclamos), línea fax 2619099 y el e-mail: [pqr@alcaldiadeibague.gov.co](mailto:pqr@alcaldiadeibague.gov.co) .Para la radicación y direccionamiento de la correspondencia la entidad cuenta con 13 ventanillas, con la siguiente ubicación:
- Palacio Municipal de Ibagué Calle 9 No. 2 - 59 Centro de Atención Municipal CAM.
  - Cra, 2 No 17-20 Antiguo Edificio Comité de Cafeteros. Piso 5 – Ventanilla Secretaria de Planeación.
  - Carrera 5 N° 19-63 – Dirección del Sisbén.
  - Carrera 4 entre calle 6 y 7 Secretaria de Infraestructura.
  - Secretaría de Educación Carrera 2 Con Calle 17 Piso 2.
  - Cobro Coactivo Carrera 4 # 15-33 centro.
  - Espacio Público - Calle 31A No 5-45 San Simón Parte Alta.
  - Secretaria de Salud Calle 60 No. 2 - 30 CAM Norte.
  - Secretaría de la Movilidad, Parque industrial y de servicios vía al Totumo.
  - Centro de Atención Municipal "CAM SUR", Barrio Kennedy.
  - Calle 28 con Carrera 8 Sur Centro de Atención Municipal "CAM LA CIMA

Adicionalmente la Alcaldía Municipal de Ibagué cuenta con el link de peticiones, quejas y reclamos en la página Web y el correo:

Correo: [pqr@alcaldiadeibague.gov.co](mailto:pqr@alcaldiadeibague.gov.co)

Portal web:

[http://pisami.ibague.gov.co/app/PISAMI/modulos/administrativa/gestiondocumental/maestros/radicacion\\_pqr\\_publica/](http://pisami.ibague.gov.co/app/PISAMI/modulos/administrativa/gestiondocumental/maestros/radicacion_pqr_publica/)

- ✓ En el primer semestre de la vigencia 2021, ingresaron a la Administración Central Municipal por los diferentes canales de recepción un total de 6.770 PQRS, de las cuales 4.453 que corresponde al 65.78% ingresaron a través del correo electrónico, demostrando que este medio es el mas utilizado por la ciudadanía para interponer las peticiones, situación que se presenta mayor acogida debido a la pandemia del COVID 19, que afecta la presencialidad en la atención al ciudadano



## ALCALDIA DESPACHO OFICINA DE CONTROL INTERNO

- ✓ Se concluye también que durante el primer semestre de la vigencia 2021, en la Administración Central Municipal la oportunidad de respuesta fue tan solo del 59% y en total se dio respuesta al 79% de las solicitudes allegas incluyendo las respuestas fuera de termino que ascienden al 20%
  
- ✓ Al realizar el comparativo entre el segundo semestre de la vigencia 2020 y primer semestre de la vigencia 2021, encontramos que la cantidad de PQRS presentados en el primer semestre de la vigencia 2021, se incrementó en un 14%, sin embargo, se presentó una disminución del 14% en las respuestas oportunas, lo que refleja una baja gestión en el manejo de las PQRS en las diferentes dependencias de la Administración Central Municipal.
  
- ✓ Las PQRS sin contestar vencidas y que podrían generar demandas, investigaciones y sanciones a la Administración Central Municipal por incumplimiento de la **Ley 1712 de 2014, Ley 1755 del 2015** se incrementó en un 6% para el primer semestre de la vigencia 2021, con respecto al segundo semestre de la vigencia 2020, esto refleja una baja gestión de todas las dependencias de la Administración Central Municipal que en el presente informe arrojaron PQRS sin contestar vencidas, tales como: **SECRETARIA DE LA MOVILIDAD DIRECCION DE TRAMITES**, presenta la mayor cantidad 280 PQR´S sin contestar y vencidas, **GOBIERNO DIRECCION DE JUSTICIA**, con 80 PQRS sin contestar cencidas, **GOBIERNO DESPACHO**, con 37 PQR´S sin respuesta y vencida
  
- ✓ Se presento una disminución del 5% en la cantidad de respuestas extemporáneas en el primer semestre de la vigencia 2021, con respecto al II semestre de la vigencia 2020, situación que se considera positiva en el manejo del proceso de RECEPCION Y TRAMITE DE P.Q.R.S.- PRO-GSA-02, VERSION 06, sin embargo, esta gestión se ve opacada con el incremento de las PQRS sin contestar vencidas y la disminución de las respuestas oportunas.
  
- ✓ Por lo tanto, se recomienda a todas las dependencias de la Administración Central Municipal, a dar cumplimiento a lo establecido en la 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.”**. Artículo 31°. **“Falta disciplinaria. La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata esta Parte Primera del Código, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario”**, y de esta forma evitar posibles investigaciones, demandas y sanciones en contra de la Administración Central Municipal de Ibagué.

## ALCALDIA DESPACHO OFICINA DE CONTROL INTERNO

- ✓ Como ejercicio previo a la elaboración del presente informe y por solicitud de la Secretaria de Hacienda Municipal, se realizó una mesa de trabajo el día 02 de julio de 2021, con el fin de analizar los inconvenientes presentados en la plataforma PISAMI y socializar por parte de la Oficina de Control Interno el proceso de elaboración del informe semestral de cumplimiento a la oportunidad de respuesta de las PQRS del primer semestre vigencia 2021, en la cual participaron los siguientes actores: Secretario de Hacienda, José Yezid Barragán Cortés, Director Atención al Ciudadano - Dr. Jhon Fredy Ortiz Cepeda, Prof. Es. Oficina de Control Interno - Dr. Carlos Machado León, Dirección de Rentas - Dra. Jenny Milena González Cruz, Dirección Tesorería-Cobro Coactivo-Dr. Fabián Mauricio Moreno, Dirección de Presupuesto - Dra. Deyanira Téllez Tarquino, Dirección de Contabilidad - Dr. Willington Sánchez Albarracín, como invitados y que forman parte del proceso estuvieron: Prof. U. Atención al Ciudadano, Ema Magali Villareal, Contratista D. Rentas, Alba M Parra R., Técnico O. Contabilidad, Diana Marcela Liberato, Asesor Secretaría de las Tic, Angela María Olaya, Prof. U. de las Tic, Johan Valderrama, Secretaria Presupuesto, Yulieth Coy, Prof. U, Grupo cobro Coactivo, Carlos Eduardo Casabianca, Contratista Despacho Hacienda, Nancy Carolina Rodríguez, las conclusiones de la mesa de trabajo quedaron plasmadas en el acta No. 008 del 02 de julio de 2021.
- ✓ La mayoría de las dependencias de la Administración Central Municipal, no dieron respuesta a la solicitud elevada por la Oficina de Control Interno mediante circular N°1010-2021-00014 del 28 de junio de 2021, sobre información denegada; a excepción de la Secretaria de Hacienda con sus direcciones y la Secretaria Administrativa.

## 10. RECOMENDACIONES

- ✓ Teniendo en cuenta las observaciones efectuadas por los diferentes actores en el proceso de radicación, distribución, trámite y finalización de los derechos de petición que ingresan a la Administración Central Municipal, se recomienda realizar una mesa de trabajo donde esté presente representantes de todas las dependencias de la Administración Municipal, los líderes del proceso como: Dirección de Recursos Físicos (Grupo de Gestión Documental), Secretaria General (Dirección de Atención al Ciudadano), Secretaria de las TIC, a fin de que se tomen los correctivos necesarios para subsanar las falencias identificadas tanto en el la radicación como en el manejo y funcionalidad del aplicativo PISAMI y se comunique a la Oficina de Control Interno las acciones correctivas tomadas al respecto.

## ALCALDIA DESPACHO OFICINA DE CONTROL INTERNO

- ✓ Se solicita todas las dependencias de la Administración Central Municipal a revisar permanentemente el aplicativo PISAMI, con el fin de identificar si la clasificación y tipología es correcta y solicitar por parte del delegador de cada dependencia de forma inmediata a la Dirección de Atención al Ciudadano la corrección de la misma cuando se necesario.
- ✓ Se reitera la necesidad de capacitar a todos los responsables de efectuar el recibo y radicado de la correspondencia en las diferentes ventanillas de la Administración Municipal, en las funciones y alcance de cada una de las dependencias de la Alcaldía con el fin de que no se presente reprocesos por la mala clasificación, radicación o direccionamiento del responsable de dar respuesta al derecho de petición, por ello se sugiere que sea personal de planta quien desarrolle esas funciones.
- ✓ Se continua con la falencia de muchas dependencias que no aplican la respuesta correspondiente en la solicitud allegada, si no que crean un nuevo estado en Pisami dando respuesta a lo solicitado lo que no permite establecer trazabilidad de respuesta de las PQR'S, situación que refleja en la plataforma PISAMI documentos en rojo como si no se hubiera dado respuesta, por lo tanto se recomienda realizar el procedimiento completo para llegar a la finalización del comento cumpliendo con todos los pasos establecidos en el proceso.
- ✓ Realizar la verificación del módulo correspondencia, teniendo en cuenta que el reporte arrojado por este presenta en algunas situaciones que en cuanto que ya se encuentran tramitadas y con respuestas las PQR'S dentro del tiempo aparecen en semáforo rojo.
- ✓ Se recomienda a las diferentes dependencias de la Administración Central Municipal, dar respuesta de forma oportuna a las solicitudes de información presentadas por la Oficina de Control Interno, teniendo en cuenta que solo la Secretaría Administrativa y Secretaría de Hacienda dieron respuesta a la Circular 1010-2021-00014 del 28 de junio de 2021, en la cual se solicita la información denegada.
- ✓ Se recomienda que al momento de expedir un acto administrativo que implique suspensión de términos, estos se comuniquen de forma inmediata al operador del aplicativo PISAMI, a fin de que se incluyan estas fechas en los vencimientos de términos establecidos en el aplicativo PISAMI.



Andrea Aldana Trujillo  
Jefe Oficina de Control Interno  
Redactor: Carlos Machado León – Profesional Especializado