



Alcaldía Municipal
Ibagué
NIT. 800113389-7



ALCALDIA DESPACHO
OFICINA DE CONTROL INTERNO

ALCALDIA MUNICIPAL DE IBAGUÉ

**INFORME DE SEGUIMIENTO A LA OPORTUNIDAD DE RESPUESTA
A LOS DERECHOS DE PETICIÓN Y SOLICITUD DE INFORMACIÓN
DENEGADA EN EL MUNICIPIO DE IBAGUÉ, I SEMESTRE DEL 2024**

IBAGUÉ, JULIO DE 2024



TABLA DE CONTENIDO

1. CONTEXTO Y LEGITIMIDAD	3
2. OBJETIVO	3
2.1. Objetivos específicos	3
3. ALCANCE	3
4. CRITERIOS DE EVALUACIÓN	3
5. METODOLOGIA	3
6. GENERALIDADES	4
7. DESARROLLO DEL SEGUIMIENTO	5
7.1. PQR'S recibidas durante el I Semestre de la Vigencia 2024	6
7.2. Herramientas de control, que contribuyen al seguimiento del cumplimiento de los términos de respuesta de los derechos de petición.	6
7.3. Recepción de PQR'S por canal de interacción I SEMESTRE 2024	7
7.4. PQR'S POR TIPOLOGÍA	7
7.5. PQR'S POR DEPENDENCIAS	8
7.6. OPORTUNIDAD DE RESPUESTA	12
7.7. DEPENDENCIAS CON PQRS SIN CONTESTAR Y VENCIDAS	13
7.8. DEPENDENCIAS CON RESPUESTAS FUERA DE TÉRMINO	15
7.9. COMPARATIVO I SEMESTRE 2023 VS I SEMESTRE 2024	18
8. INFORME DE SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFOMACION	20
8.1 Número de solicitudes de información recibidas en el I Semestre de 2024	20
8.2 Número de solicitudes de información que fueron trasladadas a otra institución.	21
8.3 Tiempo de respuesta a cada solicitud de información.	21
8.4 Solicitud información denegada	22
9. CONCLUSIONES	25
10. RECOMENDACIONES	25



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, Ley 2207 del 17 de mayo de 2022, por medio del cual se modifica el Decreto Legislativo 491 de 2020" y Resolución No. 011 del 09 de marzo de 2020, que establece los términos de respuesta a los PQRS, 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 2024.

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 2024.

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 periodo comprendido entre el 1 de enero al 30 de junio 2024.

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 1952 del 28 de enero de 2019**, "Por medio del cual se expide el Código General Disciplinario y se deroga la Ley 734 de 2002, algunas disposiciones de la Ley 1474 de 2011., relacionadas con el derecho disciplinario
- ✓ **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.
- ✓ **Ley 2207 del 17 de mayo de 2022**, por medio del cual se modifica el Decreto Legislativo 491 de 2020

5. METODOLOGIA



ALCALDIA DESPACHO
OFICINA DE CONTROL INTERNO

- ✓ 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 2024
- ✓ 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:

Petición: Una petición es una solicitud presentada de manera verbal, escrita o a través de cualquier medio idóneo, para el intercambio de información interpuesta ante la Alcaldía Municipal de Ibagué, con el propósito de que se inicie o adelante una actuación administrativa respecto a un asunto de su competencia.

Derecho de Petición: El derecho de petición está consagrado dentro de la Constitución Política como un derecho fundamental, que otorga la posibilidad cierta y efectiva de toda persona para solicitar y presentar peticiones respetuosas ante las autoridades públicas o privadas, para que se pronuncien sobre determinado aspecto de interés general o particular, aclaren, modifiquen, revoquen o adicionen una decisión por ellas adoptada y suministren documentación o información, garantizando con ello, la efectividad de los mecanismos de participación democrática en cabeza del ciudadano y la protección de los derechos de información, participación política y libertad de expresión. Es por ello, que, con el ejercicio y materialización de este derecho, el ciudadano podrá elegir de la autoridad, la resolución pronta y oportuna de su petición, completa y de fondo dentro de los términos previamente establecidos por la ley, y que finalmente que le sea notificado la decisión adoptada

CLASIFICACION DE DERECHOS DE PETICION:

Derecho de petición de interés general: Se busca que la administración Municipal de Ibagué, adopte una decisión de carácter general de tipo económico, político, jurídico, social o administrativo, el cual va a influenciar a toda la comunidad Ibaguerëña. La Administración Municipal resolverá o contestará los derechos de petición presentados con las formalidades exigidas por la ley.

Derecho de petición en Interés Particular: Se busca el reconocimiento de un derecho Subjetivo de una persona, el cual genera consecuencias jurídicas de carácter particular o concreto para el peticionario.

Derecho de petición de Información: Permite y faculta al ciudadano para solicitar y obtener acceso a la información, relacionadas con actuaciones ejecutadas por la Administración Municipal, a consultar los documentos que esta posee y en particular a que se expida copia de ellos en los términos establecidos por ley.

Derechos de Petición de consultas: Permite al ciudadano formular consultas ante los funcionarios de la Administración Municipal en relación con los asuntos y competencias a su cargo, a lo cual la autoridad administrativa deberá emitir un concepto, el cual no tendrá fuerza vinculante, ni necesariamente será susceptible de producir efectos jurídicos

Sugerencia: Es un consejo o propuesta que formula un usuario o institución para el mejoramiento de los servicios de la entidad.

Queja: Manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica o su representante con respecto a la conducta o actuar de un funcionario de la entidad.



ALCALDIA DESPACHO OFICINA DE CONTROL INTERNO

Reclamo: Manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la entidad

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.

Seguimiento a la petición: Consiste en la verificación permanente y oportuna de las respuestas dadas por la Administración Municipal a las peticiones formuladas por los ciudadanos, procurando que aquellas sean atendidas y resueltas dentro de los términos establecidos por la ley y que su respuesta guarde concordancia con el objeto mismo de la petición, y por otro lado, tratándose de quejas sugerencias y reclamos, se deberá verificar además los actos ejecutados por la Administración que permitan satisfacer y mejorar las inconformidades consagradas dentro de la solicitud a cerca del funcionamiento de la entidad y el desempeño de sus funcionarios.

Oportunidad: se refiere al termino establecido legalmente a las peticiones interpuestas por los ciudadanos, por regla general se acude al artículo 14 de la ley 1755 del 2015, el cual señala quince (15) días (Hábiles), siguientes a la recepción de la petición para resolver y dar respuesta oportuna, sin perjuicio de aquellas que se encuentran sometidas a término especial.

Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

7. DESARROLLO DEL SEGUIMIENTO

En virtud del Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, la Oficina de Control Interno, una vez verifíco 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: RECEPCIÓN Y TRÁMITE DE PQRSD Código: PRO-GSA-02, VERSION 15, el cual se encuentra actualizado a partir del 18 de junio de 2024, en el cual se encuentra establecido el tiempo de respuesta a cada Derecho de Petición, según Ley 1755 de 2015. Así:

Solicitud de Copias => 10 días hábiles
Consultas => 30 días hábiles
Solicitud Información entre entidades públicas => 10 días hábiles
Solicitud Información => 10 días hábiles
Solicitud de Información por congresistas => 5 días hábiles
Solicitud de Interés general => 15 días hábiles
Solicitud de Interés Particular => 15 días hábiles
Quejas => 15 días hábiles
Reclamos => 15 días hábiles

Términos para resolver la Peticiones – Ley 1909 de 2018: Ley de oposición => 5 días hábiles

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

La Administración Municipal cuenta con los siguientes Canales de Atención:



**ALCALDIA DESPACHO
OFICINA DE CONTROL INTERNO**

- Presencial

Para la radicación y direccionamiento de la correspondencia la entidad cuenta con 13 ventanillas, con la siguiente ubicación:

- Atención al ciudadano (Ventanilla de Radicación) Calle 9 N°2-59 Palacio Municipal.
- Atención al ciudadano (Ventanilla Interna) Calle 9 N°2-59 Palacio Municipal.
- Cra, 2 No 17-20 Antiguo Edificio Comité de Cafeteros. Piso 6 – Ventanilla Secretaria de Planeación.
- SISBEN, Carrera 2 Con calle 17 Piso 1
- Carrera 4 Con calle 6 Cam de la Pola, Secretaria de Infraestructura.
- Secretaría de Educación Carrera 2 Con Calle 17 Piso 2.
- Cobro Coactivo Carrera 2 # 13-38 Hotel Dulima.
- Espacio Público – Calle 16 No. 7-53 B/Interlaken.
- Secretaria de Salud, Calle 15 N° 6 – 67
- 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.
- Carrera 4 Sur Diagonal 106 B "CAM LA CIMA
- CAM SALADO, Carrera 12 entre calle 146 y 147.

- Líneas Telefónicas PBX

- 2611337
- 2610935
- 2611198
- 2611855
- 2611686
- 2611182
- 2613676

- Virtual

- Correo Institucional e-mail: pqr@alcaldiadeibague.gov.co.
- Chat Virtual

Para el presente seguimiento se descargó la información de la Plataforma PISAMI por el módulo de Gestión Documental y el insumo del informe seguimiento PQR con corte al 30 de junio de 2024

<https://ibague.gov.co/portal/seccion/contenido/contenido.php?type=2&cnt=3&subtype=1&subcnt=379#gsc.tab=0> ; una vez obtenido los resultados se centrara el informe en los ítems:

1. PQRSD - Respuesta dentro del término.
2. PQRSD - Fuera del término.
3. PQRSD – Vencidos.

7.1. PQR'S recibidas durante el I Semestre de la Vigencia 2024

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 2024, se evidenció que, en la Alcaldía Municipal de Ibagué, ingreso un total de **9.267 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.



**ALCALDIA DESPACHO
OFICINA DE CONTROL INTERNO**

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

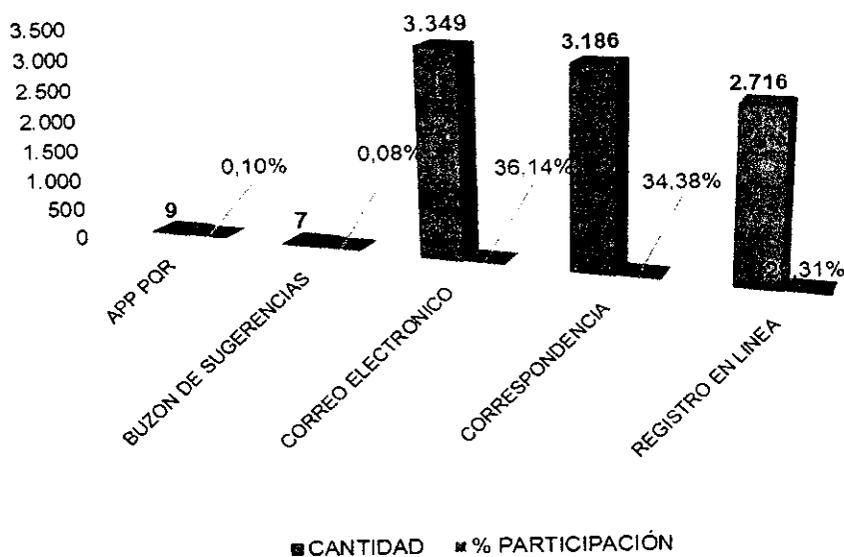
Adicionalmente, la Dirección de Atención al Ciudadano, realiza el registro, direccionamiento y seguimiento de los términos de respuesta de los derechos de petición a través del aplicativo PISAMI, generando informes quincenales y pormenorizados trimestrales; en cumplimiento del reglamento interno de los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

7.3. Recepción de PQR'S por canal de interacción I SEMESTRE 2024¹

MEDIO RECEPCIÓN	CANTIDAD	% PARTICIPACIÓN
APP PQR	9	0,10%
BUZÓN DE SUGERENCIAS	7	0,08%
CORREO ELECTRÓNICO	3.349	36,14%
CORRESPONDENCIA	3.186	34,38%
REGISTRO EN LÍNEA	2.716	29,31%
TOTAL	9.267	100%

Tabla No 1. Fuente Plataforma PISAMI- modulo correspondencia

PQR'S por canal de interacción I SEMESTRE 2024



Grafica No. 1. Canales de recepción

De acuerdo con la gráfica N°.1, el canal más utilizado por los ciudadanos para interponer sus derechos de petición, durante el primer semestre de la vigencia 2024 es el correo electrónico, en donde se interpusieron un total de **3.349 PQR**, que corresponden al **36.14%**. En segundo lugar, se ubica el canal de correspondencia con **3.186** que equivale al **34.38%**, seguido en tercer lugar por registro en línea, con un total de **2.716**, equivalente al **29.31%**, en el cuarto lugar está la APP PQR con **9 PQR** que corresponden al **0.10%**, y por último tenemos el buzón de sugerencias con **7** que equivale al **0.08%**, siendo este último el medio menos utilizado por la ciudadanía.

7.4. PQR'S POR TIPOLOGÍA

¹ En este análisis se tomó todos los ingresos durante el II semestre del 2023, incluyendo las que aún no tiene respuestas, pero se encuentran en términos de vencimiento.



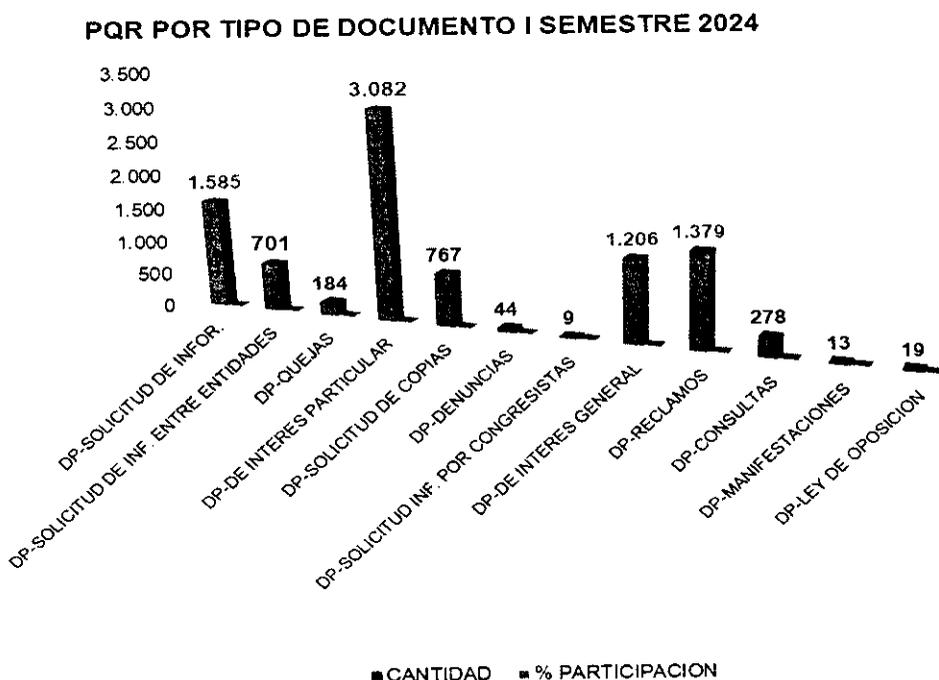
**ALCALDIA DESPACHO
OFICINA DE CONTROL INTERNO**

Del total de PQR'S allegadas a la entidad durante el II semestre de la vigencia 2024, se observó que estas se encuentran clasificadas por tipo de petición, como se muestra en detalle en la siguiente tabla:

PQR POR TIPO DE DOCUMENTO	CANTIDAD	% PARTICIPACION
DP-SOLICITUD DE INFOR.	1.585	17,10%
DP-SOLICITUD DE INF. ENTRE ENTIDADES	701	7,56%
DP-QUEJAS	184	1,99%
DP-DE INTERES PARTICULAR	3.082	33,26%
DP-SOLICITUD DE COPIAS	767	8,28%
DP-DENUNCIAS	44	0,47%
DP-SOLICITUD INF. POR CONGRESISTAS	9	0,10%
DP-DE INTERÉS GENERAL	1.206	13,01%
DP-RECLAMOS	1.379	14,88%
DP-CONSULTAS	278	3,00%
DP-MANIFESTACIONES	13	0,14%
DP-LEY DE OPOSICIÓN	19	0,21%
TOTAL	9.267	100%

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 **3.082 (33.26%)**, en segundo lugar, este derecho de petición- solicitud de información con **1.585 (17.10%)**, seguido de derecho de petición de intereses general **1.206 (13.01%)**, de reclamos **1.379 (14.88%)**, de solicitud de información entre entidades **701 (7.56%)**, de solicitud de copias **767 (8.28%)**, de consultas **278 (3%)**, de quejas **184 (1.99%)**, de denuncias **44 (0.47%)**, derecho de petición – Ley de Oposición **19 (0,21%)**, de manifestaciones **13 (0.14%)**, de solicitud información por congresistas **9 (0.10%)**, información que se puede observar en la siguiente gráfica:



Gráfica N°. 2 Tipologías 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:



ALCALDIA DESPACHO
OFICINA DE CONTROL INTERNO

DEPENDENCIAS	CANTIDAD	% PARTICIPACION
ADMINISTRATIVA DESPACHO	17	0,18%
ADMINISTRATIVA RECURSOS FÍSICOS	67	0,72%
ADMINISTRATIVA T.H	139	1,50%
AGRICULTURA ASUNTOS AGROP Y UMATA	12	0,13%
AGRICULTURA Y DES RURAL DESPACHO	24	0,26%
AGRICULTURA - DIRECC DES RURAL	46	0,50%
AMBIENTE - DESPACHO	20	0,22%
AMBIENTE , AGUA Y CAMBIO CLIMÁTICO	105	1,13%
AMBIENTE CUERPO OF DE BOMBEROS	86	0,93%
AMBIENTE - ATENCIÓN Y DESASTRES	239	2,58%
CONTRATACIÓN DESPACHO	112	1,21%
CULTURA DESPACHO	22	0,24%
CULTURA FOM A LAS PRACTICAS ARTIST Y CULTUR	43	0,46%
DESARROLLO ECONÓMICO - DESPACHO	9	0,10%
DESARROLLO ECONÓMICO -DIR. EMPRENDIMIENTO	4	0,04%
DESARROLLO ECONÓMICO -DIRECCIÓN TURISMO	1	0,01%
DESARROLLO SOCIAL - DIRECCIÓN DE INFANCIA	18	0,19%
DESARROLLO SOCIAL - DIRECCIÓN GRUPOS ÉTNICOS	143	1,54%
DESARROLLO SOCIAL - DIRECCIÓN MUJER	15	0,16%
DESARROLLO SOCIAL DESPACHO	19	0,21%
EDUCACIÓN ADMINISTIVA Y FINANCIERA	1	0,01%
EDUCACIÓN DE CALIDAD EDUCATIVA	1	0,01%
EDUCACIÓN DESPACHO	215	2,32%
GERENCIA DE PROYECT ESTRATÉGICOS DESPACHO	2	0,02%
GOBIERNO DESPACHO	152	1,64%
GOBIERNO- DIRECC DE SEGURIDAD	21	0,23%
GOBIERNO ESPACIO PUBLICO	174	1,88%
GOBIERNO JUSTICIA	395	4,26%
GOBIERNO PARTIC CIUDADANA Y COMUNITARIA	132	1,42%
HACIENDA COBRO COACTIVO	384	4,14%
HACIENDA CONTABILIDAD	10	0,11%
HACIENDA DESPACHO	25	0,27%
HACIENDA PRESUPUESTO	9	0,10%
HACIENDA RENTAS	643	6,94%
HACIENDA TESORERÍA	119	1,28%
IBAGUÉ LIMPIA	1	0,01%
IMDRI	1	0,01%
INFRAESTRUCT DESPACHO	63	0,68%
INFRAESTRUCT DIRECC OPERATIVA	192	2,07%
INFRAESTRUCT DIRECC TÉCNICA	79	0,85%
MOVILIDAD - OPERATIVA Y CONTROL DEL TRANSITO	391	4,22%
MOVILIDAD - TRÁMITES Y SERVICIOS	901	9,72%
MOVILIDAD- ASUNTOS JURÍDICOS	132	1,42%
MOVILIDAD DESPACHO	23	0,25%
OFICINA CONTROL INTERNO	2	0,02%
OFICINA DE COMUNICACIONES DESPACHO	5	0,05%
OFICINA DE CONTROL ÚNICO DISCIPLINARIO	48	0,52%
OFICINA JURÍDICA	42	0,45%



ALCALDIA DESPACHO
OFICINA DE CONTROL INTERNO

PLANEACIÓN - MULTIPROPÓSITO	529	5,71%
PLANEACIÓN - SISBEN	248	2,68%
PLANEACIÓN DEL DESARROLLO	65	0,70%
PLANEACIÓN DESPACHO	10	0,11%
PLANEACIÓN - FORTALECIMIENTO	2	0,02%
PLANEACIÓN - INFORM Y APLICAC DE LA NORM URB	508	5,48%
PLANEACIÓN O.T	57	0,62%
SALUD - PRESTACIÓN DE SERVICIOS Y CALIDAD	1.105	11,92%
SALUD ASEGURAMIENTO	657	7,09%
SALUD DESPACHO	36	0,39%
SALUD PUBLICA	512	5,52%
TIC DESPACHO	19	0,21%
GENERAL DESPACHO	79	0,85%
ATENCIÓN AL CIUDADANO	136	1,47%
TOTAL	9.267	100,00%

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

Tal como se muestra la tabla N° 3 las dependencias con mayor PQR'S recepcionadas es la **SECRETARIA DE SALUD DIRECCIÓN DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS**, con 1.105 PQR, equivalente al 11.92%, en segundo lugar encontramos la **SECRETARIA DE MOVILIDAD DIRECCIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS** con 901 peticiones que corresponde al 9.72% del total de las PQR'S, en tercer lugar esta **SECRETARIA DE SALUD – DIRECCIÓN DE ASEGURAMIENTO**, con 657 que corresponde al 7.09% del total de la PQR'S ingresadas en el I semestre del 2024, seguido en cuarto lugar por **SECRETARIA DE HACIENDA - DIRECCIÓN DE RENTAS** con 643 equivalente al 6.94%, en quinto lugar encontramos a la **SECRETARIA DE PLANEACION - MULTIPROPOSITO**, con 529 equivalente al 5.71% y en sexto lugar tenemos a **SECRETARIA DE SALUD – DIRECCIÓN DE SALUD PÚBLICA** con 512 PQR que equivale al 5.52%.

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

ALCALDIA DESPACHO
 OFICINA DE CONTROL INTERNO

7.6. OPORTUNIDAD DE RESPUESTA

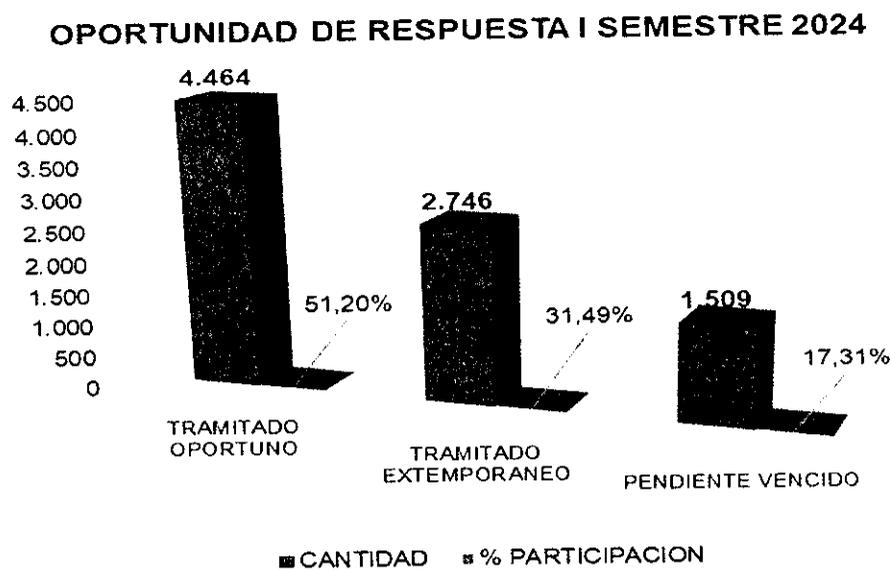
OPORTUNIDAD DE RESPUESTA		
ESTADO	CANTIDAD	% PARTICIPACION
TRAMITADO OPORTUNO	4.464	51,20%
TRAMITADO EXTEMPORANEO	2.746	31,49%
PENDIENTE VENCIDO	1.507	17,31%
TOTAL	8.717	100,00%

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

La oportunidad de respuesta para el primer semestre de la vigencia 2024, se mantiene en el **51,20%** con 4.464 PQRS contestados de forma oportuna, lo cual se considera un porcentaje de cumplimiento muy bajo, teniendo en cuenta que además se presenta un **48,80%** de PQRS contestadas extemporáneamente y pendientes de contestar con términos vencidos.

Conforme a lo anterior, se informa que, mediante Oficio Rad, 1457 del 15 de abril de 2024, La PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN, remitió a la Alcaldesa Municipal de Ibagué, Requerimiento preventivo por el incremento inusitado en las quejas por presunta omisión en la atención y respuesta oportuna a las peticiones de los ciudadanos – Secretarías de Hacienda, Movilidad, Gobierno y Catastro multipropósito.

Para mejor comprensión de la información frente a las oportunidades de respuesta de las PQRS, del primer semestre de la vigencia 2024, se presenta la siguiente gráfica:



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

Es importante aclarar que para calcular la oportunidad de respuesta de las PQRS no se tiene en cuenta, las PQRS que, a 30 de junio 2024, se encontraban con plazo de respuesta vigente, **548 PQR**, por cual se solicita se efectué una revisión detalla de estas PQRS a fin de que sean



**ALCALDIA DESPACHO
OFICINA DE CONTROL INTERNO**

tramitadas de manera oportuna, para evitar posibles sanciones de los entes de control, se detallan en la siguiente tabla:

PQRS CON PLAZO DE RESPUESTA VIGENTE SEMESTRE 2024		
ESTADO	CANTIDAD	% PARTICIPACION
STRIA ADMINISTRATIVA	16	2,92%
STRIA DE AGRICULTURA	13	2,37%
STRIA DE AMBIENTE	43	7,85%
STRIA DE CULTURA	8	1,46%
STRIA DE DESARROLLO SOCIAL	18	3,28%
STRIA DE EDUCACIÓN	8	1,46%
STRIA DE GOBIERNO	72	13,14%
STRIA DE HACIENDA	71	12,96%
STRIA DE INFRAESTRUCTURA	29	5,29%
STRIA DE MOVILIDAD	121	22,08%
STRIA DE PLANEACIÓN	53	9,67%
STRIA DE SALUD	82	14,96%
STRIA GENERAL	2	0,36%
GERENCIA DE PROY ESTRAT DESPACHO	1	0,18%
OFICINA DE CONTRATACIÓN	5	0,91%
OFICINA CONTROL UNICO DISCIPLINARIO	1	0,18%
OFICINA JURIDICA	5	0,91%
TOTAL	548	100,00%

Tabla N°5. PQRS con plazo de respuesta vigente.

Respecto a la tabla anterior donde se detalla las solicitudes vigentes con tramite de respuesta para el mes de julio; se insta a las unidades administrativas para que realicen el tramite pertinente de acuerdo a los términos establecidos en el Artículo 14 de la ley 1755 del 2015.

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:

DEPENDENCIAS	CANTIDAD	% PARTICIPACION
ADMINISTRATIVA T.H	17	1,13%
AGRICULTURA ASUNT AGROP UMATA	1	0,07%
AGRICULTURA - DES RURAL DESPACHO	8	0,53%
AGRICULTURA DIREC DES RURAL	8	0,53%
AMBIENTE CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS	2	0,13%
AMBIENTE DIRECC AMB Y AGUA P	25	1,66%
AMBIENTE DIRECC G,RIESGO	42	2,78%



ALCALDIA DESPACHO
OFICINA DE CONTROL INTERNO

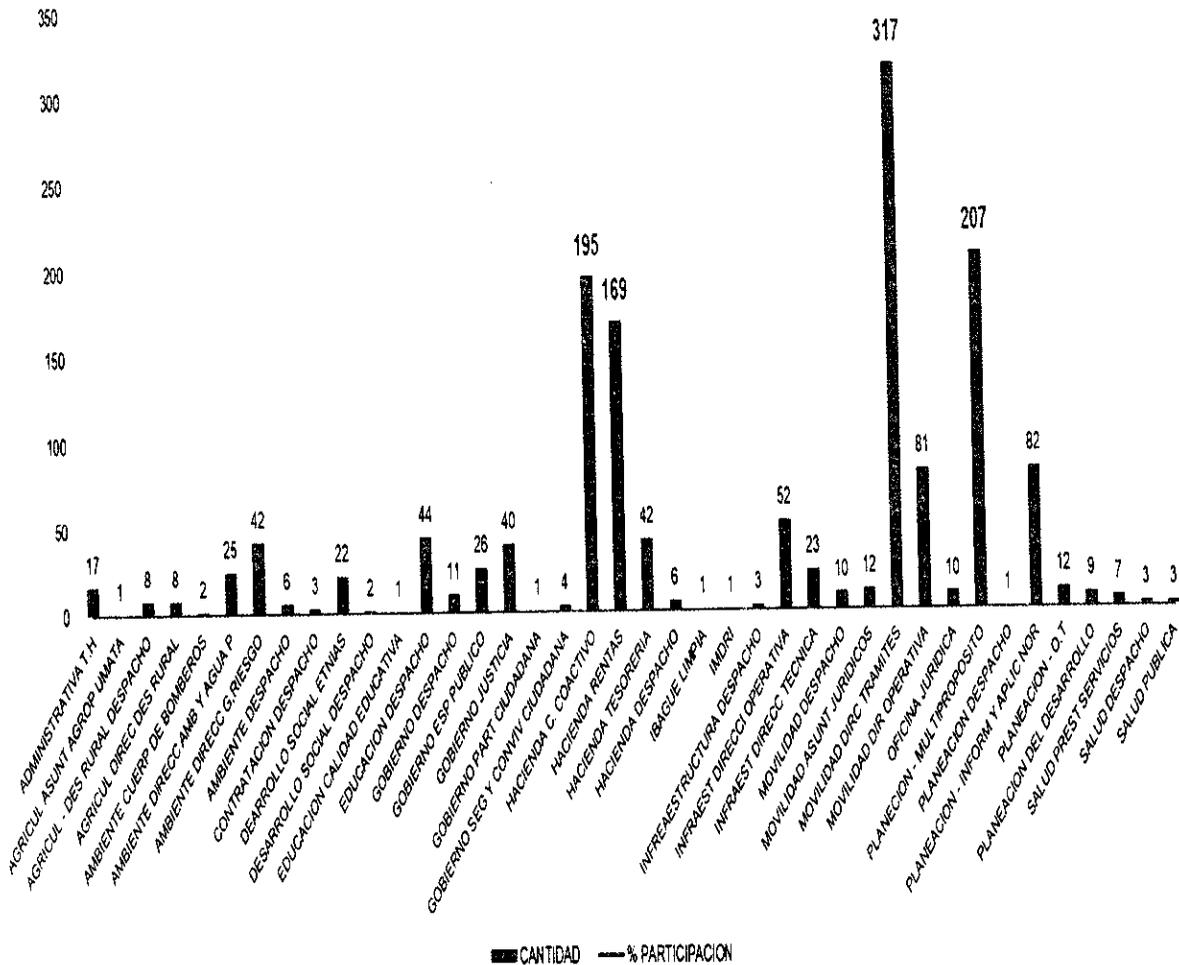
AMBIENTE DESPACHO	6	0,40%
CONTRATACIÓN DESPACHO	3	0,20%
DESARROLLO SOCIAL ETNIAS	22	1,46%
DESARROLLO SOCIAL DESPACHO	2	0,13%
EDUCACIÓN CALIDAD EDUCATIVA	1	0,07%
EDUCACIÓN DESPACHO	44	2,92%
GOBIERNO DESPACHO	11	0,73%
GOBIERNO ESP PUBLICO	26	1,72%
GOBIERNO JUSTICIA	40	2,65%
GOBIERNO PART CIUDADANA	1	0,07%
GOBIERNO SEG Y CONVIV CIUDADANA	4	0,27%
HACIENDA C. COACTIVO	195	12,92%
HACIENDA RENTAS	169	11,20%
HACIENDA TESORERÍA	42	2,78%
HACIENDA DESPACHO	6	0,40%
INFRAESTRUCTURA DESPACHO	3	0,20%
INFRAEST DIRECCI OPERATIVA	52	3,45%
INFRAEST DIRECC TÉCNICA	23	1,52%
MOVILIDAD DESPACHO	10	0,66%
MOVILIDAD ASUNT JURÍDICOS	12	0,80%
MOVILIDAD DIR TRAMITES	317	21,01%
MOVILIDAD DIR OPERATIVA	81	5,37%
OFICINA JURÍDICA	10	0,66%
PLANEACIÓN - MULTIPROPÓSITO	207	13,72%
PLANEACIÓN DESPACHO	1	0,07%
PLANEACIÓN - INFORM Y APLIC NOR	82	5,43%
PLANEACIÓN - O.T	12	0,80%
PLANEACIÓN DEL DESARROLLO	9	0,60%
SALUD PREST SERVICIOS	7	0,46%
SALUD DESPACHO	3	0,20%
SALUD PUBLICA	3	0,20%
TOTAL	1.507	100,00%



ALCALDIA DESPACHO
OFICINA DE CONTROL INTERNO

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

PQR SIN CONTESTAR VENCIDAS I SEMESTRE 2024



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 MOVILIDAD – DIRECCIÓN DE TRÁMITES, presenta la mayor cantidad de PQRS vencidos, asciende a 317 PQRS equivalente a 21,01% del total, en el segundo lugar, se encuentra la SECRETARIA DE PLANEACIÓN – DIRECCION DE MULTIPROPOSITO con 207 PQRS que representa el 13.72%, en el tercer lugar, se encuentra la SECRETARIA DE HACIENDA – COBRO COACTIVO con 195 PQRS (12.92%), y en el cuarto lugar encontramos a la SECRETARIA DE HACIENDA – DIRECCIÓN DE RENTAS con 169 PQRS vencidos sin contestar (11,20%).

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 peticionarios por faltas al derecho a la información, encontramos las siguientes:



Alcaldía Municipal
Ibagué
NIT. 800113389-7



ALCALDIA DESPACHO
OFICINA DE CONTROL INTERNO

DEPENDENCIAS	CANTIDAD	% PARTICIPACIÓN
ADMINISTRATIVA DESPACHO	4	0,15%
ADMINISTRATIVA REC FÍSICOS	25	0,91%
ADMINISTRATIVA T.H.	23	0,84%
AGRICULTURA UMATA	2	0,07%
AGRICULTURA Y DES RURAL DESPACHO	12	0,44%
AGRICULTURA DIREC DES RURAL	22	0,80%
AMBIENTE BOMBEROS	12	0,44%
AMBIENTE Y CAMBIO CLIMÁTICO	29	1,06%
AMBIENTE DIREC G,RIESGO	88	3,20%
AMBIENTE DESAPCHO	10	0,36%
CONTRATACIÓN DESPACHO	23	0,84%
CULTURA PRÁCTICAS CULTURALES	7	0,25%
DESARROLLO ECONÓMICO DESPACHO	1	0,04%
DESARROLLO ECONÓMICO EMPRENDIMIENTO	2	0,07%
DESARROLLO SOCIAL INFANCIA	3	0,11%
DESARROLLO SOCIAL ETNIAS	87	3,17%
DESARROLLO SOCIAL MUJER	7	0,25%
DESARROLLO SOCIAL DESPACHO	10	0,36%
EDUCACIÓN DESPACHO	122	4,44%
GOBIERNO DESPACHO	37	1,35%
GOBIERNO SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	12	0,44%
GOBIERNO ESP PUBLICO	62	2,26%
GOBIERNO JUSTICIA	126	4,59%
GOBIERNO PART CIUDADANA	18	0,66%
HACIENDA C. COACTIVO	119	4,33%
HACIENDA PRESUPUESTO	2	0,07%
HACIENDA DESPACHO	9	0,33%
HACIENDA RENTAS	190	6,92%
HACIENDA TESORERÍA	35	1,27%
INFRAESTRUCTURA DESPACHO	32	1,17%
INFRAEST DIRECCI OPERATIVA	78	2,84%
INFRAEST DIRECC TÉCNICA	40	1,46%
MOVILIDAD DESPACHO	8	0,29%



ALCALDIA DESPACHO
OFICINA DE CONTROL INTERNO

MOVILIDAD ASUNT JURÍDICOS	70	2,55%
MOVILIDAD DIR TRAMITES	418	15,22%
MOVILIDAD DIR OPERATIVA	147	5,35%
OFICINA DE CONTROL ÚNICO DISCIPLINARIO	4	0,15%
OFICINA JURÍDICA	17	0,62%
PLANEACIÓN DIR PLAN MULTIPROPÓSITO	248	9,03%
PLANEACIÓN SISBEN	30	1,09%
PLANEACIÓN DESPACHO	4	0,15%
PLANEACIÓN - FORTALECIMIENTO	1	0,04%
PLANEACIÓN DIR INFORM Y APLIC NOR	197	7,17%
PLANEACIÓN O.T	19	0,69%
PLANEACIÓN DEL DESARROLLO	25	0,91%
SALUD PREST SERVICIOS	52	1,89%
SALUD ASEGURAMIENTO	149	5,43%
SALUD DESPACHO	10	0,36%
SALUD PUBLICA	71	2,59%
TIC DESPACHO	6	0,22%
ATENCIÓN CIUDADANO	7	0,25%
SRIA GENERAL DESPACHO	14	0,51%
TOTAL	2.746	100,00%

Tabla N° 6. Fuente Plataforma PISAMI- modulo correspondencia

La dependencia, que más se tardó en responder fue **SECRETARIA DE MOVILIDAD DIRECCIÓN DE TRÁMITES**, con un total de 418 PQR'S contestadas fuera de términos, correspondientes a un 15.22%, en segundo lugar tenemos a **PLANEACIÓN – DIRECCIÓN MULTIPROPÓSITO**, con 248 PQR'S, equivalentes a un 9.03% del total de PQR'S contestadas fuera de términos, en tercer lugar encontramos a **PLANEACIÓN – INFORMACIÓN Y APLICACIÓN DE LA NORMA URBANÍSTICA** con un total de 197 PQR'S contestadas fuera de términos que corresponden a una participación del total de respuestas extemporáneas del 7.17%, en cuarto lugar se encuentra **SECRETARIA DE HACIENDA – DIRECCIÓN DE RENTAS**, con 190 PQR'S contestadas fuera de término que equivale al 6.92% del total de las PQR'S, en quinto lugar esta **SECRETARIA DE SALUD – DIRECCIÓN DE ASEGURAMIENTO**, con un total de 149 PQR'S con respuesta extemporánea con una participación del 5.43% del total de PQR'S extemporáneas.

Cabe anotar, que independientemente de la cantidad de PQR'S con respuesta inoportuna, la PQR contestadas fuera de términos podrían conllevar a posibles procesos o sanciones en contra de la Administración Municipal.

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



ALCALDIA DESPACHO
OFICINA DE CONTROL INTERNO

PQR CONTESTADAS FUERA DE TERMINO I SEMESTRE 2024

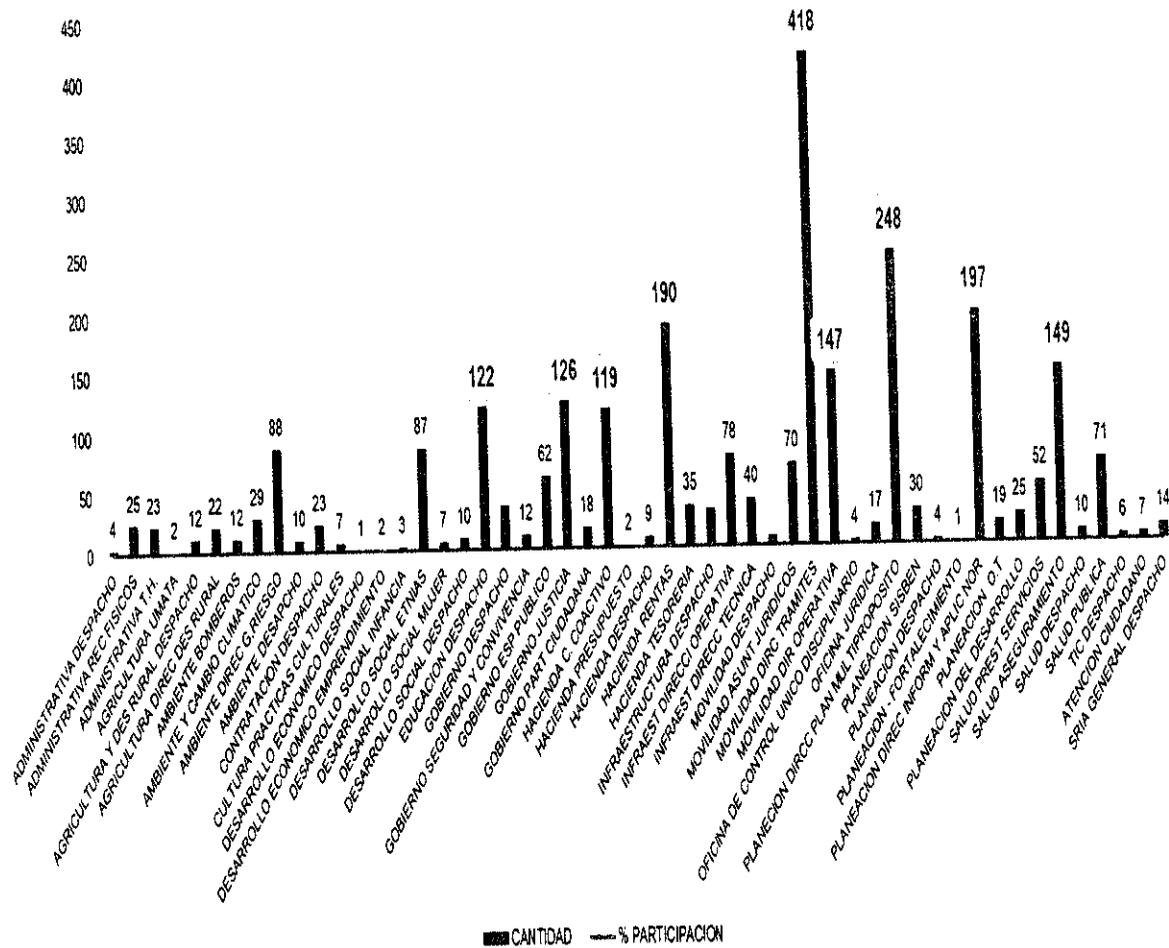


Gráfico N° 6. Fuente Plataforma PISAMI- modulo correspondencia

7.9. COMPARATIVO I SEMESTRE 2023 VS I SEMESTRE 2024

Al realizar un comparativo entre el comportamiento de las PQR'S, respecto a la oportunidad de respuesta entre primer semestre de 2023 versus el primer semestre de la vigencia 2024, encontramos lo siguiente.

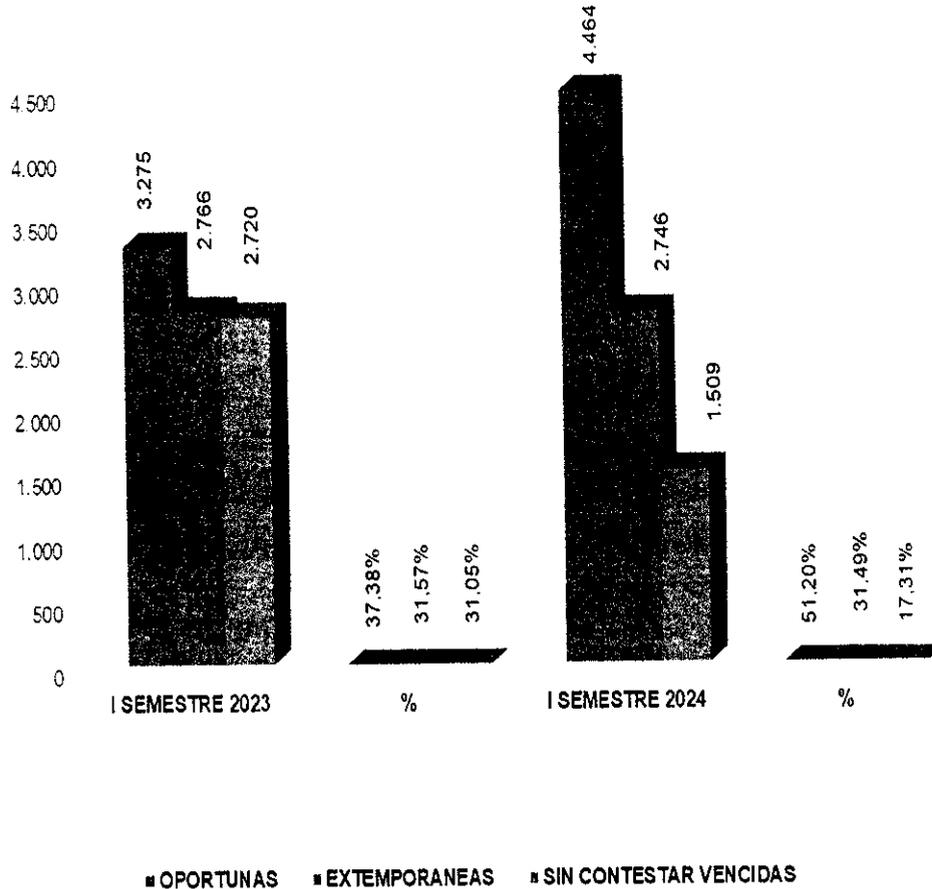
COMPARATIVO I SEMESTRE VS II SEMESTRE 2024					
TERMINO DE RESPUESTA	I SEMESTRE 2023	%	I SEMESTRE 2024	%	INCREMENTO O DISMINUCION
OPORTUNAS	3.275	37,38%	4.464	51,20%	13,82%
EXTEMPORANEAS	2.766	31,57%	2.746	31,49%	-0,08%
SIN CONTESTAR	2.720	31,05%	1.509	17,31%	-13,74%
TOTAL	8.761	100,00%	8.719	100,00%	

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



ALCALDIA DESPACHO
OFICINA DE CONTROL INTERNO

COMPARATIVO I SEMESTRE VS I SEMESTRE 2024



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

1. Se presentó un **incremento** para el primer semestre de la vigencia 2024, del **(13.82%)** en **las respuestas oportunas**, lo que refleja una buena gestión en el manejo de las PQRS en las diferentes dependencias de la Administración Central Municipal, frente al comportamiento de las respuestas del primer semestre de la vigencia 2023
2. 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 tramitaron fuera de termino para el I semestre de la vigencia 2023 – 2.720 y para el I semestre de la vigencia 2024 - 1.509 PQRS, presentando una disminución del **13.74%**.
3. Sin embargo, a cantidad PQR contestadas de forma extemporánea en el primer semestre de la vigencia 2024, **se disminuyó en el 0.08%** con respecto al I semestre de la vigencia 2023, situación que refleja una mejoría en el uso de RECEPCION Y TRAMITE DE P.Q.R.S.- PRO-GSA-02, VERSION 13, actualizado el 18 de junio 2024.



**ALCALDIA DESPACHO
OFICINA DE CONTROL INTERNO**

8. INFORME DE SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACION²

Mediante Circular N°1010-2024-00023 del 25 de junio 2024, el 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 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 03 de julio de 2024, para reportar a la Oficina de Control Interno los radicados del primer semestre de la vigencia 2024, a los cuales se les ha negado el acceso a la información en cumplimiento de la normatividad antes citada.

Con corte al 10 de julio 2024, se revisa el aplicativo PISAMI y el Correo Institucional encontrando que las siguientes dependencias dieron cumplimiento a la Circular, en los siguientes términos:

Dependencia	Nro. de memorando y Fecha
Planeación – Fortalecimiento	026572 del 25 de junio 2024
Oficina Jurídica	027137 del 27 de junio 2024
Planeación Despacho	027207 del 27 de junio 2024
Planeación – Norma Urbanística	027220 del 27 de junio 2024
Hacienda – Presupuesto	027486 del 28 de junio 2024
Hacienda – Contabilidad	027432 del 29 de junio 2024
Planeación - SISBEN	027626 del 02 de julio 2024
Administrativa – Despacho	027746 del 02 de julio 2024
Salud – Despacho	027721 del 02 de julio 2024
Hacienda - Despacho	027932 del 03 de julio 2024
** Desarrollo Social Comunitario	028150 del 04 de julio 2024
** Movilidad Despacho	029393 del 10 de julio 2024

8.1 Número de solicitudes de información recibidas en el I Semestre de 2024

En el periodo comprendido entre el 1 de enero al 30 de junio de la vigencia 2024 se recibieron en total **3.062** solicitudes de información, que corresponden al **33.11%** del total de **9.267** PQRS radicadas en la Alcaldía Municipal de Ibagué, lo que quiere decir que una gran cantidad de PQRS radicadas en la Administración Central Municipal corresponden a solicitudes de información.

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

² 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.

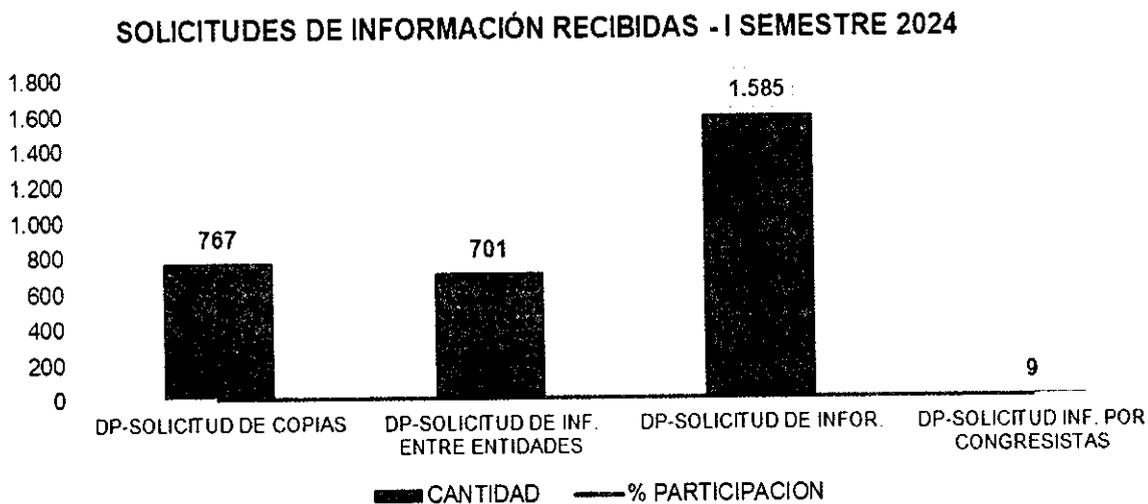


ALCALDIA DESPACHO
OFICINA DE CONTROL INTERNO

SOLICITUD DE INFORMACION	CANTIDAD	% PARTICIPACION
DP-SOLICITUD DE COPIAS	767	25,05%
DP-SOLICITUD DE INF. ENTRE ENTIDADES	701	22,89%
DP-SOLICITUD DE INFOR.	1.585	51,76%
DP-SOLICITUD INF. POR CONGRESISTAS	9	0,29%
TOTAL	3.062	100,00%

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

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



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

8.2 Número de solicitudes de información que fueron trasladadas a otra institución.

Durante el periodo evaluado se efectuó traslado de DOS (2) solicitudes de información. Así:

PQR TRASLADADAS A OTRAS DEPENDENCIAS			
DEPENDENCIA	# RADICADO	FECHA	SOLICITANTE
IBAGUÉ LIMPIA	2024-001614	11/01/2024	BAUTISTA DIAZ
IMDRI	2024-048789	7/06/2024	CLAUDIA SABINA MARIN BECERRA

8.3 Tiempo de respuesta a cada solicitud de información.

Para tener acceso a la información correspondiente a este numeral consultar el ANEXO NO.1, adjunto al informe, donde se tuvo en cuenta las solicitudes de información y las solicitudes de información entre entidades que suman 2.311 para responder en el periodo de enero a junio de 2024, estableciendo el tiempo de respuesta de cada una de ellas, observando que se está incumpliendo con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 "Por medio de la cual se regula el



ALCALDIA DESPACHO
OFICINA DE CONTROL INTERNO

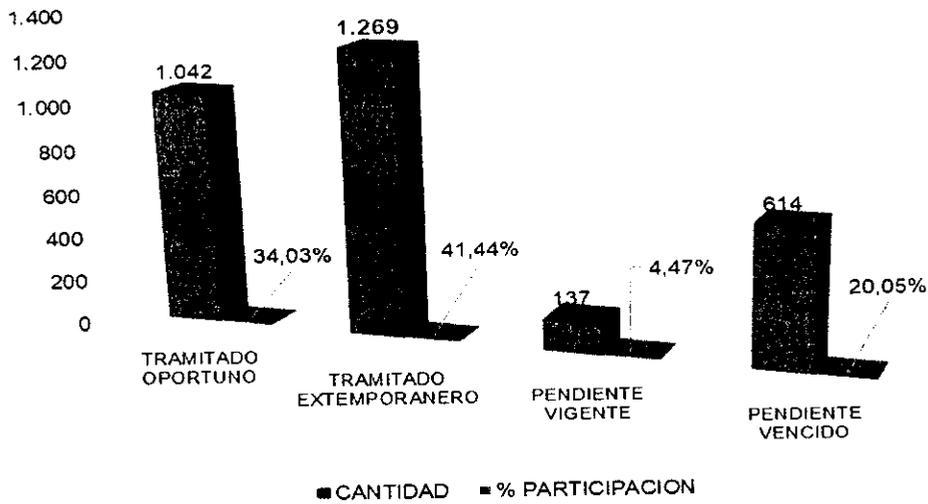
Derecho Fundamental de Petición y lo establecido en el procedimiento de Recepción y Trámite de P.Q.R.S.

Oportunidad de respuesta de las solicitudes de información

OPORTUNIDAD DE RESPUESTA SOLICITUD DE INFORMACIÓN I SEMESTRE 2024		
TIPO SOLICITUD INFORMACIÓN	CANTIDAD	% PARTICIPACIÓN
TRAMITADO OPORTUNO	1.042	34,03%
TRAMITADO EXTEMPORANERO	1.269	41,44%
PENDIENTE VIGENTE	137	4,47%
PENDIENTE VENCIDO	614	20,05%
TOTAL	3.062	100,00%

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

OPORTUNIDAD DE RESPUESTA SOLICITUD DE INFORMACION I SEMESTRE 2024



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 **1.883 PQRS**, podrían acarrear investigaciones y posibles sanciones a la Administración Central Municipal

8.4 Solicitud información denegada

Con el fin de generar este reporte, la Oficina de Control Interno. Mediante Circular N°1010-2024-00023 del 25 de junio 2024, el Jefe de la Oficina de Control Interno, solicito a todas las dependencias de la Administración Central Municipal, el reporte de información denegada, dando respuesta las siguientes dependencias en los términos aquí señalados:

UNIDAD ADMINISTRATIVA	RESPUESTA
SECRETARIA DE PLANEACIÓN	Mediante Memorando N°2024-026572 del 25 de junio 2024, el director de fortalecimiento informa que durante el periodo 01 de enero al 30 de junio de 2024, no se presentó ninguna



ALCALDIA DESPACHO
OFICINA DE CONTROL INTERNO

DIRECCIÓN DE FORTALECIMIENTO	solicitud de información que se haya negado información, según lo establecido en el Título IV Capítulo IV del Decreto 103 de 2015.
DESPACHO ALCALDE OFICINA DE JURÍDICA	Mediante Memorando N°2024-027137 del 27 de junio 2024, La jefe de Oficina de Jurídica, informa que durante el periodo 01 de enero al 30 de junio de 2024, no se presentó ninguna solicitud de información que se haya negado información, según lo establecido en el Título IV Capítulo IV del Decreto 103 de 2015.
SECRETARIA DE PLANEACIÓN DESPACHO	Mediante Memorando N°2024-027207 del 27 de junio 2024, La secretaria de planeación, informa que durante el periodo 01 de enero al 30 de junio de 2024, no se presentó ninguna solicitud de información que se haya negado información, según lo establecido en el Título IV Capítulo IV del Decreto 103 de 2015.
SECRETARIA DE PLANEACIÓN DIRECCIÓN DE INFORMACIÓN Y APLICACIÓN DE LA NORMA URBANÍSTICA	Mediante Memorando N°2024-027220 del 27 de junio 2024, El director de la dirección en mención, informa que durante el periodo 01 de enero al 30 de junio de 2024, no se presentó ninguna solicitud de información que se haya negado información, según lo establecido en el Título IV Capítulo IV del Decreto 103 de 2015.
SECRETARIA DE HACIENDA DIRECTOR DE CONTABILIDAD	Mediante Memorando N°2024-027432 del 29 de junio 2024, El director de la dirección en mención, informa que durante el periodo 01 de enero al 30 de junio de 2024, no se presentó ninguna solicitud de información que se haya negado información, según lo establecido en el Título IV Capítulo IV del Decreto 103 de 2015.
SECRETARIA DE HACIENDA DIRECCIÓN DE PRESUPUESTO	Mediante Memorando N°2024-027486 del 28 de junio 2024, El director de la dirección en mención, informa que durante el periodo 01 de enero al 30 de junio de 2024, no se presentó ninguna solicitud de información que se haya negado información, según lo establecido en el Título IV Capítulo IV del Decreto 103 de 2015.
SECRETARIA DE PLANEACIÓN DIRECCION DE SISBEN	Mediante memorando N°027626 del 02 de julio 2024, el director del SISBEN manifiesta que, durante el periodo entre el 01 de enero al 30 de junio de 2024, se presentó (1) solicitudes de información denegada detallada así: 1) Radicado PISAMI N°2024-054420 de fecha 25/05/2024
SECRETARIA DE SALUD	Mediante memorando N°027721 del 02 de julio 2024, la Secretaria de Salud manifiesta que, durante el periodo entre el 01 de enero al 30 de junio de 2024, se presentaron (3) solicitudes de información denegada detallada así: 1) Radicado PISAMI N°2024- 021677 del 11 de marzo del 2024 – Respuesta 018775 del 18 de abril de 2024 2) Radicado PISAMI N°2024- 036610 del 25 de abril 2024 – Respuesta 032957 del 20 de mayo del 2024 3) Radicado PISAMI N°2024- 032573 del 16 de abril del 2024 - Respuesta 023752 18 de abril 2024.



**ALCALDIA DESPACHO
OFICINA DE CONTROL INTERNO**

<p>SECRETARIA ADMINISTRATIVA</p>	<p>Mediante memorando N°2024-027746 del 02 de julio de 2024, manifiestan:</p> <p>Despacho – Secretaria Administrativa: No presentaron solicitudes de información (Derechos de Petición) Sobre los cuales fue negado el acceso a la información.</p> <p>Dirección de Recursos Físicos – No presentaron solicitudes de información (Derechos de Petición) Sobre los cuales fue negado el acceso a la información.</p> <p>Se presentaron (3) Solicitudes, las cuales se relacionan:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Radicado PISAMI 2024-024002 del 15/03/2024 emitido por el señor Luis Hernando Vergara, respuesta 2024-010717 del 03/04/2024. - Radicado PISAMI 2024-034852 del 23/04/2024 emitido por el IBAL, respuesta 2024-029429 del 07/05/2024. - Radicado PISAMI 2024-036548 del 26/04/2024 emitido por el Dto. Jurídico Misión de Cobranzas Abogados S.A.S, respuesta 2024-029643 del 08/05/2024.
<p>SECRETARIA DE HACIENDA DESPACHO</p>	<p>Mediante Memorando N°2024-027932 del 03 de julio 2024, El Secretario de Hacienda, informa que durante el periodo 01 de enero al 30 de junio de 2024, no se presentó ninguna solicitud de información que se haya negado información, según lo establecido en el Título IV Capítulo IV del Decreto 103 de 2015.</p>
<p>SECRETARIA DESARROLLO SOCIAL Y COMUNITARIO</p>	<p>Mediante Memorando N°2024-028150 del 04 de julio 2024, informan que durante el periodo 01 de enero al 30 de junio de 2024, no se presentó ninguna solicitud de información que se haya negado información, según lo establecido en el Título IV Capítulo IV del Decreto 103 de 2015.</p>
<p>MOVILIDAD DESPACHO</p>	<p>Mediante Memorando N°2024-029393 del 10 de julio 2024, informa que se presentaron once (11) peticiones, en las cuales fue negado el acceso a la información:</p> <ul style="list-style-type: none"> Radicado PISAMI N°016683 del 26/02/2024 Radicado PISAMI N°017319 del 27/02/2024 Radicado PISAMI N°018210 del 29/02/2024 Radicado PISAMI N°017811 del 16/03/2024 Radicado PISAMI N°021384 del 08/03/2024 Radicado PISAMI N°016421 del 26/02/2024 Radicado PISAMI N°020445 del 06/03/2024 Radicado PISAMI N°022239 del 12/03/2024 Radicado PISAMI N°033467 del 18/04/2024 Radicado PISAMI N°030000 del 08/04/2024 Radicado PISAMI N°039358 del 07/05/2024

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°1010-2024-00023 del 25



ALCALDIA DESPACHO
OFICINA DE CONTROL INTERNO

de junio 2024, 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.

9. CONCLUSIONES

- ✓ 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, en este punto es importante establecer en el aplicativo PISAMI que cuando se genere con copia a una dependencia esta no genere la obligatoriedad de respuesta ya que muchas dependencias mencionan que tienen PQR en estado alerta ROJA, cuando solo ha sido enviada copia para conocimiento sin ser el responsable principal.
- ✓ Las siguientes PQR, presenta falencias en la radicación debido a que la fecha de respuesta figura antes que la fecha de radicación del documento.

	NO RADICACIÓN	FECHA RADICACIÓN	DEPENDENCIA DESTINO	FECHA RESPUESTA
1	2024-018610	1/03/2024	PLANEACIÓN DEL DESARROLLO	29/02/2024
2	2024-032841	16/04/2024	HACIENDA RENTAS	6/02/2024
3	2024-018897	1/03/2024	GOBIERNO JUSTICIA	20/02/2024
4	2024-035751	24/04/2024	GOBIERNO JUSTICIA	21/03/2024
5	2024-053834	21/06/2024	SALUD PUBLICA	20/06/2024
6	2024-036582	26/04/2024	CULTURA DESPACHO	5/04/2024
7	2024-018053	29/02/2024	INFRAEST – DIRECCIÓN OPERAT	12/02/2024
8	2024-013457	16/02/2024	MOVILIDAD - OPERAT Y CONT TRANSITO	13/02/2024
9	2024-019826	5/03/2024	MOVILIDAD - OPERAT Y CONT TRANSITO	1/01/2024
10	2024-047323	31/05/2024	MOVILIDAD - OPERAT Y CONT TRANSITO	27/05/2024

10. RECOMENDACIONES

- ✓ Socializar, consultar y aplicar el procedimiento interno: RECEPCIÓN Y TRÁMITE DE PQRSD Código: PRO-GSA-02, VERSION 15, actualizado el 18 de junio de 2024, en el cual se encuentra los términos establecidos por la Ley 1755 de 2015, e iniciar las acciones disciplinarias pertinentes ante el organismo competente por el incumplimiento a la Ley antes citada.

<https://www.ibague.gov.co/portal/admin/archivos/publicaciones/2024/58045-DOC-20240619090454.pdf>

- ✓ Consultar periódicamente los lineamientos internos que expide la entidad; se recuerda que se encuentra vigente la *Resolución 00011 de 09 de Marzo de 2020* "Por medio del cual se

ALCALDIA DESPACHO
OFICINA DE CONTROL INTERNO

declara la pérdida de ejecutoriedad de las resoluciones números 00479 del 26 de diciembre de 2012, 024 del 13 de febrero 2014, 1000-0219 del 4 de septiembre de 2015 y 1000-0167 del 2 de agosto de 2017 y se reglamenta el trámite interno del derecho de petición ante la Alcaldía del Municipio de Ibagué y se dictan otras disposiciones”.

<https://ibague.gov.co/portal/admin/archivos/normatividad/2020/30231-RES-20200311104642.PDF>

- ✓ Efectuar seguimiento permanentemente al 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 sea necesario.
- ✓ Capacitar permanentemente 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.
- ✓ Hacer uso de las herramientas tecnológicas para que los usuarios radiquen su PQRS.
- ✓ Cumplir con lo establecido por la ley 1474 de 2011, ley anti trámites y Plan anticorrupción para los tramites o servicios solicitados por los usuarios.
- ✓ 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 algunas dependencias no dieron respuesta a la Circular N°1010-2024-00023 del 25 de junio 2024, en la cual se solicita la información denegada.
- ✓ Para mejorar la precisión en la radicación de PQR y reducir errores, se sugiere que la dirección de atención al ciudadano y la secretaria de las Tic coordinen la implementación de soluciones tecnológicas eficientes. Esto incluye identificar y corregir causas de error en la opción de respuesta por ventanilla, establecer protocolos claros, y capacitar al personal en el uso adecuado de las herramientas tecnológicas. Esta coordinación fortalecerá la eficiencia operativa y la calidad del servicio al ciudadano.
- ✓ Por último, se recomienda que el presente informe sea socializado a las unidades administrativas de la Alcaldía Municipal de Ibagué y al interior de sus equipos; esto con el fin de generar alertas tempranas en pro de la mejora continua del proceso.



CARLOS MACHADO LEÓN
Jefe Oficina de Control Interno

Revisó: Carlos Machado León – Jefe de Oficina
Redactor: Linda Cerquera Carvajal – Profesional Universitario