



DESPACHO ALCALDE
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, II SEMESTRE DEL 2024

IBAGUÉ, ENERO DE 2025



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.....	4
6. GENERALIDADES.....	4
7. DESARROLLO DEL SEGUIMIENTO.....	6
7.1. PQR recibidas durante el II Semestre de la Vigencia 2024.....	8
7.2. Herramientas de control, que contribuyen al seguimiento del cumplimiento de los términos de respuesta de los derechos de petición.....	8
7.3. Recepción de PQR por canal de interacción II SEMESTRE 2024.....	9
7.4. PQR por tipología.....	10
7.5. PQR por dependencias.....	11
7.6. Oportunidad de Respuesta.....	13
7.7. Dependencias con PQR sin contestar y vencidas.....	16
7.8. Dependencias con respuestas fuera de término.....	17
7.9. Comparativo I Semestre 2024 VS II Semestre 2024.....	19
8. Informe de solicitudes de acceso a la información.....	21
8.1. Número de solicitudes de información recibidas en el II semestre de 2024.....	21
8.2. Número de solicitudes de información que fueron trasladadas a otra institución.	22
8.3. Tiempo de respuesta a cada solicitud de información.....	22
8.4. Solicitud información denegada.....	23
9. CONCLUSIONES.....	24
10. RECOMENDACIONES.....	26

DESPACHO ALCALDE
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 PQR, la Oficina de Control Interno presenta informe de seguimiento y evaluación al tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos, ley de oposición y sugerencias PQR, interpuestas por la ciudadanía durante el periodo comprendido entre el 1 de julio al 30 de diciembre 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, formulada por los ciudadanos a la Alcaldía Municipal de Ibagué, en el semestre comprendido entre el 1 de julio al 30 de diciembre 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 julio al 30 de diciembre 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”.

DESPACHO ALCALDE
OFICINA DE CONTROL INTERNO

- ✓ **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

- ✓ 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 segundo semestre de la vigencia 2024
- ✓ Análisis de información, para verificar la gestión de las PQR, 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

DESPACHO ALCALDE
OFICINA DE CONTROL INTERNO

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 PETICIÓN:

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 Ibaguereña. 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.

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.

DESPACHO ALCALDE
OFICINA DE CONTROL INTERNO

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 acerca del funcionamiento de la entidad y el desempeño de sus funcionarios.

Oportunidad: se refiere al término 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.

Ley de oposición: Acceso a la información y a la documentación oficial. Las organizaciones políticas que se declaren en oposición tendrán derecho a que se les facilite con celeridad, la información y documentación oficial, dentro de los (5) días siguientes a la presentación de la solicitud, de conformidad a lo establecido en el Artículo 16 de la Ley 1909 del 09 de julio de 2018. (Ojo recomendar que en el procedimiento y términos de definición del procedimiento se establezca el sustento normativo del tiempo de respuesta)

7. DESARROLLO DEL SEGUIMIENTO

En virtud del Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, la Oficina de Control Interno, una vez verificó y realizó el análisis de la información, evidenció 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 PQRD Código: PRO-GSA-02, VERSION 16, el cual se encuentra actualizado a partir del 25 de septiembre de 2024, en el cual se encuentra establecido el tiempo de respuesta a cada Derecho de Petición, según Ley 1755 de 2015. Así:

Términos para resolver la Peticiones – Ley 1755 de 2015:

DESPACHO ALCALDE
OFICINA DE CONTROL INTERNO

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
Sugerencias => 15 días hábiles
Denuncias => 15 días hábiles
Felicitaciones => 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 arroja el siguiente resultado:

La Administración Municipal cuenta con los siguientes Canales de Atención:

- 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

DESPACHO ALCALDE
OFICINA DE CONTROL INTERNO

- 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 diciembre de 2024.

https://pisami.ibague.gov.co/app/PISAMI/modulos/administrativa/gestiondocumental/informes/relacion_pqr/relacion_fecha_dependencias.php

Una vez obtenido los resultados se centrará el informe en los ítems:

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

7.1. PQR recibidas durante el II 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 julio al 30 de diciembre de 2024, se evidenció que, en la Alcaldía Municipal de Ibagué, ingreso un total de **10.208 PQR**.

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, 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.

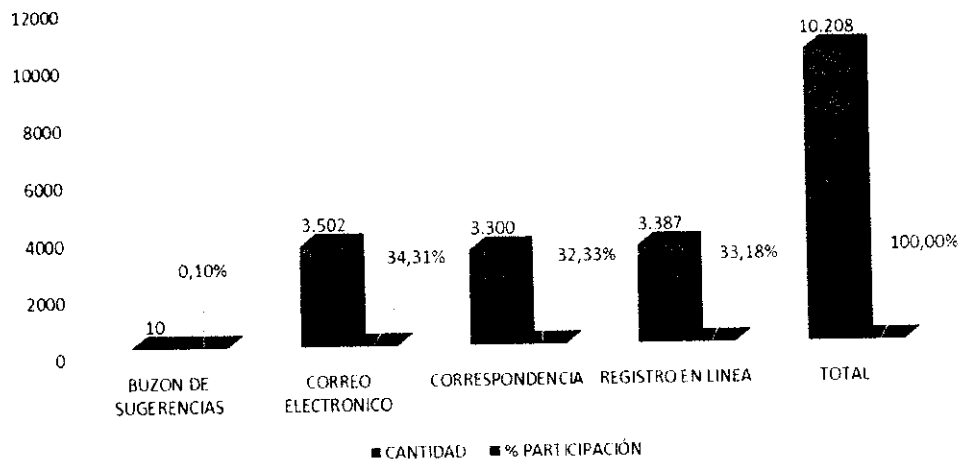
Adicionalmente, la Dirección de Atención al Ciudadano, realiza el registro, direccionamiento y seguimiento de los términos de respuesta de los derechos de petición a través del aplicativo PISAMI, generando informes quincenales y pormenorizados trimestrales; en cumplimiento del reglamento interno de los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

7.3. Recepción de PQR por canal de interacción II SEMESTRE 2024

MEDIO RECEPCIÓN	CANTIDAD	% PARTICIPACIÓN
APP PQR	9	0,09%
BUZÓN DE SUGERENCIAS	10	0,10%
CORREO ELECTRÓNICO	3.502	34,31%
CORRESPONDENCIA	3.300	32,33%
REGISTRO EN LÍNEA	3.387	33,18%
TOTAL	10.208	100,00%

Tabla No 1. Fuente Plataforma PISAMI- módulo correspondencia

PQR'S por canal de interacción II SEMESTRE 2024



Gráfica 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 3.502 PQR, que corresponden al 34.31%. En segundo lugar, se ubica el registro en línea, con un total de 3.387, equivalente al 33.18%, seguido en tercer lugar por canal de correspondencia con 3.300 que equivale al 32.33%, seguido en cuarto lugar el buzón de sugerencias con 10 que equivale al 0.10%, siendo este último el medio menos utilizado por la ciudadanía.

DESPACHO ALCALDE
OFICINA DE CONTROL INTERNO

7.4. PQR por tipología

Del total de PQR 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	% PARTICIPACIÓN
DENUNCIAS	84	0,82%
DP-CONSULTAS	152	1,49%
DP-INTERÉS GENERAL	958	9,38%
DP-INTERES PARTICULAR	2981	29,20%
DP-DENUNCIAS	23	0,23%
DP-MANIFESTACIONES	7	0,07%
DP-QUEJAS	196	1,92%
DP-RECLAMOS	2771	27,15%
DP-SOLICITUD COPIAS	699	6,85%
DP-SOLICITUD ENTRE ENTIDADES	669	6,55%
DP-SOLICITUD INFORMACION	1632	15,99%
DP-SOLICITUD CONGRESISTAS	11	0,11%
DP-SUGERENCIAS	9	0,09%
FELICITACIONES	5	0,05%
LEY DE OPOSICIÓN	11	0,11%
TOTAL	10.208	100,00%

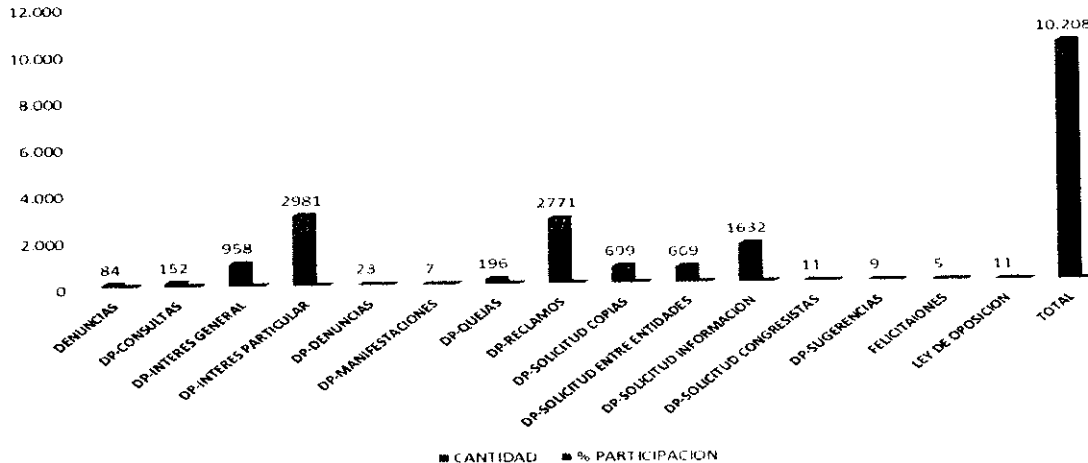
Tabla No 2. Tipología. Fuente Plataforma PISAMI- modulo correspondencia

El mayor número de solicitudes la presenta los derechos de petición de interés particular con un total de **2.981 (29.20%)**, en segundo lugar están los Derechos de petición – Reclamos con 2.771 que equivale al 27.15%, en tercer lugar se encuentran los derecho de petición-solicitud de información con **1.632 (15.99%)**, seguido de derecho de petición de intereses general **958** que equivale al **(9.38%)**, en quinto lugar encontramos las solicitud de información entre entidades y de solicitud de copias con 669 y 699 respectivamente (6%), del total de las PQR ingresadas en el segundo semestre de la vigencia 2024, que se puede observar en la siguiente gráfica:



DESPACHO ALCALDE
OFICINA DE CONTROL INTERNO

PQR POR TIPO DE DOCUMENTO II SEMESTRE 2024



Grafica N°. 2 Tipologías PQR

7.5. PQR 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	% PARTICIPACIÓN
ADMINISTRATIVA DESPACHO	17	0,17%
ADMINISTRATIVA RECURSOS FÍSICOS	75	0,73%
ADMINISTRATIVA T.H	130	1,27%
AGRICULTURA ASUNTOS AGROP. Y UMATA	17	0,17%
AGRICULTURA Y DES RURAL DESPACHO	27	0,26%
AGRICULTURA-DIRECC DES RURAL	34	0,33%
AMBIENTE - DESPACHO	29	0,28%
AMBIENTE , AGUA Y CAMBIO CLIMÁTICO	112	1,10%
AMBIENTE CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS	166	1,63%
AMBIENTE - ATENCIÓN Y DESASTRES	177	1,73%
CONTRATACIÓN DESPACHO	150	1,47%
CULTURA DESPACHO	10	0,10%
CULTURA FOM. A LAS PRACTICAS ARTIST. Y CULTURAL	40	0,39%
DESARROLLO ECONOMICO - DESPACHO	4	0,04%
DESARROLLO ECONOMICO -DIR.EMPRENDIMIENTO	11	0,11%
DESARROLLO ECONOMICO -DIRECCION TURISMO	3	0,03%
DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION DE INFANCIA	16	0,16%
DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION GRUPOS ETNICOS	204	2,00%
DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION MUJER	8	0,08%
DESARROLLO SOCIAL DESPACHO	24	0,24%
EDUCACION ADMINISTIVA Y FINANCIERA	3	0,03%
EDUCACION DE CALIDAD EDUCATIVA	2	0,02%
EDUCACION DESPACHO	141	1,38%
GERENCIA DE PROYECT ESTRATEGICOS DESPACHO	1	0,01%



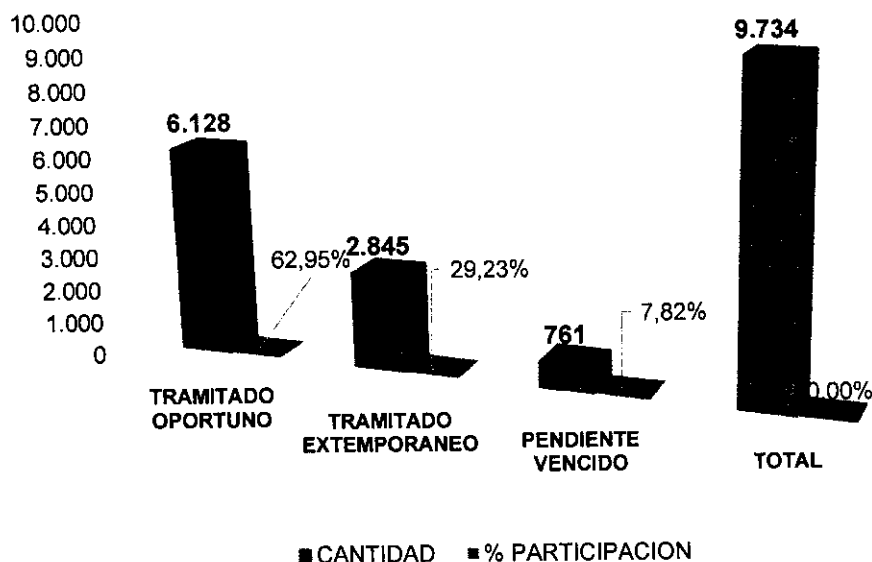
DESPACHO ALCALDE
OFICINA DE CONTROL INTERNO

DEPENDENCIAS	CANTIDAD	% PARTICIPACIÓN
GOBIERNO DESPACHO	199	1,95%
GOBIERNO- DIRECC DE SEGURIDAD	55	0,54%
GOBIERNO ESPACIO PUBLICO	192	1,88%
GOBIERNO JUSTICIA	435	4,26%
GOBIERNO PARTIC CIUDADANA Y COMUNITARIA	138	1,35%
HACIENDA COBRO COACTIVO	439	4,30%
HACIENDA CONTABILIDAD	6	0,06%
HACIENDA DESPACHO	11	0,11%
HACIENDA PRESUPUESTO	14	0,14%
HACIENDA RENTAS	656	6,43%
HACIENDA TESORERIA	52	0,51%
INFRAESTRUCT DESPACHO	65	0,64%
INFRAESTRUCT DIRECC OPERATIVA	202	1,98%
INFRAESTRUCT DIRECC TECNICA	62	0,61%
MOVILIDAD - OPERATIVA Y CONTROL DEL TRANSITO	363	3,56%
MOVILIDAD - TRAMITES Y SERVICIOS	1033	10,12%
MOVILIDAD- ASUNTOS JURIDICOS	98	0,96%
MOVILIDAD DESPACHO	72	0,71%
OFICINA CONTROL INTERNO	1	0,01%
OFICINA DE COMUNICACIONES DESPACHO	6	0,06%
OFICINA DE CONTROL UNICO DISCIPLINARIO	124	1,21%
OFICINA JURIDICA	57	0,56%
OFICINA DESPACHO ALCALDE	6	0,06%
PLANEACION - MULTIPROPOSITO	335	3,28%
PLANEACION - SISBEN	145	1,42%
PLANEACION DEL DESARROLLO	53	0,52%
PLANEACION DESPACHO	8	0,08%
PLANEACION- FORTALECIMIENTO	1	0,01%
PLANEACION -INFORM Y APLICAC DE LA NORM URB	491	4,81%
PLANEACION O.T	64	0,63%
SALUD - PRESTACION DE SERVICIOS Y CALIDAD	2.136	20,92%
SALUD ASEGURAMIENTO	704	6,90%
SALUD DESPACHO	36	0,35%
SALUD PUBLICA	379	3,71%
SECRETARIA DE LAS TIC DESPACHO	7	0,07%
SECRETARIA GENERAL DESPACHO	36	0,35%
SG ATENCION AL CIUDADANO	126	1,23%
TOTAL	10.208	100,00%

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

Tal como se muestra la tabla N° 3 las dependencias con mayor PQR recepcionadas es la **SECRETARIA DE SALUD DIRECCIÓN DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS**, con 2.136 PQR, equivalente al 20.92%, en segundo lugar encontramos la **SECRETARIA DE MOVILIDAD DIRECCIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS** con 1.033 peticiones que corresponde al 10.12% del total de las PQR, en tercer lugar esta **SECRETARIA DE SALUD – DIRECCIÓN DE ASEGURAMIENTO**, con 704 que corresponde al 6.90%, seguido en cuarto lugar por **SECRETARIA DE HACIENDA - DIRECCIÓN DE RENTAS** con 656 equivalente al 6.43%, en quinto lugar encontramos a la **SECRETARÍA DE PLANEACIÓN – INFORMACION Y APLICACIÓN DE NORMAS URBANISTICAS** con 491 equivalente al

OPORTUNIDAD DE RESPUESTA II SEMESTRE 2024



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

Es importante aclarar que para calcular la oportunidad de respuesta de las PQR no se tiene en cuenta, las PQR que, a 30 de diciembre 2024, se encontraban con plazo de respuesta vigente, **474 PQR**, por cual se solicita se efectuó una revisión detalla de estas PQR a fin de que sean tramitadas de manera oportuna, para evitar posibles sanciones de los entes de control, se detallan en la siguiente tabla:

OFICINA DE ORIGINACION DE RESPUESTA VIGENTE II SEMESTRE 2024	CANTIDAD	% PARTICIPACION
OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO	6	1,27%
OFICINA JURIDICA	3	0,63%
CONTRTACION DESPACHO	6	1,27%
OFICINA DE COMUNICACIONES DESPACHO	1	0,21%
SECRETARIA GENERAL ATENCION CIUDADANO	6	1,27%
PLANEACION DESPACHO	1	0,21%
PLANEACION O.T	1	0,21%
PLANEACION INFORMACION Y APLIC NORMAS	21	4,43%
PLANEACION SISBEN	3	0,63%
PLANEACION MULTIPROPOSITO	42	8,86%
HACIENDA DESPACHO	3	0,63%
HACIENDA TESORERIA	2	0,42%
HACIENDA COBRO COACTIVO		11,18%
HACIENDA RENTAS	98	20,68%
ADMINISTRATIVA DESPACHO	2	0,42%
ADMINISTRATIVA TH	12	2,53%
GOBIERNO DESPACHO	9	1,90%

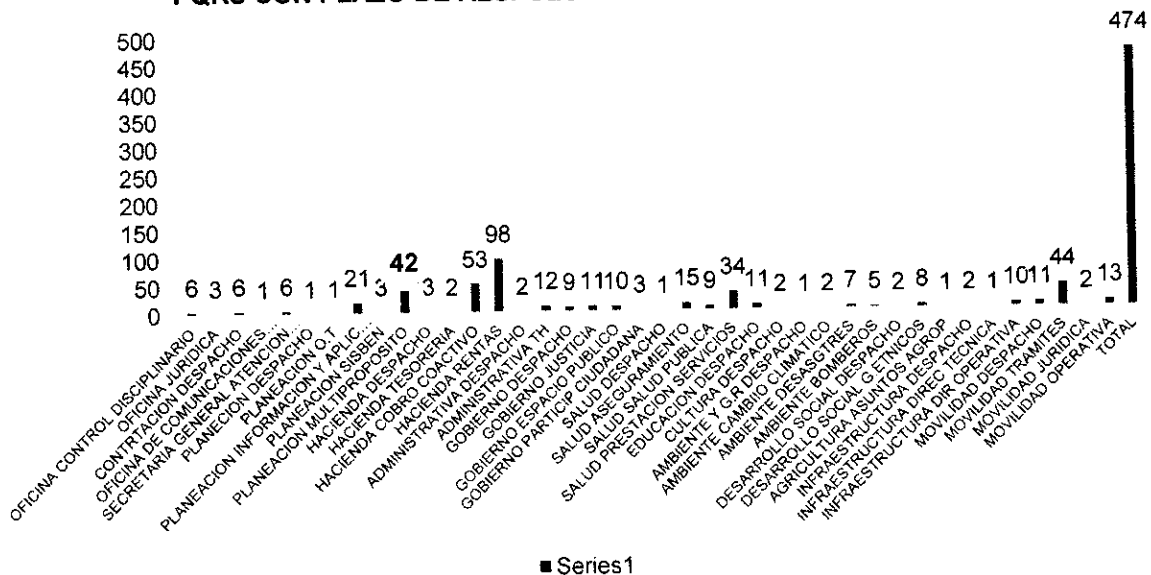


DESPACHO ALCALDE
OFICINA DE CONTROL INTERNO

GOBIERNO JUSTICIA	11	2,32%
GOBIERNO ESPACIO PUBLICO	10	2,11%
GOBIERNO PARTICIP CIUDADANA	3	0,63%
SALUD DESPACHO	1	0,21%
SALUD ASEGURAMIENTO	15	3,16%
SALUD PUBLICA	9	1,90%
SALUD PRESTACION SERVICIOS		7,17%
EDUCACION DESPACHO	11	2,32%
CULTURA DESPACHO	2	0,42%
AMBIENTE Y G.R DESPACHO	1	0,21%
AMBIENTE CAMBIO CLIMATICO	2	0,42%
AMBIENTE DESASTRES	7	1,48%
AMBIENTE BOMBEROS	5	1,05%
DESARROLLO SOCIAL DESPACHO	2	0,42%
DESARROLLO SOCIAL G. ETNICOS	8	1,69%
AGRICULTURA ASUNTOS AGROP	1	0,21%
INFRAESTRUCTURA DESPACHO	2	0,42%
INFRAESTRUCTURA DIREC TECNICA	1	0,21%
INFRAESTRUCTURA DIR OPERATIVA	10	2,11%
MOVILIDAD DESPACHO	11	2,32%
MOVILIDAD TRAMITES	44	9,28%
MOVILIDAD JURIDICA	2	0,42%
MOVILIDAD OPERATIVA	13	2,74%
TOTAL	474	100,00%

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

PQRS CON PLAZO DE RESPUESTA VIGENTE II SEMESTRE 2024



Grafica N°5. PQR con plazo de respuesta vigente.

Teniendo en cuenta que las diferentes dependencias de la Administración Municipal en este momento presentan un total de 474 PQR sin contestar con plazo vigente, se recomienda gestionar de forma oportuna las respuestas a fin de dar cumplimiento a los términos



DESPACHO ALCALDE
OFICINA DE CONTROL INTERNO

establecidos en el procedimiento PRO-GSA-02, VERSIÓN 16, y evitar las sanciones que podrían acarrear el incumplimiento en las respuestas a los derechos de petición.

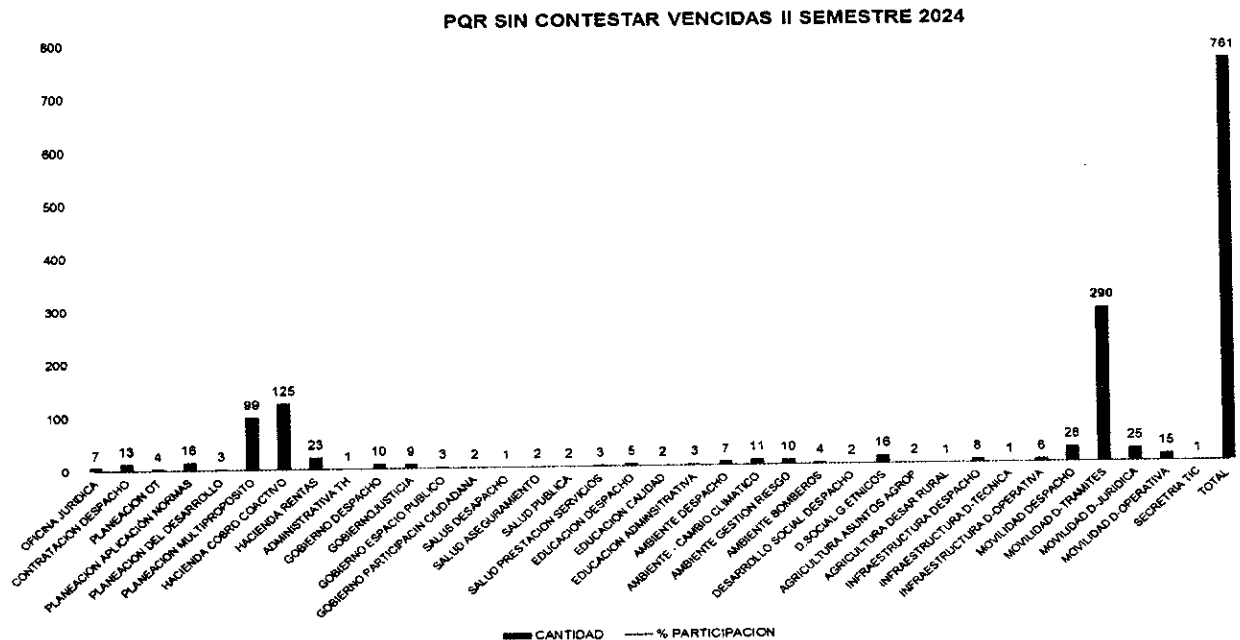
7.7. Dependencias con PQR sin contestar y vencidas

Una vez se identificaron las PQR 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 sin contestar y vencidas son las siguientes:

PQR SIN CONSTESTAR VENCIDAS II SEMESTRE 2024					
DEPENDENCIAS	CANT	% PARTICIPACION	DEPENDENCIAS	CANT	% PARTICIPACION
DESPACHO ALCALDE	1	0,13%	AMBIENTE - CAMBIO CLIMATICO	11	1,45%
OFICINA JURIDICA	7	0,92%	AMBIENTE GESTION RIESGO	10	1,31%
CONTRATACION DESPACHO	13	1,71%	AMBIENTE BOMBEROS	4	0,53%
PLANEACION OT	4	0,53%	DESARROLLO SOCIAL DESPACHO	2	0,26%
PLANEACION APLICACION NORMAS	16	2,10%	D.SOCIAL G. ETNICOS	16	2,10%
PLANEACION DEL DESARROLLO	3	0,39%	AGRICULTURA ASUNTOS AGROP	2	0,26%
PLANEACION MULTIPROPOSITO	99	13,01%	AGRICULTURA DESAR RURAL	1	0,13%
HACIENDA COBRO COACTIVO	125	16,43%	INFRAESTRUCTURA DESPACHO	8	1,05%
HACIENDA RENTAS	23	3,02%	INFRAESTRUCTURA D-TECNICA	1	0,13%
ADMINISTRATIVA TH	1	0,13%	INFRAESTRUCTURA D-OPERATIVA	6	0,79%
GOBIERNO DESPACHO	10	1,31%	MOVILIDAD DESPACHO	28	3,68%
GOBIERNO JUSTICIA	9	1,18%	MOVILIDAD D-TRAMITES	290	38,11%
GOBIERNO ESPACIO PUBLICO	3	0,39%	MOVILIDAD D-JURIDICA	25	3,29%
GOBIERNO PARTICIPACION CIUDADANA	2	0,26%	MOVILIDAD D-OPERATIVA	15	1,97%
SALUS DESAPACHO	1	0,13%	SECRETARIA TIC	1	0,13%
SALUD ASEGURAMIENTO	2	0,26%			
SALUD PUBLICA	2	0,26%			
SALUD PRESTACION SERVICIOS	3	0,39%			
EDUCACION DESPACHO	5	0,66%			
EDUCACION CALIDAD	2	0,26%			
EDUCACION ADMINISTRATIVA	3	0,39%	TOTAL	761	100,00%
AMBIENTE DESPACHO	7	0,92%			

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

DESPACHO ALCALDE
OFICINA DE CONTROL INTERNO



Gráfica N° 5 Inoportunidad de respuesta por dependencia - Fuente Plataforma PISAMI- modulo correspondencia

Tal como se muestra en la Gráfica N°5, se observa que la SECRETARÍA DE MOVILIDAD – DIRECCIÓN DE TRÁMITES, presenta la mayor cantidad de PQR vencidos, asciende a 290 PQR equivalente a 38.11% del total, en el segundo lugar, se encuentra la SECRETARÍA DE HACIENDA – COBRO COACTIVO con 125 PQR que representa el 16.43%, en el tercer lugar, se encuentra la SECRETARIA DE PLANEACION MULTIPROPÓSITO con 99 PQR (13.01%), y en el cuarto lugar encontramos a la SECRETARÍA DE MOVILIDAD DESPACHO con 28 PQR vencidos sin contestar (13.68%), con estas PQR sin contestar vencidas se genera un alto riesgo de demandas y sanciones para la administración Municipal.

7.8. Dependencias con respuestas fuera de término

Realizada la verificación de la información respecto a las dependencias que tienen mayor cantidad de PQR, 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:

DEPENDENCIAS	CANTIDAD	% PARTICIPACION	DEPENDENCIAS	CANTIDAD	% PARTICIPACION
DESPACHO ALCALDE	1	0,04%	SALUD ASEGURAMIENTO	88	3,09%
OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO	6	0,21%	SALUD PUBLICA	31	1,09%
OFICINA JURIDICA	30	1,05%	SALUD PRESTACION SERVICIOS	73	2,57%
CONTRATACION DESPACHO	40	1,41%	EDUCACION DESPACHO	41	1,44%
GERENCIA PROYECTOS	1	0,04%	DESARROLLO ECONOMICO	1	0,04%



DESPACHO ALCALDE
OFICINA DE CONTROL INTERNO

SERIA GENERAL DESPACHO	1	0,04%	CULTURA DESPACHO	3	0,11%
SERIA GENERAL ATENCION CIUDADANO	3	0,11%	CULTURA PRACTICAS ARTISTICAS	11	0,39%
PLANEACION O.T.	27	0,95%	AMBIENTE DESPACHO	18	0,63%
PLANEACION APLICACION NORMAS	198	6,96%	AMBIENTE CAMBIO CLIMATICO	45	1,58%
PLANEACION DEL DESARROLLO	25	0,88%	AMBIENTE GESTION RIESGOS	75	2,64%
PLANEACION SISBEN	1	0,04%	AMBIENTE BOMBEROS	19	0,67%
PLANEACION MULTIPROPOSITO	146	5,13%	D SOCIAL DESPACHO	13	0,46%
HACIENDA DESPACHO	4	0,14%	D SOCIAL INFANCIA	1	0,04%
HACIENDA PRESUPUESTO	1	0,04%	D SOCIAL G.ETNICOS	116	4,08%
HACIENDA CONTABILIDAD	2	0,07%	D SOCIAL D- MUJER	2	0,07%
HACIENDA TESORERIA	20	0,70%	AGRICULTURA DESPACHO	11	0,39%
HACIENDA COBRO COACTIVO	205	7,21%	AGRICULTURA ASUNTOS AGROP	6	0,21%
HACIENDA RENTAS	161	5,66%	AGRICULTURA D-RURAL	11	0,39%
ADMINISTRATIVA DESPACHO	1	0,04%	INFRAESTRUCTURA DESPACHO	42	1,48%
ADMINISTRATIVA TH	16	0,56%	INFRAESTRUCTURA D-TECNICA	27	0,95%
ADMINISTRATIVA REC FISICOS	20	0,70%	INFRAESTRUCTURA OPERATIVA	106	3,73%
GOBIERNO DESPACHO	45	1,58%	MOVILIDAD DESPACHO	23	0,81%
GOBIERNO JUSTICIA	230	8,08%	MOVILIDAD D-TRAMITES	580	20,39%
GOBIERNO ESPACION PUBLICO	80	2,81%	MOVILIDAD JURIDICA	39	1,37%
GOBIERNO PARTICIP CIUDADANA	25	0,88%	MOVILIDAD OPERATIVA	135	4,75%
GOBIERNO D-SEGURIDAD	22	0,77%	SECRETARIA TIC	1	0,04%
SALUD DESPACHO	16	0,56%	TOTAL	2.845	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 4.580 PQR contestadas fuera de términos, correspondientes a un 20.39%, en segundo lugar, tenemos a **GOBIERNO – D. JUSTICIA** con 230 PQR que equivale a 8.08%, en tercer lugar, esta **HACIENDA D. COBRO COACTIVO** con 205 PQR igual al 7.21%, cuarto lugar tenemos a **PLANEACIÓN APLICACIÓN DE NORMAS** con 198 PQR igual al 6.96% y en quinto lugar esta **HACIENDA D. RENTAS** con 161 PQR igual al 5.66%

Cabe anotar, que independientemente de la cantidad de PQR 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, resaltando las de mayor número:



DESPACHO ALCALDE
OFICINA DE CONTROL INTERNO

PQR CONTESTADAS FUERA DE TERMINO II SEMESTRE 2024

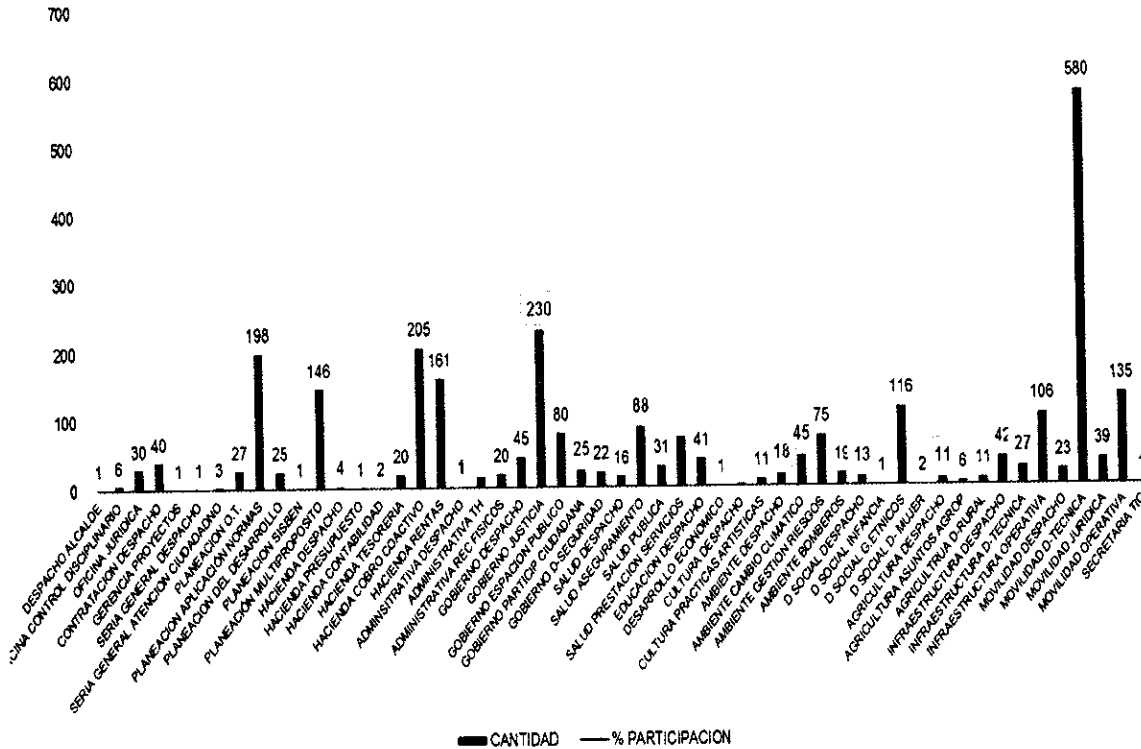


Gráfico N° 6. Fuente Plataforma PISAMI- modulo correspondencia

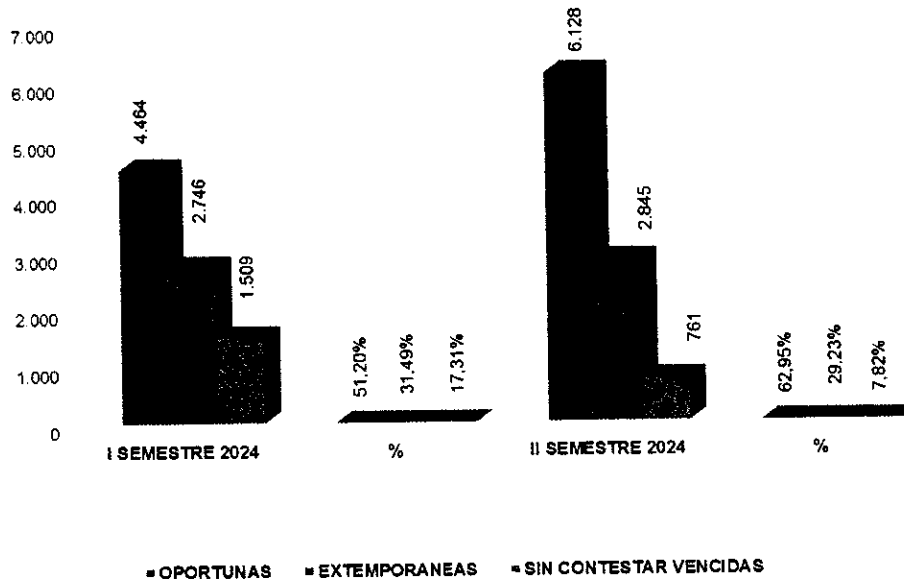
7.9. Comparativo I Semestre 2024 VS II Semestre 2024

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

COMPARATIVO I SEMESTRE VS II SEMESTRE 2024					
TERMINO DE RESPUESTA	I SEMESTRE 2024	%	II SEMESTRE 2024	%	INCRE O DISM
OPORTUNAS	4.464	51,20%	6.128	62,95%	11,76%
EXTEMPORANEAS	2.746	31,49%	2.845	29,23%	-2,27%
SIN CONTESTAR VENCIDAS	1.509	17,31%	761	7,82%	-9,49%
TOTAL	8.719	100,00%	9.734	100,00%	0,482%

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

COMPARATIVO I SEMESTRE VS I SEMESTRE 2024



Grafica 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 primer y segundo semestre de la vigencia 2024, encontramos que la cantidad de PQR presentados en el primer semestre de la vigencia 2024, se incrementó en un 0.5%.
2. Se presentó un incremento para el segundo semestre de la vigencia 2024, del (11.76%) en las respuestas oportunas, lo que refleja una buena gestión en el manejo de las PQR en las diferentes dependencias de la Administración Central Municipal, frente al comportamiento de las respuestas del primer semestre de la vigencia 2024
3. Por otra parte, las PQR 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 disminuyó en un 9.49% para el segundo semestre de la vigencia 2024, situación que ratifica excelente gestión en lo corrido de la vigencia 2024 en cuanto a la oportunidad de respuesta de la Administración Central Municipal.
4. Sin embargo, a cantidad PQR contestadas de forma extemporánea en el segundo semestre de la vigencia 2024, se disminuyó en el 2.27% con respecto al primer semestre de la vigencia 2024, situación que se considera positiva ya que con este indicador las respuestas dadas en el segundo semestre de la vigencia 2024 asciende al 92.18.

DESPACHO ALCALDE
OFICINA DE CONTROL INTERNO

8. Informe de solicitudes de acceso a la información

Mediante Circular N°1010-2024-00059 del 30 de diciembre 2024, el Jefe de la Oficina de Control Interno, solicitó 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 enero de 2025, para reportar a la Oficina de Control Interno los radicados del segundo 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 enero 2025, se revisa el aplicativo PISAMI y el Correo Institucional encontrando que las siguientes dependencias dieron cumplimiento a la Circular, mencionando que en su dependencia no se presentó solicitudes de información a las cuales se les haya negado el acceso a la información así:

8.1. Número de solicitudes de información recibidas en el II semestre de 2024

En el periodo comprendido entre el 1 de julio al 30 de diciembre de la vigencia 2024 se recibieron en total **3.011** solicitudes de información, que corresponden al **33.11%** del total de **9.267** PQR radicadas en la Alcaldía Municipal de Ibagué, lo que quiere decir que una gran cantidad de PQR radicadas en la Administración Central Municipal corresponden a solicitudes de información.

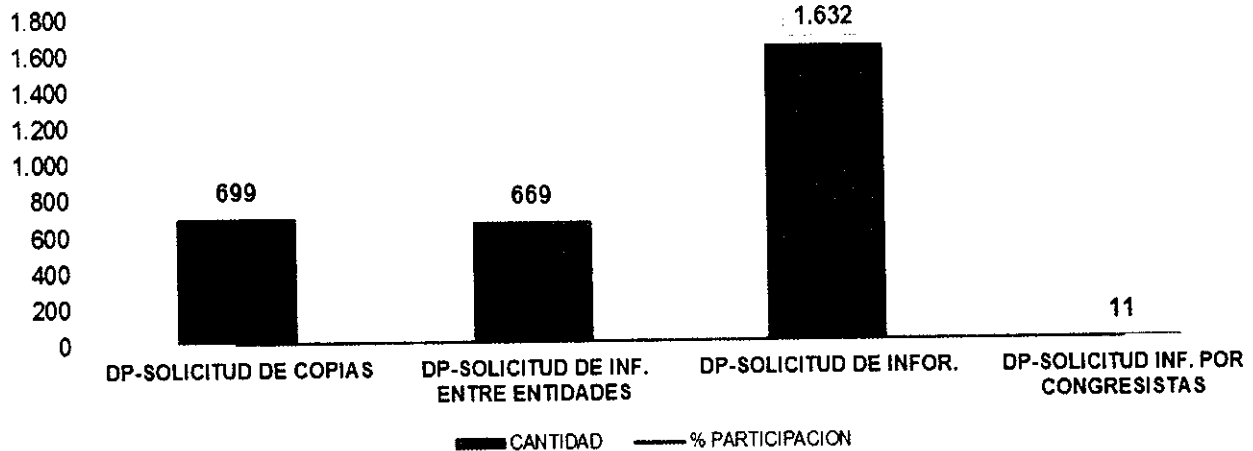
Estas solicitudes de información se encuentran clasificadas de la siguiente manera:

SOLICITUD DE INFORMACION	CANTIDAD	% PARTICIPACION
DP-SOLICITUD DE COPIAS	699	25,06%
DP-SOLICITUD DE INF. ENTRE ENTIDADES	669	22,89%
DP-SOLICITUD DE INFOR.	1.632	51,76%
DP-SOLICITUD INF. POR CONGRESISTAS	11	0,29%
TOTAL	3.011	100,00%

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



SOLICITUDES DE INFORMACION II SEMESTRE VIGENCIA 2024



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 01 de julio a l 31 de diciembre de 2024, una vez verificada la información registrada en la plataforma PISAMI, no se encontró solicitudes de información trasladadas a otras instituciones.

8.3. Tiempo de respuesta a cada solicitud de información.

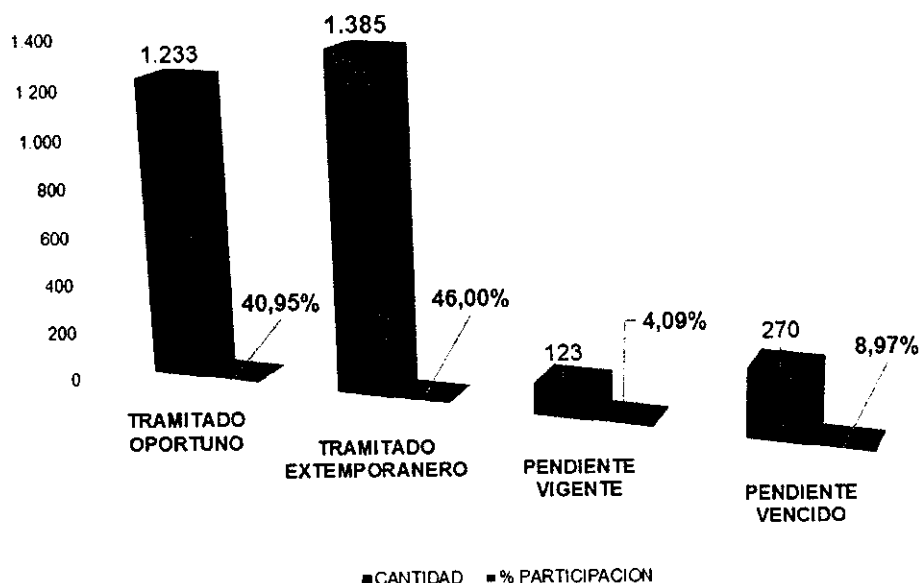
Para tener acceso a la información correspondiente a este numeral consultar el ANEXO NO.1, adjunto al informe, donde se tuvo en cuenta las solicitudes de información y las solicitudes de información entre entidades que suman 3.011 para responder en el periodo de julio a diciembre de 2024, estableciendo 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 Derecho Fundamental de Petición y lo establecido en el procedimiento de Recepción y Trámite de P.Q.R.S., teniendo en cuenta que se presentan 1385 solicitudes de información contestadas extemporáneamente y 270 sin contestar vencidas

OPORTUNIDAD DE RESPUESTA SOLICITUD DE INFORMACION II SEMESTRE 2024		
TIPO SOLICITUD INFORMACION	CANTIDAD	% PARTICIPACION
TRAMITADO OPORTUNO	1.233	40,95%
TRAMITADO EXTEMPORANERO	1.385	46,00%
PENDIENTE VIGENTE	123	4,09%
PENDIENTE VENCIDO	270	8,97%
TOTAL	3.011	100,00%

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

DESPACHO ALCALDE
OFICINA DE CONTROL INTERNO

OPORTUNIDAD DE RESPUESTA SOLICITUD DE INFORMACION II SEMESTRE 2024



Grafica 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 **1.655 PQR**, 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°1010-2024-00059 del 30 de diciembre 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
DESPACHO ALCALDE OFICINA DE JURÍDICA	Mediante Memorando N°130-2025-0059 del 02/01/2025, El jefe de Oficina de Jurídica, informa que durante el periodo 01 de julio al 30 de diciembre de 2024, no se presentó solicitudes a las que se haya negado información, según lo establecido en el Título IV Capítulo IV del Decreto 103 de 2015
SECRETARÍA DE GOBIERNO D. ESPACIO PÚBLICO	Mediante Memorandos No. 1520-2025-000150 del 03-01-2025, la Secretaria de Gobierno y Dirección de Espacio Público, informa que durante el periodo julio a diciembre de 2024, no se presentó solicitudes a las que se haya negado información, según lo establecido en el Título IV Capítulo IV del Decreto 103 de 2015
OFICINA DE CONTRATACIÓN	Mediante Memorandos No. 1040-2025-000172 del 03-01-2025, la Oficina de Contratación, informa que durante el periodo julio a diciembre de 2024, no se presentó solicitudes a las que se haya negado información, según lo establecido en el Título IV Capítulo IV del Decreto 103 de 2015

DESPACHO ALCALDE
OFICINA DE CONTROL INTERNO

OFICINA DE COMUNICACIONES	Mediante Memorandos No. 1050-2025-00618 del 09-01-2025, la Oficina de Comunicaciones, informa que durante el periodo julio a diciembre de 2024, no se presentó solicitudes a las que se haya negado información, según lo establecido en el Título IV Capítulo IV del Decreto 103 de 2015
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	Mediante Memorandos No. 1200-2025-0061118 del 30-12-2024 y No.1230-2025-00066 del 02-01-2025, la Secretaria de Planeación y Dirección de Planeación del Desarrollo, informan que durante el periodo julio a diciembre de 2024, no se presentó solicitudes a las que se haya negado información, según lo establecido en el Título IV Capítulo IV del Decreto 103 de 2015
SECRETARÍA DE HACIENDA	Mediante Memorandos No. 1320-2024-0061109 del 30-12-2024, No.1310-2025-0004 del 25-01-2024, No. 1330-2025-00145 del 03-01-2025, No. 1340-2025-000131 del 03-01-2025, la Secretaria de Hacienda y sus Direcciones, informan que durante el periodo julio a diciembre de 2024, no se presentó solicitudes a las que se haya negado información, según lo establecido en el Título IV Capítulo IV del Decreto 103 de 2015
SECRETARÍA DE LAS TIC	Mediante Memorando No 2502-2025-000296 del 07-01-2025, la secretaria de las TIC, informa que durante el periodo julio a diciembre de 2024, no se presentó solicitudes a las que se haya negado información, según lo establecido en el Título IV Capítulo IV del Decreto 103 de 2015.
SECRETARÍA ADMINISTRATIVA	Mediante Memorandos No. 1410-2025-00116 del 03-01-25 y 1400-2025-0089 03-01-25, la Secretaria Administrativa informa que durante el periodo julio a diciembre de 2024, no se presentó solicitudes a las que se haya negado información, según lo establecido en el Título IV Capítulo IV del Decreto 103 de 2015
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	Mediante Memorandos No1800-2025-00122 DEL 03-01-2025., la Secretaria de Desarrollo Económico informa que durante el periodo julio a diciembre de 2024, no se presentó solicitudes a las que se haya negado información, según lo establecido en el Título IV Capítulo IV del Decreto 103 de 2015

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°1010-2024-00059 del 30 de diciembre 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 presentan falencias en la radicación en las diferentes ventanillas de la Administración Municipal en el sentido de que se está asignando erróneamente al principal conforme a las competencias de cada unidad administrativa lo que genera retardos en las respuestas por las reasignaciones o traslados que se deben efectuar,

DESPACHO ALCALDE
OFICINA DE CONTROL INTERNO

esta situación se presenta por desconocimiento del funcionario de las ventanillas en cuanto a las competencias de cada dependencia.

- ✓ Se presentan errores en la clasificación de los PQR radicados en las diferentes ventanillas de la Administración Municipal debido a que el funcionario que radica no relaciona correctamente el asunto de la solicitud con la tabla de clasificación que presenta el aplicativo PISAMI.
- ✓ Los PQR que se reciben a través de los diferentes correos institucionales, no se están direccionando de forma inmediata a las ventanillas de la Administración Municipal para radicar en PISAMI, situación que genera pérdida de tiempo y oportunidad en las respuestas.
- ✓ Se sugiere que en el aplicativo PISAMI, la facultad de cerrar el PQR sea exclusivamente de responsable Principal que fue asignado, esto con el fin de mayor control de los PQR sin contestar.
- ✓ Las siguientes PQR, presenta falencias en la radicación debido a que la fecha de respuesta figura antes que la fecha de radicación del documento.

1	2024-061408	17/07/2024	1040-CONTRATACION DESPACHO	25/06/2024
2	2024-094107	21/10/2024	1510-GOBIERNO JUSTICIA	7/10/2024
3	2024-082830	18/09/2024	1540-GÓBIERNO- DIRECCION DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA CIUDADANA	16/09/2024
4	2024-098042	1/11/2024	1620-SALUD SALUD PUBLICA	10/10/2024
5	2024-080096	10/09/2024	2430-MOVILIDAD DIRECCION OPERATIVA Y CONTROL DEL TRANSITO	9/09/2024
6	2024-098276	1/11/2024	2430-MOVILIDAD DIRECCION OPERATIVA Y CONTROL DEL TRANSITO	31/10/2024
7	2024-071957	15/08/2024	1030-OFICINA JURIDICA	13/08/2024
8	2024-084526	23/09/2024	1040-CONTRATACION DESPACHO	19/09/2024
9	2024-062791	22/07/2024	1500-GOBIERNO DESPACHO	2/07/2024
10	2024-078473	4/09/2024	1510-GOBIERNO JUSTICIA	30/08/2024
11	2024-080458	11/09/2024	1340-HACIENDA RENTAS	10/09/2024
12	2024-110362	11/12/2024	1610-SALUD ASEGURAMIENTO	10/12/2024
13	2024-056128	1/07/2024	2430-MOVILIDAD DIRECCION OPERATIVA Y CONTROL DEL TRANSITO	11/06/2024
14	2024-093997	21/10/2024	1030-OFICINA JURIDICA	17/10/2024
15	2024-094624	22/10/2024	1030-OFICINA JURIDICA	17/10/2024

DESPACHO ALCALDE
OFICINA DE CONTROL INTERNO

16	2024-106967	1/12/2024	1400-ADMINISTRATIVA DESPACHO	29/11/2024
17	2024-080178	10/09/2024	1410-ADMINISTRATIVA TALENTO HUMANO	3/09/1980
18	2024-106058	28/11/2024	1510-GOBIERNO JUSTICIA	17/09/2024
19	2024-083544	19/09/2024	2430-MOVILIDAD DIRECCION OPERATIVA Y CONTROL DEL TRANSITO	16/09/2024
20	2024-104389	23/11/2024	2430-MOVILIDAD DIRECCION OPERATIVA Y CONTROL DEL TRANSITO	20/11/2024
21	2024-089759	8/10/2024	1510-GOBIERNO JUSTICIA	7/10/2024
22	2024-099751	7/11/2024	1510-GOBIERNO JUSTICIA	11/10/2024
23	2024-112192	17/12/2024	1510-GOBIERNO JUSTICIA	9/12/2024
24	2024-099624	7/11/2024	1620-SALUD SALUD PUBLICA	5/11/2024
25	2024-104309	22/11/2024	2430-MOVILIDAD DIRECCION OPERATIVA Y CONTROL DEL TRANSITO	15/11/2024

10. RECOMENDACIONES

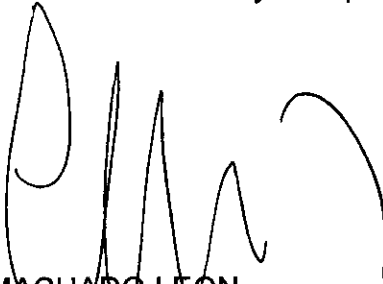
- ✓ Socializar, consultar y aplicar el procedimiento interno: RECEPCIÓN Y TRÁMITE DE PQR Código: PRO-GSA-02, VERSIÓN 16, actualizado el 18 de junio de 2024, en el cual se encuentra los términos establecidos por la Ley 1755 de 2015, e iniciar las acciones disciplinarias pertinentes ante el organismo competente por el incumplimiento a la Ley antes citada.

<https://www.ibague.gov.co/portal/admin/archivos/publicaciones/2024/58045-DOC-20240925101114.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 PQR.
- ✓ Cumplir con lo establecido por la ley 1474 de 2011, ley anti trámites y Plan anticorrupción para los trámites 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

DESPACHO ALCALDE
OFICINA DE CONTROL INTERNO

respuesta a la Circular N°1010-2024-00059 del 30 de diciembre 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 colaboración fortalecerá la eficiencia operativa y la calidad del servicio al ciudadano.
- ✓ Se recomienda que en el procedimiento interno: RECEPCIÓN Y TRÁMITE DE PQR Código: PRO-GSA-02, VERSION 16, actualizado el 18 de junio de 2024, en la clasificación de los derechos de petición se establezca el sustento legal del derecho de petición denominado Ley de Oposición.



CARLOS MACHADO LEÓN
Jefe Oficina de Control Interno

Redactor: Carlos Machado León – Jefe de Oficina