



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



CONTROL INTERNO

## ALCALDIA MUNICIPIO DE IBAGUE

**INFORME DE SEGUIMIENTO AI PROCEDIMIENTO DE PETICIONES,  
QUEJAS Y RECLAMOS EN EL MUNICIPIO DE IBAGUE, EN  
CUMPLIMIENTO DEL ARTÍCULO 76 DE LA LEY 1474 DE 12 DE JULIO DE  
2011, ESTATUTO ANTICORRUPCION Y EL ARTÍCULO 52 DEL  
DECRETO 103 DE 2015.**

**Ibagué, enero 17 de 2017**



## TABLA DE CONTENIDO

	<b>Pagina</b>
<b>1. OBJETIVO.....</b>	<b>3</b>
<b>2. ALCANCE.....</b>	<b>3</b>
<b>3. CRITERIOS DE EVALUACIÓN.....</b>	<b>4</b>
<b>4. METODOLOGIA.....</b>	<b>4</b>
<b>5. EVALUACION.....</b>	<b>4 - 18</b>
<b>6. CONCLUSIONES.....</b>	<b>18 - 21</b>
<b>7. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>21 - 22</b>



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



CONTROL INTERNO

## **INFORME DESEGUIMIENTO A LOS TÉRMINOS DE RESPUESTA DE LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS EN EL MUNICIPIO DE IBAGUE.**

**FECHA:** Enero 17 de 2017

**PERIODO EVALUADO:** 1 de julio 2016 al 31 de diciembre de 2016

### **1 OBJETIVOS**

#### **1.1 OBJETIVO GENERAL**

Presentar el informe de la gestión realizada en la entidad y cada unidad administrativa sobre el cumplimiento de los términos de respuesta al peticionario, durante el periodo comprendido entre el 1 de julio de 2016 al 31 de diciembre de 2016; en cumplimiento a lo normado en el artículo 76 de la ley 1474 de Julio 12 de 2011 y artículo 52 del Decreto 103 de 2015,

#### **1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

Establecer la oportunidad de respuesta a los derechos de petición formulados por la ciudadanía, por unidad administrativa.

Contribuir con información para toma de decisiones respecto a la mejora del servicio, asociado a los términos de respuesta de los derechos de petición.

### **2. ALCANCE**

El presente informe evalúa el cumplimiento de los términos de respuesta al peticionario, durante el período comprendido entre el 1 de julio 2016 al 31 de diciembre de 2016.



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



CONTROL INTERNO

### **3. CRITERIOS DE EVALUACIÓN**

Constitución Política de Colombia, artículo 23 y 74.

Ley 1474 del 2011 Artículo 76

Ley 1755 de 2015 Título 2, art 13 – art 33.

Circular externa No. 001 de 2011, expedida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno de las entidades del orden nacional y territorial.

Resolución No. 1000 – 0219 del 24 de septiembre de 2015, por medio de la cual se reglamenta el trámite interno del derecho de petición en la Alcaldía de Ibagué.

Artículo 52 del Decreto 103 de 2015.

Ley 734 de 2002, por medio de la cual se expide el Código Disciplinario.

Procedimiento de PQR.

### **4. METODOLOGIA**

La información obtenida para elaboración del presente informe, fue consultada en la base de datos del aplicativo PISAMI, específicamente la registrada en el periodo comprendido entre el 1 de julio de 2016 al 31 de diciembre de 2016; migrando la información a una base de datos en Excel para evaluar el cumplimiento de los términos de respuesta de los derechos de petición formulados a la entidad.

### **5. EVALUACION**

Para facilitar el registro, direccionamiento y seguimiento a la respuesta de los derechos de petición, la entidad cuenta con el Aplicativo PISAMI, el procedimiento de peticiones, quejas y reclamos documentado, mecanismos de recepción de derechos de petición como la línea 2625054, buzón de sugerencias, 8 ventanillas las cuales se encuentran ubicadas en la Oficina



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



## CONTROL INTERNO

de correspondencia del palacio Municipal, Planeación, Infraestructura, Educación, Salud, Tránsito, Espacio Público, Cobro Coactivo y Justicia. Adicionalmente, cuenta con un link de peticiones, quejas y reclamos en la página Web, la línea fax 2619099 y el e-mail: [pqr@alcaldiadeibague.gov.co](mailto:pqr@alcaldiadeibague.gov.co).

### **5.2. HERRAMIENTAS DE CONTROL, QUE CONTRIBUYEN AL SEGUIMIENTO DEL CUMPLIMIENTO DE LOS TERMINOS DE RESPUESTA DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN.**

A través del aplicativo de PISAMI los enlaces de PQR de cada dependencia pueden consultar los derechos de petición que le son direccionados, para tramitar la respuesta. El aplicativo les genera alerta sobre los derechos de petición que se encuentran próximos a vencer y los que se encuentran vencidos. Adicionalmente, la Oficina de correspondencia 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 los componentes: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, y mecanismos para la transparencia y el acceso a la información; de la guía denominada “ Estrategias para la construcción del Plan anticorrupción y atención al ciudadano”, versión 2 del año 2015; expedida por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, DAFP y el DNP.

### **5.3. SEGUIMIENTO A LAS RESPUESTAS OPORTUNAS DE LOS PQR**

Con base en la información registrada en el aplicativo PISAMI , se realizó el seguimiento al cumplimiento a los términos de respuesta de los derechos de petición, formulados a la entidad durante el periodo 1 de julio de 2016 al 31 de diciembre de 2016; concluyendo lo siguiente:

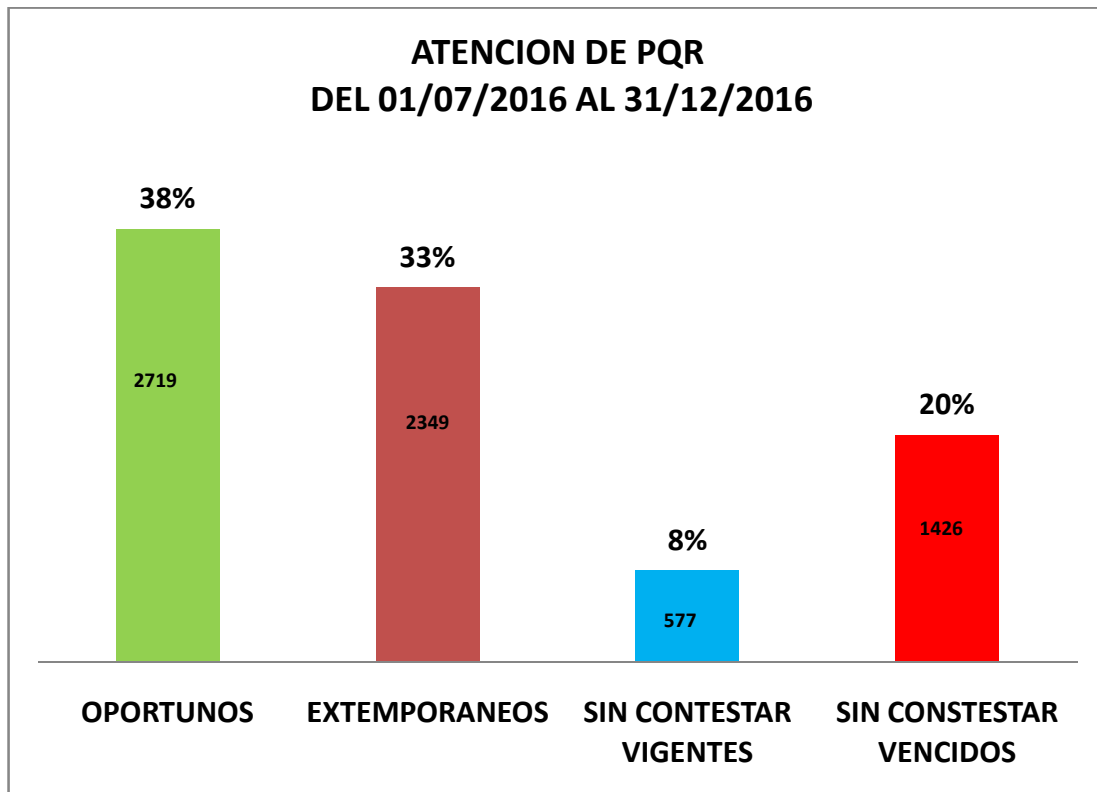
Ingresaron 7071 derechos de petición, de los cuales se respondieron dentro de los términos normados 2719 (38%), 2349 (33%) respondidos fuera de términos, 577 (8%) sin contestar con término de respuesta vigente y 1426 (20%) derechos de petición sin contestar con términos de respuesta vencidos. Dejando como salvedad que el reporte de la gestión realizada,



## CONTROL INTERNO

corresponde al análisis de la información registrada en el aplicativo PISAMI desarrollado en la entidad; por lo tanto, puede ser posible que en las unidades administrativas el porcentaje de respuesta al peticionario sea mayor, y la razón obedezca a que no hayan realizado correctamente el proceso de cargue de respuestas en el aplicativo PISAMI, omitiendo la responsabilidad establecida en el reglamento interno de los derechos de petición y el procedimiento de PQR.

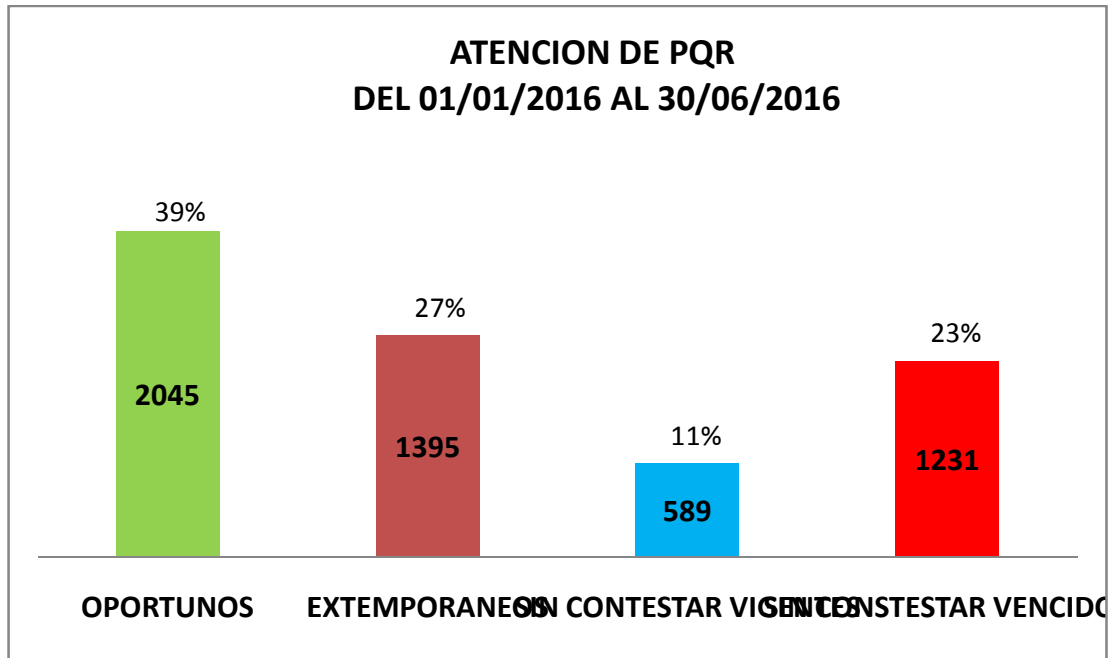
Para mayor claridad en la interpretación de la información registrada en la siguiente gráfica, se especifica que los oportunos corresponden a los derechos de petición respondidos dentro del término normado según tipo de petición, y los extemporáneos a los respondidos fuera de término normado.



La siguiente grafica registra la información reportada en el informe que evaluó el primer semestre de 2016, con el fin de compararlo con el periodo de evaluación.



CONTROL INTERNO



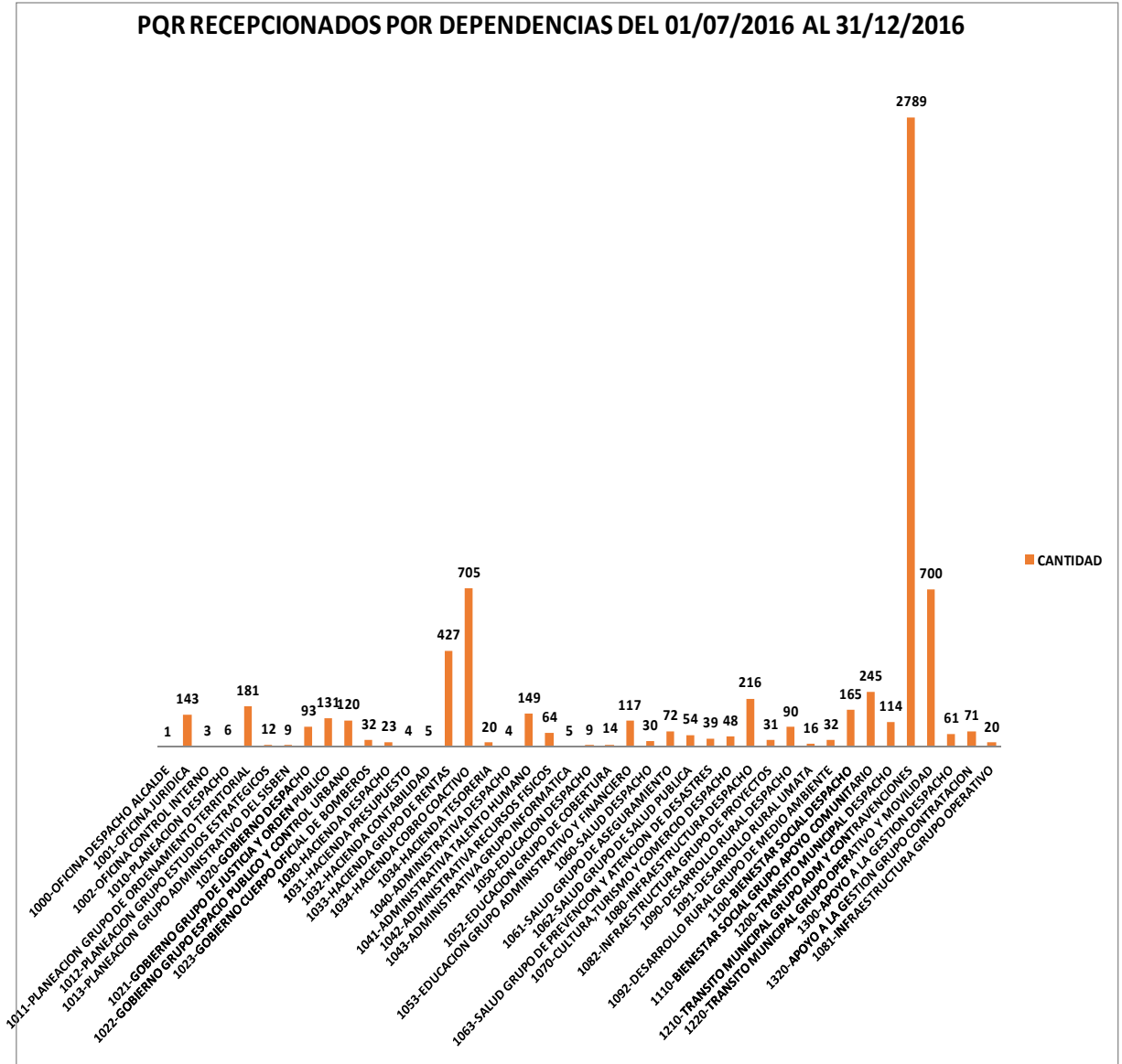
Al analizar la información contenida en la presente gráfica con la registrada en la gráfica anterior, es evidente que en el segundo semestre del 2016 disminuyó en 1% los derechos de petición respondidos en el término normado y se incrementó en 6% los respondidos fuera del término; respecto al resultado obtenido en el primer semestre de 2016;

A continuación se presenta gráficamente, los derechos de petición radicados durante el periodo evaluado y las dependencias a las cuales les fueron direccionados para tramitar la respuesta al peticionario.



CONTROL INTERNO

PQR RECEPCIONADOS POR DEPENDENCIAS DEL 01/07/2016 AL 31/12/2016

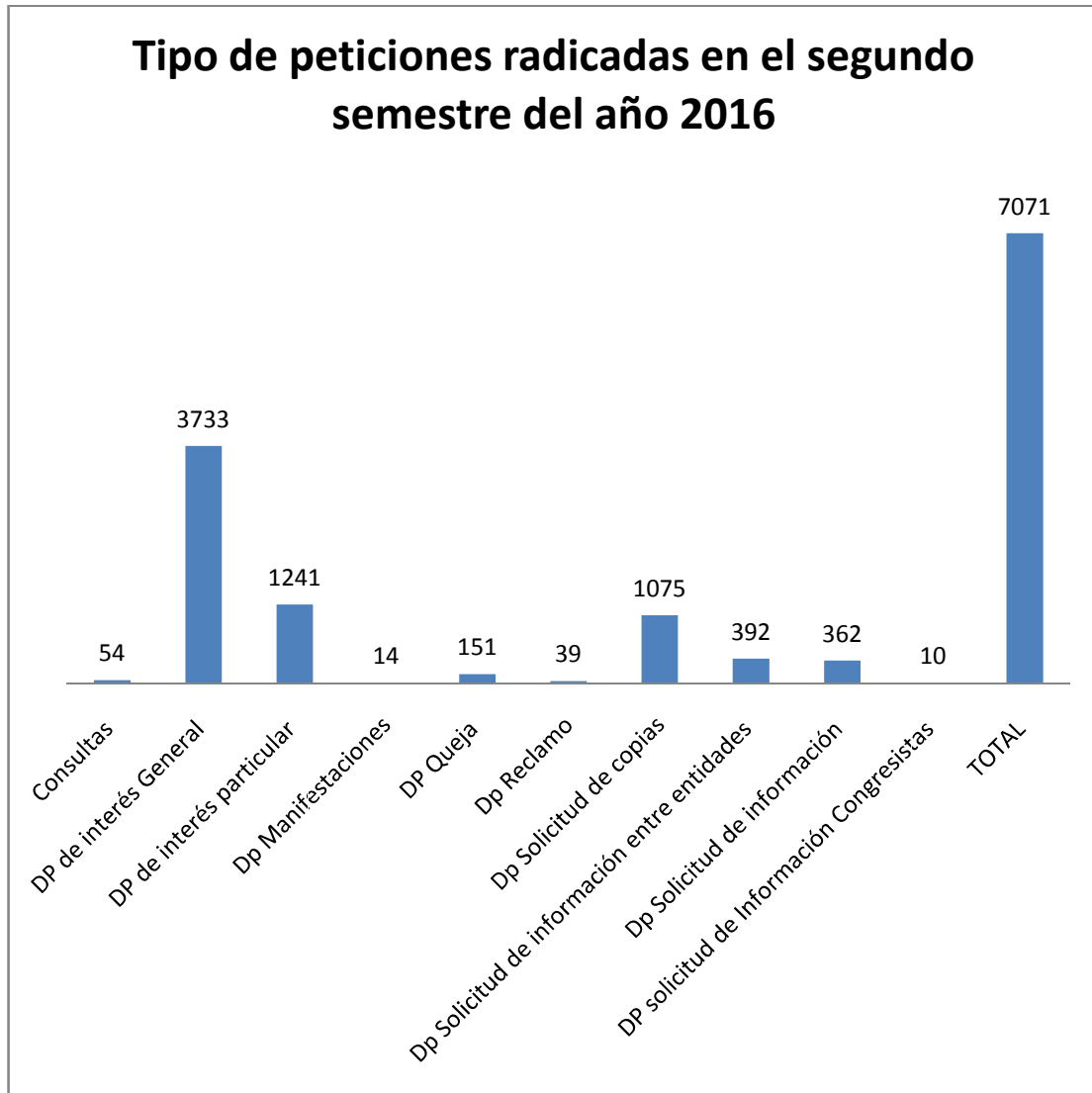


A continuación se encuentran clasificadas por tipo de petición las solicitudes presentadas a la entidad en el segundo semestre de 2016.





CONTROL INTERNO



El mayor número de solicitudes la presenta los derechos de petición de interés general, derechos de petición de interés particular y solicitud de copias.



## CONTROL INTERNO

La gestión realizada por las unidades administrativas, respecto al cumplimiento de los términos de respuesta de los derechos de petición, se registra en la siguiente tabla:

DEPENDENCIAS	CONTESTADOS		SIN CONTESTAR		TOTAL
	OPORTUNOS	EXTEMPORANEOS	VIGENTES	VENCIDOS	
1000-OFICINA DESPACHO ALCALDE	1				1
1001-OFICINA JURIDICA	109	25	3	6	143
1002-OFICINA CONTROL INTERNO	2	1			3
1010-PLANEACION DESPACHO	3	2		1	6
1011-PLANEACION GRUPO DE ORDENAMIENTO TERRITORIAL	63	110	3	5	181
1012-PLANEACION GRUPO ESTUDIOS ESTRATEGICOS	5	6		1	12
1013-PLANEACION GRUPO ADMINISTRATIVO DEL SISBEN	9				9
1020-GOBIERNO DESPACHO	65	21	1	6	93
1021-GOBIERNO GRUPO DE JUSTICIA Y ORDEN PUBLICO	59	55	12	5	131
1022-GOBIERNO GRUPO ESPACIO PUBLICO Y CONTROL URBANO	33	25	14	48	120
1023-GOBIERNO CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS	27	3	1	1	32
1030-HACIENDA DESPACHO	12	7		4	23
1031-HACIENDA PRESUPUESTO	3	1			4
1032-HACIENDA CONTABILIDAD	3	1		1	5
1033-HACIENDA GRUPO DE RENTAS	343	37	15	32	427
1034-HACIENDA COBRO COACTIVO	51	403	35	216	705
1034-HACIENDA TESORERIA	10	4	1	5	20
1040-ADMINISTRATIVA DESPACHO	3			1	4
1041-ADMINISTRATIVA TALENTO HUMANO	142	5	2		149
1042-ADMINISTRATIVA RECURSOS FISICOS	57	7			64
1043-ADMINISTRATIVA GRUPO INFORMATICA	4	1			5
1050-EDUCACION DESPACHO	4			5	9
1052-EDUCACION GRUPO DE COBERTURA	7	6		1	14
1053-EDUCACION GRUPO ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	12	1	3	101	117
1060-SALUD DESPACHO	21	5	3	1	30
1061-SALUD GRUPO DE ASEGURAMIENTO	43	22	4	3	72
1062-SALUD GRUPO DE SALUD PUBLICA	11	27	4	12	54
1063-SALUD GRUPO DE PREVENCION Y ATENCION DE DESASTRES	12	25	1	1	39



CONTROL INTERNO

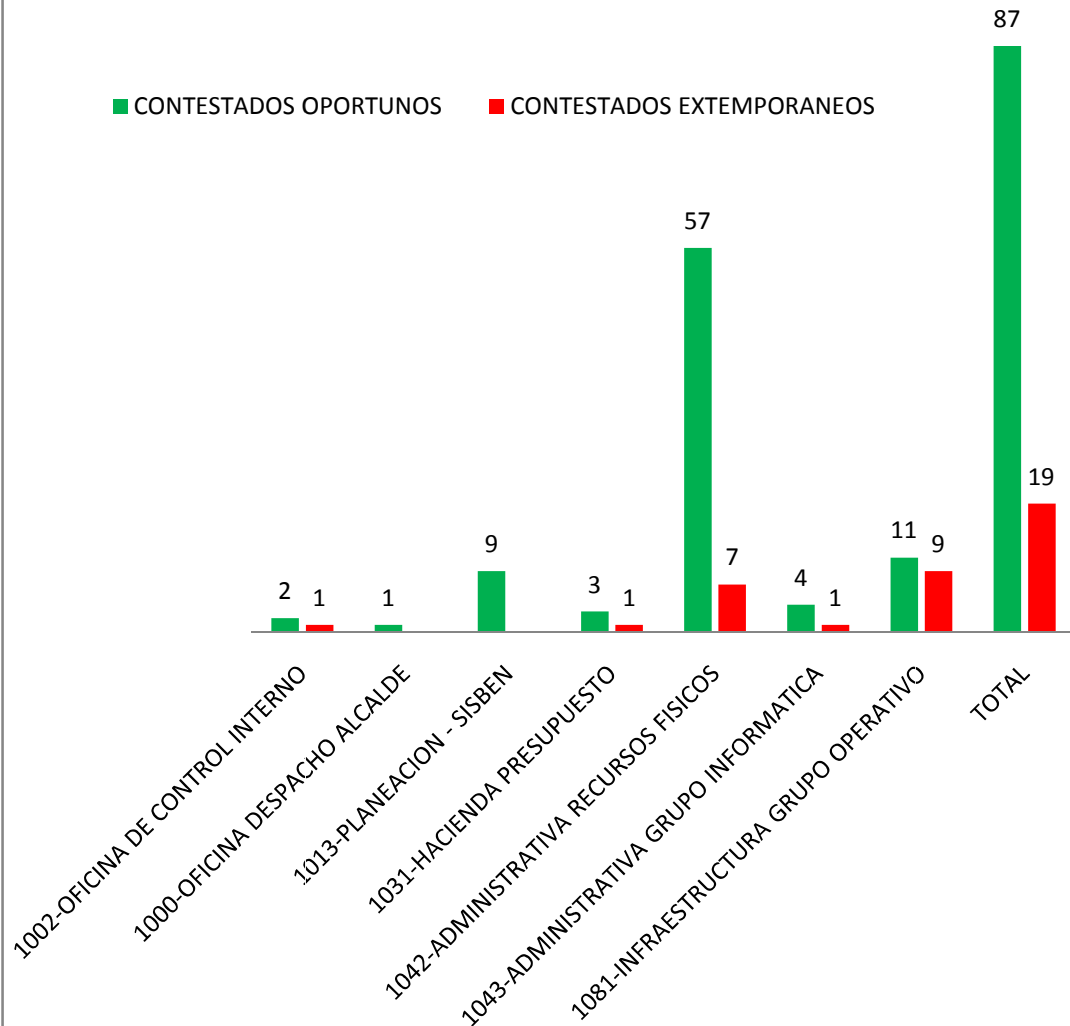
DEPENDENCIA	CONTESTADOS		SIN CONTESTAR		TOTAL
	OPORTUNOS	EXTEMPORANEOS	VIGENTES	VENCIDOS	
1070-CULTURA, TURISMO Y COMERCIO DESPACHO	29	17	1	1	48
1080-INFRAESTRUCTURA DESPACHO	97	88	18	13	216
1082-INFRAESTRUCTURA GRUPO DE PROYECTOS	17	12	1	1	31
1090-DESARROLLO RURAL DESPACHO	64	22	4		90
1091-DESARROLLO RURAL UMATA	7	6	2	1	16
1092-DESARROLLO RURAL GRUPO DE MEDIO AMBIENTE	17	11	3	1	32
1100-BIENESTAR SOCIAL DESPACHO	106	47	8	4	165
1110-BIENESTAR SOCIAL GRUPO APOYO COMUNITARIO	170	65	1	9	245
1200-TRANSITO MUNICIPAL DESPACHO	22	17	22	53	114
1210-TRANSITO MUNICIPAL GRUPO ADM Y CONTRAVENCIONES	626	1099	372	692	2789
1220-TRANSITO MUNICIPAL GRUPO OPERATIVO Y MOVILIDAD	358	127	38	177	700
1300-APOYO A LA GESTION DESPACHO	41	14		6	61
1320-APOYO A LA GESTION GRUPO CONTRATACION	40	16	4	11	71
1081-INFRAESTRUCTURA GRUPO OPERATIVO	11	9			20
1310-APOYO A LA GESTION GRUPO DE RELACIONES PUBLICAS			1		1
<b>TOTAL</b>	<b>2719</b>	<b>2350</b>	<b>577</b>	<b>1425</b>	<b>7071</b>

La siguiente gráfica presenta las unidades administrativas que se encuentran sin derechos de petición pendientes de respuesta:



## DEPENDENCIAS SIN PQR PENDIENTES DE RESPUESTA PERIODO 01/07/2016 A 31/12/2016

■ CONTESTADOS OPORTUNOS ■ CONTESTADOS EXTEMPORANEOS





CONTROL INTERNO

<b>DEPENDENCIAS SIN PQR PENDIENTES DE RESPUESTAS</b>		
<b>DEPENDENCIA</b>	<b>CONTESTADOS</b>	
	<b>OPORTUNOS</b>	<b>EXTEMPORANEOS</b>
1002-OFICINA DE CONTROL INTERNO	2	1
1000-OFICINA DESPACHO ALCALDE	1	
1013-PLANEACION - SISBEN	9	
1031-HACIENDA PRESUPUESTO	3	1
1042-ADMINISTRATIVA RECURSOS FISICOS	57	7
1043-ADMINISTRATIVA GRUPO INFORMATICA	4	1
1081-INFRAESTRUCTURA GRUPO OPERATIVO	11	9
<b>TOTAL</b>	<b>87</b>	<b>19</b>

Aunque las unidades administrativas mencionadas en el gráfico y tabla anterior se encuentran sin derechos de petición pendiente de respuesta, es evidente que presentan derechos de petición respondidos fuera del término normado; excepto la Oficina de despacho Alcalde y la Dirección del Grupo Sisben.

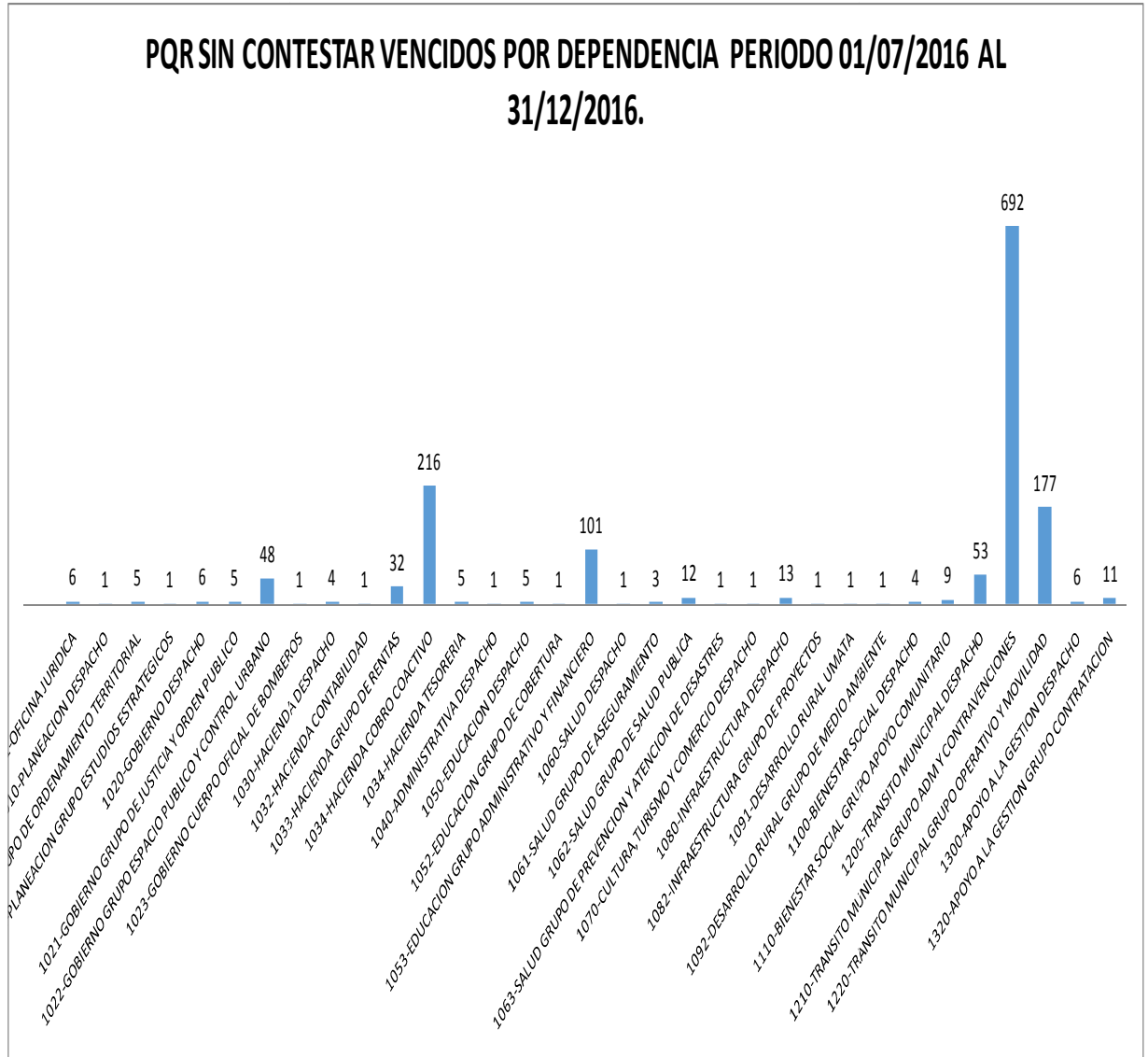
El incumplimiento del término de respuesta de las distintas modalidades de petición, se evidencia con mayor relevancia en las siguientes unidades administrativas:

Tránsito Grupo Administrativo y Contravenciones, Hacienda Cobro coactivo, Tránsito Grupo Operativo y Movilidad, Educación Grupo Administrativo y Financiero, Tránsito Municipal Despacho, Gobierno Grupo Espacio público y Control Urbano, Hacienda Grupo de rentas, Salud Grupo Salud Pública y Infraestructura Despacho.



CONTROL INTERNO

Situación que evidencia claramente la siguiente tabla y gráfica:





## CONTROL INTERNO

DEPENDENCIAS	VENCIDOS
1001-OFICINA JURIDICA	6
1010-PLANEACION DESPACHO	1
1011-PLANEACION GRUPO DE ORDENAMIENTO TERRITORIAL	5
1012-PLANEACION GRUPO ESTUDIOS ESTRATEGICOS	1
1020-GOBIERNO DESPACHO	6
1021-GOBIERNO GRUPO DE JUSTICIA Y ORDEN PUBLICO	5
1022-GOBIERNO GRUPO ESPACIO PUBLICO Y CONTROL URBANO	48
1023-GOBIERNO CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS	1
1030-HACIENDA DESPACHO	4
1032-HACIENDA CONTABILIDAD	1
1033-HACIENDA GRUPO DE RENTAS	32
1034-HACIENDA COBRO COACTIVO	216
1034-HACIENDA TESORERIA	5
1040-ADMINISTRATIVA DESPACHO	1
1050-EDUCACION DESPACHO	5
1052-EDUCACION GRUPO DE COBERTURA	1
1053-EDUCACION GRUPO ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	101
1060-SALUD DESPACHO	1
1061-SALUD GRUPO DE ASEGURAMIENTO	3
1062-SALUD GRUPO DE SALUD PUBLICA	12
1063-SALUD GRUPO DE PREVENCION Y ATENCION DE DESASTRES	1
1070-CULTURA, TURISMO Y COMERCIO DESPACHO	1
1080-INFRAESTRUCTURA DESPACHO	13
1082-INFRAESTRUCTURA GRUPO DE PROYECTOS	1
1091-DESARROLLO RURAL UMATA	1
1092-DESARROLLO RURAL GRUPO DE MEDIO AMBIENTE	1
1100-BIENESTAR SOCIAL DESPACHO	4
1110-BIENESTAR SOCIAL GRUPO APOYO COMUNITARIO	9
1200-TRANSITO MUNICIPAL DESPACHO	53
1210-TRANSITO MUNICIPAL GRUPO ADM Y CONTRAVENCIONES	692
1220-TRANSITO MUNICIPAL GRUPO OPERATIVO Y MOVILIDAD	177
1300-APOYO A LA GESTION DESPACHO	6
1320-APOYO A LA GESTION GRUPO CONTRATACION	11
<b>TOTAL</b>	<b>1425</b>

### **5.4 UNIDADES ADMINISTRATIVAS QUE NO ESTAN EMPLEANDO EL APLICATIVO PISAMI.**



CONTROL INTERNO

El aplicativo PISAMI se encuentra instalado en las 12 Secretarías, la Oficina Jurídica y la Oficina de Control Interno; sin embargo no se está usando PISAMI en las Comisarias e Inspecciones, debido a que no cuentan con escáner, equipo necesario para digitalizar y realizar el cargue de las respuestas emitidas al petionario; actividad que se está realizando a través de la Dirección del Grupo de Justicia; es de resaltar que al no estar manejando el uso del aplicativo, se pueden generar retrasos en la respuesta al ciudadano; igualmente es de obligatorio cumplimiento contar con equipos adecuados a partir del 30 de Enero 2017 con la implementación de la “ley 1801 de Julio/16 nuevo código de policía”, deben estar actualizado con nuevos aplicativos de la redes de información de la Policía.

**6. INFORME DE SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN**

En cumplimiento del artículo 52 del Decreto 103 del 20 de enero de 2015, por medio del cual se reglamenta parcialmente la ley 1712 de 2014. Se genera la siguiente información:

**6.1 Número de solicitudes de información recibidas**

Durante el periodo evaluado se radicaron en la Alcaldía de Ibagué 764 solicitudes de Información, de las cuales 392 corresponde a solicitudes de información entre entidades, 10 solicitudes de información realizadas por Congresistas y 362 solicitudes realizadas por la Ciudadanía.

**6.2 Número de solicitudes de información que fueron trasladadas a otra Institución.**

Total de solicitudes de información trasladadas a Institutos descentralizados	Solicitudes trasladadas	
	No. de solicitudes	Instituto Descentralizado
Durante el periodo comprendido entre el 1 de julio de 2016 al 31 de diciembre de 2016, se trasladaron 191 solicitudes.	80	Gestora Urbana
	72	IBAL
	0	IMDRI
	39	INFIBAGUE

**6.3 Tiempo de respuesta a cada solicitud de información**





## CONTROL INTERNO

Para tener acceso a la información correspondiente a este numeral consultar el anexo No.1, adjunto al informe.

### 6.4 Número de solicitudes a las que se les negó el acceso a la información

Con el fin de generar este reporte, la Oficina de Control Interno mediante Circular 1002 – 2016 – 0037 de fecha 30 de diciembre de 2016, solicitó al nivel directivo reportar el número de solicitudes de información a las que les negó el acceso al peticionario. En respuesta a este requerimiento se manifestaron las siguientes unidades administrativas:

Unidad Administrativa	Respuesta
Secretaría Administrativa	Con memorando 00393 del 5 de enero de 2017, expresa que se presentaron 3 casos de negación de acceso a la información; no obstante, al consultar a través del aplicativo PISAMI, las respuestas emitidas a las solicitudes de información radicadas con los números 053699, 054614 y 092833, se evidencia que sólo se denegó el acceso a la información a la petición correspondiente al radicado 053699 de fecha 19/07/2016.
Secretaría Informativa Grupo Informática.	Con Memorando 1043 – 2017 – 000943 de fecha 10 de enero de 2017, Afirma que durante el periodo evaluado, que no se presentaron casos de negación al acceso de información al peticionario.
Secretaría de Desarrollo y del Medio Ambiente	Por medio del memorando 1090- 0025 del 3 de enero de 2017, afirma no haber negado acceso a información a solicitudes durante el periodo evaluado.
Secretaría de Desarrollo Rural y Medio Ambiente – Grupo Preservación del Medio Ambiente	Mediante memorando 1092 – 00094 de fecha 5 de enero de 2016, manifiesta que durante el periodo evaluado no se negó el acceso a las solicitudes de información direccionadas para tramitar la Respuesta.



CONTROL INTERNO

Unidad Administrativa	Respuesta
Unidad Municipal de Asistencia Técnica – UMATA.	Con memorando 1091- 00187 de fecha 3 de enero de 2017, manifiesta que durante el periodo evaluado, no se presentaron casos de negación de acceso a información.
Secretaría de Hacienda – Grupo Presupuesto.	Mediante memorando 1031 – 1246, de fecha 11 de enero de 2017; manifiesta que durante el periodo evaluado, no se presentaron casos de negación al acceso de información al peticionario.

Sumado a las unidades administrativas en mención, la Oficina de Control Interno afirma que no ha negado acceso a información solicitudes realizadas durante el periodo evaluado; por lo tanto, se concluye que la Alcaldía de Ibagué durante el periodo 1 de julio de 2016 al 31 de diciembre de 2016, negó el acceso a la información al derecho de petición radicado con el número 053699. No obstante, se deja como salvedad que a la fecha de emisión del presente informe, las unidades administrativas no registradas en el cuadro anterior, no reportaron la información solicitada.

## 6. CONCLUSIONES

1. La entidad cuenta con los siguientes mecanismos de recepción: Línea 2619099, buzón de sugerencias, correspondencia, página web (link de peticiones, quejas y reclamos), línea fax 2619099 y el e-mail: [pqr@alcaldiadeibague.gov.co](mailto:pqr@alcaldiadeibague.gov.co)

2. Para la radicación y Direccionamiento de la correspondencia la entidad cuenta con 8 ventanillas. Estas se encuentran ubicadas en la Oficina de correspondencia del Palacio Municipal, Planeación, Infraestructura, Educación, Salud, Tránsito, Espacio Público, Cobro Coactivo y Justicia; encontrándose pendiente realizar el proceso de manejo de ventanilla PISAMI en las comisarias, e igualmente es un mayor requisito en el cumplimiento del nuevo código de Policía. La Dirección de Recursos Físicos bajo la cual se encuentra a cargo la Oficina de Correspondencia, realiza el seguimiento cumplimiento de los términos de respuesta de los derechos de petición a



## CONTROL INTERNO

través del aplicativo PISAMI; generando informes quincenales, remitiendo a Control Disciplinario el reporte de los derechos de petición que presentan término de respuesta vencido y sin respuesta al peticionario, con los respectivos responsables; es evidente que no se realiza el seguimiento oportuno de los responsables de las áreas administrativas de las respuestas, y de la Dirección de recursos físicos como responsable del proceso, para lo cual debe realizar seguimientos más eficientes, mínimos cada quince días; con una mayor calidad en el trabajo ya que se evidencia en las cifras, para el segundo semestre del 2016 disminuyó en 1% los derechos de petición respondidos en el término normado y se incrementó en 6% los respondidos fuera del término; respecto al resultado obtenido en el primer semestre de 2016; situación que la Dirección de Recursos Físicos pretende compensar en actuar por la vía de investigación disciplinaria a los Servidores públicos responsables como una acción coercitiva; ello no genera la solución respectiva, ni frena la acción de derecho de tutela por la tardanza en la respuesta a las peticiones de los ciudadanos.

3. A través de la página web, el peticionario puede hacer radicación y seguimiento a su solicitud.

4. En el segundo semestre de 2016 ingresaron 7071 derechos de petición. Los cuales se encuentran respondidos así:

En el término normado 2719 (38%)  
Fuera del término normado 2349 (33%)  
Sin contestar con término vigente 577(8%)  
Sin contestar con término de respuesta vencido 1426 (20%).

5. En el segundo semestre de la vigencia 2016, en vez de mejorar el cumplimiento de los términos de respuesta al peticionario, disminuyó en 1%, con relación al porcentaje obtenido en la evaluación del primer semestre de 2016.

6. En el segundo semestre de 2016, se negó el acceso a información a la solicitud radicada con el número 053699 de fecha 19/07/2016.



CONTROL INTERNO

7. Respecto al uso del aplicativo PISAMI, se encontraron las siguientes falencias:

- Trámites inscritos en el SUIIT (Sistema único de Información de Trámites) se encuentran radicados como derechos de petición, situación evidenciada en los siguientes radicados:

Radicado	Fecha	Nombre del Trámite inscrito en el SUIIT	Observación
071804	21 – 09 -16	Exención del impuesto predial	Tramites radicados como derechos de petición. Generando incorrecta clasificación del documento, actividad bajo la responsabilidad del personal que labora en ventanilla.
074875	03 – 10 -16		
081745	27 – 10 -16		
081742	27 – 10 -16		
081747	27 – 10 -16		
081749	27 – 10 -16		
082790	01-11-16		
Radicado	Fecha	Nombre del Trámite inscrito en el SUIIT	Observación
081673	27 – 10 - 16	Devolución y/o compensación de pagos en exceso y pagos de lo no debido	Tramites radicados como derechos de petición. Generando incorrecta clasificación del documento, actividad bajo la responsabilidad del personal que labora en ventanilla
081836	28-10-16		
081572	27- 10 – 16	Concepto sanitario	

8. Derechos de petición direccionados a la Secretaría de Salud, se encuentran como respondidos mediante actuación respuesta por ventanilla, sin realizar el cargue del oficio de respuesta al peticionario a través del aplicativo PISAMI. La contratista Mónica Góngora, adscrita a la Dirección de Recursos físicos para prestar sus servicios en la ventanilla del salado; se encuentra realizando la actuación de respuesta al peticionario. Actividad que según el reglamento interno del derecho de petición y el procedimiento de PQR, debe realizar personal adscrito a la unidad administrativa que le fue direccionado el trámite de respuesta al peticionario; Sumado a lo anterior la contratista en mención no realiza el cargue de la respuesta oficial al peticionario, simplemente se limita a digitalizar actuaciones realizadas por la Secretaría de Salud, pero no hay evidencia oficial de respuesta a través de correo o correspondencia al peticionario; incumpliendo lo normado en el reglamento interno del derecho de petición mediante la resolución No. 1000 – 0219 de 2015, el procedimiento de PQR y el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015. En razón



CONTROL INTERNO

a que la respuesta al peticionario es inherente al derecho de petición.  
Situación evidenciada en los derechos de petición citados a continuación:

Radicado	Fecha de radicación	Unidad administrativa Direccionada para tramitar la respuesta al peticionario.	Observación
050973	11/07/2016	Salud Despacho	La unidad administrativa una vez proyectado el oficio de respuesta al peticionario, debe proceder a ingresar al módulo de gestión documental del aplicativo PISAMI, solicitando el radicado de la Rta al peticionario, haciendo uso de la opción respuesta a solicitud. Una vez el aplicativo genere el número de radicado, se le coloca al oficio proyectado para dar respuesta al peticionario. Oficio que una vez firmado por el nivel directivo, debe escanear y cargar en el aplicativo. Sin embargo, en casos que por error o desconocimiento se genere el radicado de la
050980			
050985			
050986			
050987			
050988			
052271			
054586			
070421	16/09/2016	Salud despacho	respuesta, mediante la opción correspondencia externa despachada (Opción que no permite asociar el cargue de la respuesta al derecho de petición formulado), el aplicativo permite a través de la actuación respuesta por ventanilla subsanar el error; digitalizando el radicado del oficio de respuesta, la fecha de emisión al peticionario y el cargue de la Rta emitida al peticionario. Se hace esta aclaración en razón a que en la Secretaría de Salud, la contratista Mónica Góngora, adscrita a la Dirección de Recursos Físicos para laborar en la ventanilla del saludo, se encuentra realizando a través del PISAMI, actuaciones asociadas al trámite de la Rta al peticionario. Actividad que según el reglamento interno del derecho de petición y procedimiento de PQR, la deben realizar la Secretaria de Salud Y la Dirección de Aseguramiento. Sumado a esta situación la contratista haciendo un mal uso de actuaciones a través de la opción respuesta por ventanilla, engaña al aplicativo digitalizando actuaciones que según ella ha realizado la Secretaría de Salud en respuesta a la petición, sin realizar el cargue de evidencia de Rta al peticionario; ya sea a través de correo electrónico o correspondencia. Siendo Evidente el incumplimiento de lo normado en el reglamento interno del derecho de petición, mediante la resolución No. 1000 – 0219 de 2015, el procedimiento de PQR y el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015.
073227	27/09/2016		
078060	13/10/2016		



## 7. RECOMENDACIONES

- 1- Requerir a nivel directivo el cumplimiento de los términos de respuesta de los derechos de petición, con el fin de evitar sanciones disciplinarias y que el peticionario entable acción de tutela, ante los jueces Constitucionales por no recibir respuesta a la petición.
- 2- Se recomienda a las unidades administrativas que presentan derechos de petición, con términos de respuesta vencidos y sin respuesta al peticionario consultar en el aplicativo PISAMI; con el fin de realizar su respectivo trámite. Así mismo, es importante realizar acciones de mejoramiento, frente al cumplimiento de los términos de respuesta al peticionario.
- 3- En caso de vinculación de personal para laborar en ventanilla o para manejo del aplicativo de correspondencia en las diferentes unidades administrativas, se recomienda que su vinculación sea de planta, porque aunque la actividad a realizar hace parte de un proceso de apoyo es de carácter permanente. En caso omiso de la recomendación socializar el procedimiento de PQR, el reglamento interno del derecho de petición y la ley 1755 de 2015 al personal de ventanilla y al nivel directivo.
- 4- Tramitar la respuesta de los derechos de petición ingresados a través de la página web, en razón a que no se encuentran respondidos por las unidades administrativas a las que le fueron direccionados durante el periodo evaluado.
- 5- Requerir a nivel directivo la responsabilidad adquirida de suministrar oportunamente la información requerida por Oficina de Control Interno, para generar los informes establecidos por Ley.
- 6- El índice de gobierno abierto es aplicado cada año por la Procuraduría a las gobernaciones y las alcaldías del país, midiendo el cumplimiento de las normas estratégicas de anticorrupción. Dentro de los indicadores que conforman el índice, se encuentra el que mide el cumplimiento de los términos de respuesta a las peticiones



## CONTROL INTERNO

interpuestas por el ciudadano. La Alcaldía de Ibagué en el informe de la evaluación realizada en el primer semestre de 2016, presentó cumplimiento del 39% y de 38% en el segundo semestre de 2016. Razón por la cual, se recomienda requerir al nivel directivo, el cumplimiento de los términos de respuesta al peticionario, establecidos en el artículo 14 de la ley 1755 de 2015; los cuales guardan coherencia con los establecidos en el reglamento interno de los derechos de petición y el procedimiento de PQR.

- 7- Se recomienda requerir al nivel directivo, consultar la Guía para responder solicitudes de información pública, expedida por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República. Esta Guía es una herramienta que tiene como objetivo orientar las respuestas a solicitudes de información pública, que reciban los sujetos obligados por la ley 1712 de 2014 (Ley de Transparencia). La guía explica los pasos y requisitos que se deben cumplir, con el fin de contestar de manera oportuna, verás, completa, motivada y actualizada al ciudadano.
  
- 8- Realizar la adquisición de los bienes como computadores, escaners, y demás bienes y servicios requeridos para operar PISAMI en las Comisarias de Familia e Inspecciones de Policía; en cumplimiento a la nueva normatividad aplicable, para lo requerimientos del nuevo código Nacional de Policía

**MAURICIO PULIDO CORRAL**

**Jefe Oficina de Control Interno**

Redacto: Carmen Rosa Rondón



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

CONTROL INTERNO

