



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 ARTICULO 76 DE LA LEY 1474 DE 12 DE JULIO DE
2011, ESTATUTO ANTICORRUPCION.**

Ibagué, enero 18 de 2016



TABLA DE CONTENIDO

	Pagina
1. OBJETIVO.....	3
2. ALCANCE.....	3
3. CRITERIOS DE EVALUACIÓN.....	3 - 4
4. METODOLOGIA.....	4
5. EVALUACION.....	4 - 16
6. CONCLUSIONES.....	18 -19
7. RECOMENDACIONES.....	19 - 20

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



Alcaldía Municipal
Ibagué
NIT.800113389-7



CONTROL INTERNO

FECHA: enero 18 de 2016

PERIODO EVALUADO: 1 de julio 2015 al 31 de diciembre de 2015

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 2015 al 31 de enero de 2015; en cumplimiento a lo normado en el artículo 76 de la ley 1474 de Julio 12 de 2011.

1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Manifiestar la oportunidad en la atención por parte de las unidades administrativas a la respuesta de los derechos de petición presentados por la ciudadanía.

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 2015 al 31 de diciembre de 2015.

3. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Constitución Política de Colombia, artículo 23 y 74.



Alcaldía Municipal
Ibagué
NIT.800113389-7



CONTROL INTERNO

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 2015 al 31 de diciembre de 2015; 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 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.



CONTROL INTERNO

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 del Plan anticorrupción y atención al ciudadano.

5.3. SEGUIMIENTO A LAS RESPUESTAS OPORTUNAS DE LOS PQR

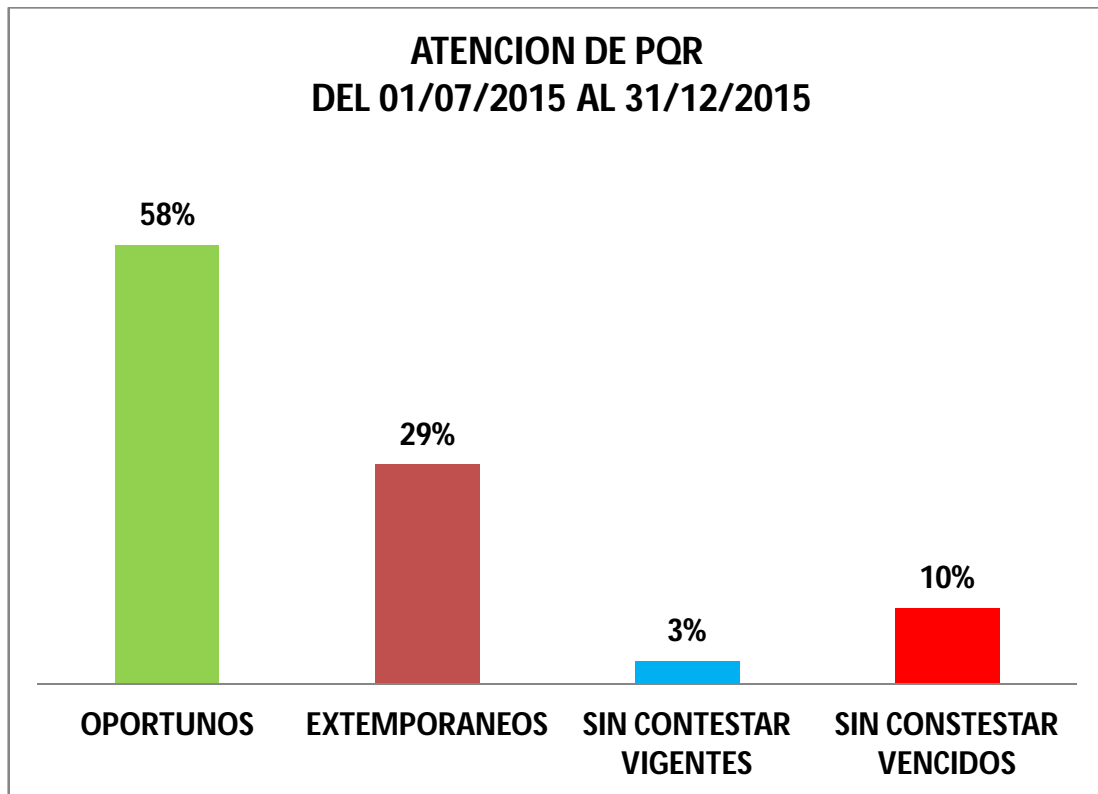
Con base en la información registrada en el aplicativo PISAMI, se realizó el seguimiento al cumplimiento a los términos de respuesta de los derechos de petición formulados a la entidad durante el periodo 1 de julio de 2015 al 31 de diciembre de 2015, concluyendo lo siguiente:

Ingresaron 5440 derechos de petición, de los cuales se respondieron dentro de los términos normados 3133 (58%), 1593 (29%) respondidos fuera de términos, 180 (3%) sin contestar con término de respuesta vigente y 534(10%) derechos de petición sin contestar con términos de respuesta vencidos. Dejando como salvedad que el reporte de la gestión realizada, 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 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.



CONTROL INTERNO

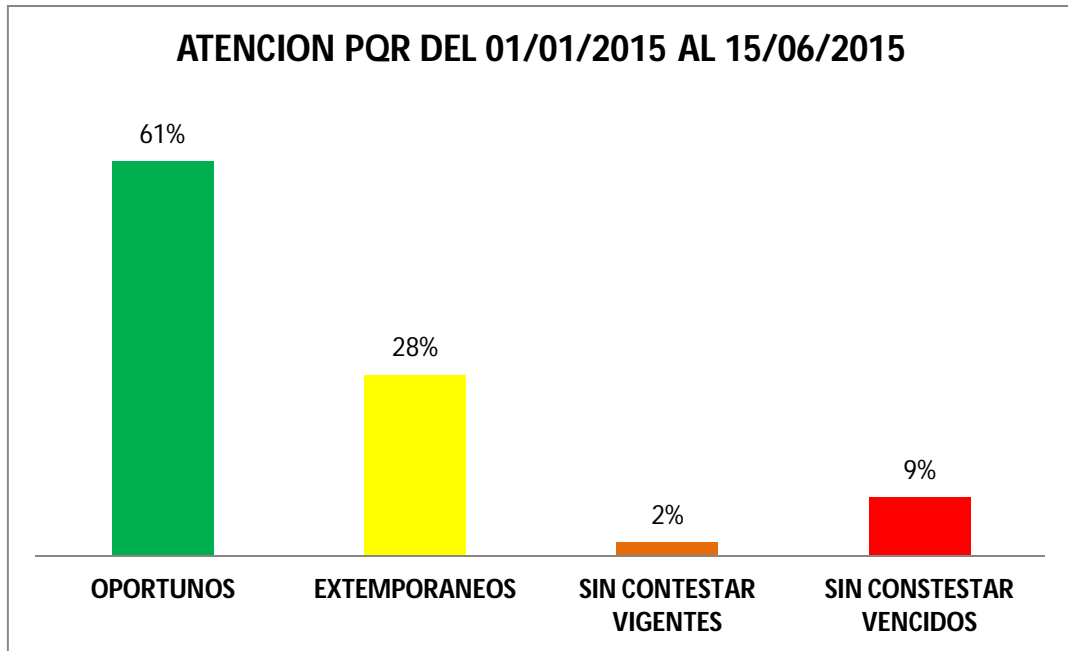
Para mayor claridad en la interpretación de la información registrada en la siguiente gráfica, se especifica que los temporáneos corresponden a los derechos de petición respondidos dentro del término normado según tipo de petición, y los extemporáneos a los respondidos fuera de término normado.



La siguiente gráfica registra la información reportada en el informe que evaluó el primer semestre de 2015.



CONTROL INTERNO



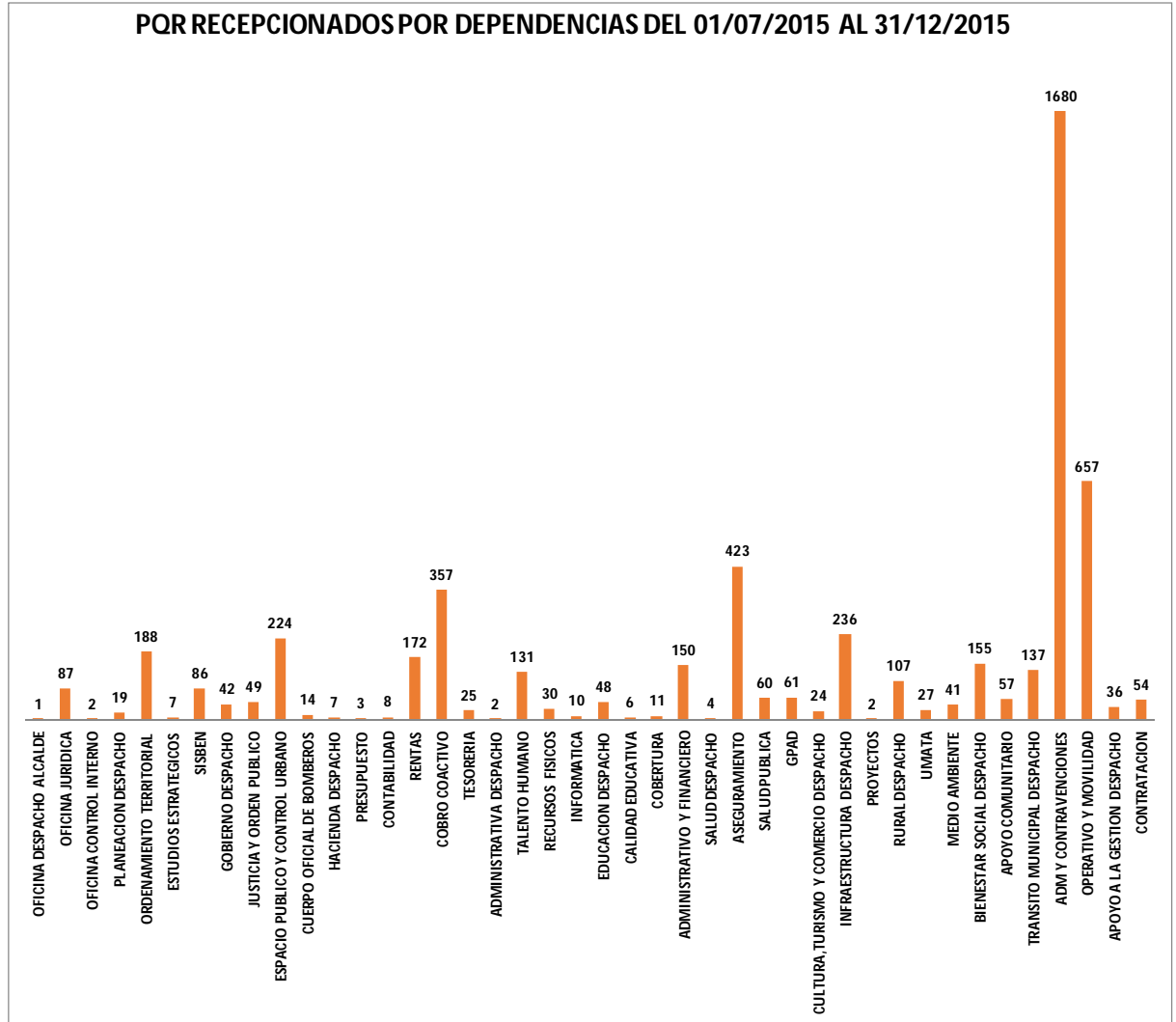
Al analizar la información contenida en la presente gráfica con la registrada en la gráfica anterior, es evidente que en el segundo semestre del 2015 disminuyó en 3% los derechos de petición respondidos en el término normado, respecto al primer semestre de 2015.

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

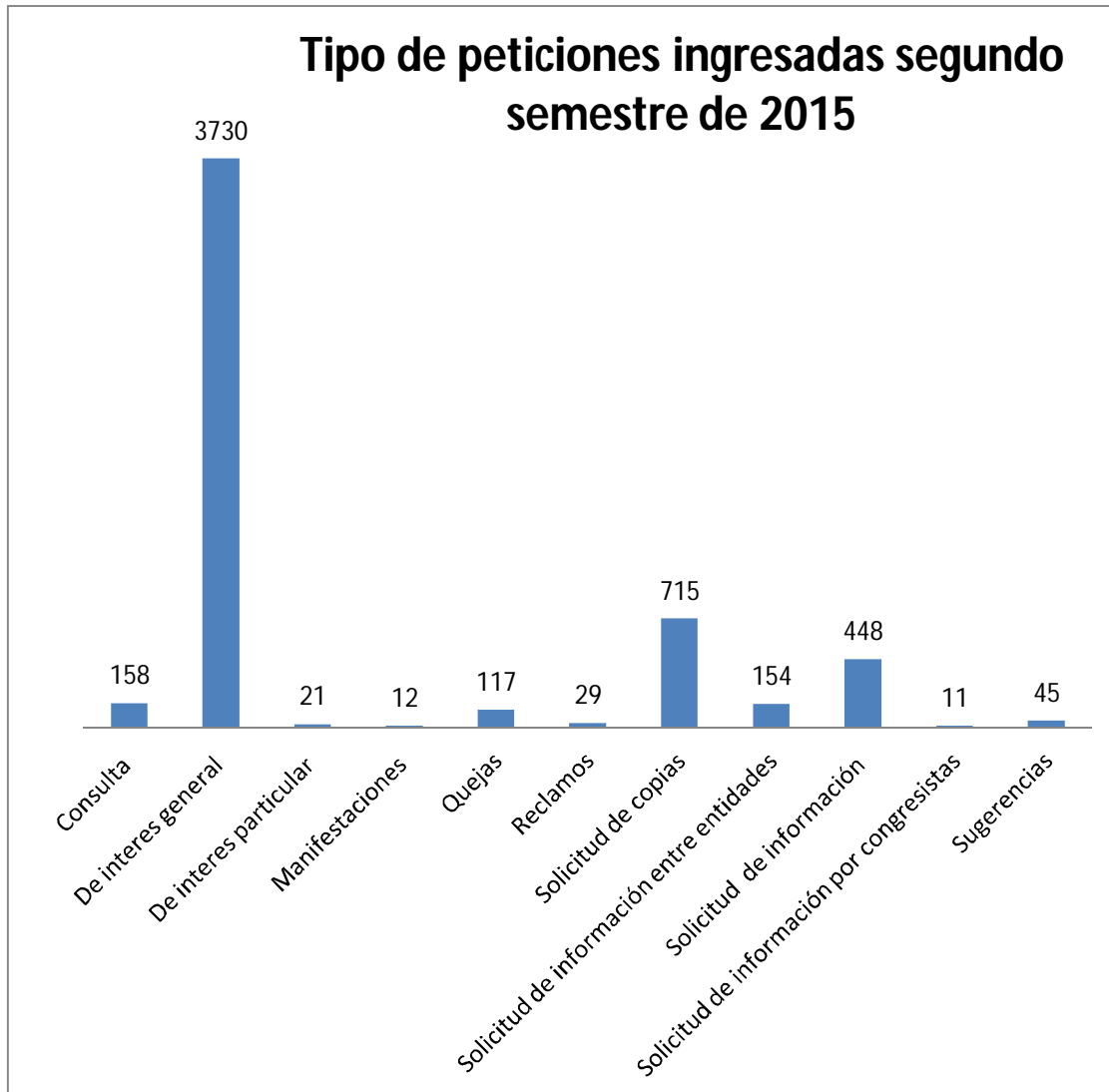
PQR RECEPCIONADOS POR DEPENDENCIAS DEL 01/07/2015 AL 31/12/2015



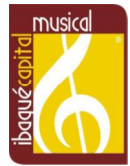


CONTROL INTERNO

A continuación se encuentran clasificadas por tipo de petición las solicitudes presentadas a la entidad en el segundo semestre de 2015.



El mayor número de solicitudes la presenta los derechos de petición de interés general, solicitud de información 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:

DEPENDENCIA	CONTESTADOS		SIN CONTESTAR		TOTAL
	OPORTUNOS	EXTEMPORANEOS	VIGENTES	VENCIDOS	
1000-OFICINA DESPACHO ALCALDE				1	1
1001-OFICINA JURIDICA	33	44	5	5	87
1002-OFICINA CONTROL INTERNO	1	1			2
1010-PLANEACION DESPACHO	12	5	1	1	19
1011-PLANEACION GRUPO DE ORDENAMIENTO TERRITORIAL	96	82	5	5	188
1012-PLANEACION GRUPO ESTUDIOS ESTRATEGICOS	5	1	1		7
1013-PLANEACION GRUPO ADMINISTRATIVO DEL SISBEN	85			1	86
1020-GOBIERNO DESPACHO	29	8	2	3	42
1021-GOBIERNO GRUPO DE JUSTICIA Y ORDEN PUBLICO	38	5		6	49
1022-GOBIERNO GRUPO ESPACIO PUBLICO Y CONTROL URBANO	176	32	1	15	224
1023-GOBIERNO CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS	12	2			14
1030-HACIENDA DESPACHO	7				7
1031-HACIENDA PRESUPUESTO	2	1			3
1032-HACIENDA CONTABILIDAD	7			1	8
1033-HACIENDA GRUPO DE RENTAS	116	33	7	16	172



CONTROL INTERNO

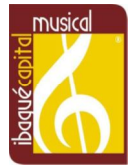
DEPENDENCIA	CONTESTADOS		SIN CONTESTAR		TOTAL
	OPORTUNOS	EXTEMPORANEOS	VIGENTES	VENCIDOS	
1034-HACIENDA COBRO COACTIVO	38	233	17	69	357
1034-HACIENDA TESORERIA	20	2	2	1	25
1040-ADMINISTRATIVA DESPACHO	1	1			2
1041-ADMINISTRATIVA TALENTO HUMANO	107	23		1	131
1042-ADMINISTRATIVA RECURSOS FISICOS	28	2			30
1043-ADMINISTRATIVA GRUPO INFORMATICA	9	1			10
1050-EDUCACION DESPACHO	39	1	3	5	48
1051-EDUCACION GRUPO DE CALIDAD EDUCATIVA	1	3	1	1	6
1052-EDUCACION GRUPO DE COBERTURA	6	4		1	11
1053-EDUCACION GRUPO ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	83	22	8	37	150
1060-SALUD DESPACHO	2	1		1	4
1061-SALUD GRUPO DE ASEGURAMIENTO	397	17	2	7	423
1062-SALUD GRUPO DE SALUD PUBLICA	32	18	6	4	60
1063-SALUD GRUPO DE PREVENCION Y ATENCION DE DESASTRES	1	40	1	19	61
1070-CULTURA, TURISMO Y COMERCIO DESPACHO	23	1			24
1080-INFRAESTRUCTURA DESPACHO	136	98	1	1	236
1082-INFRAESTRUCTURA GRUPO DE PROYECTOS				2	2



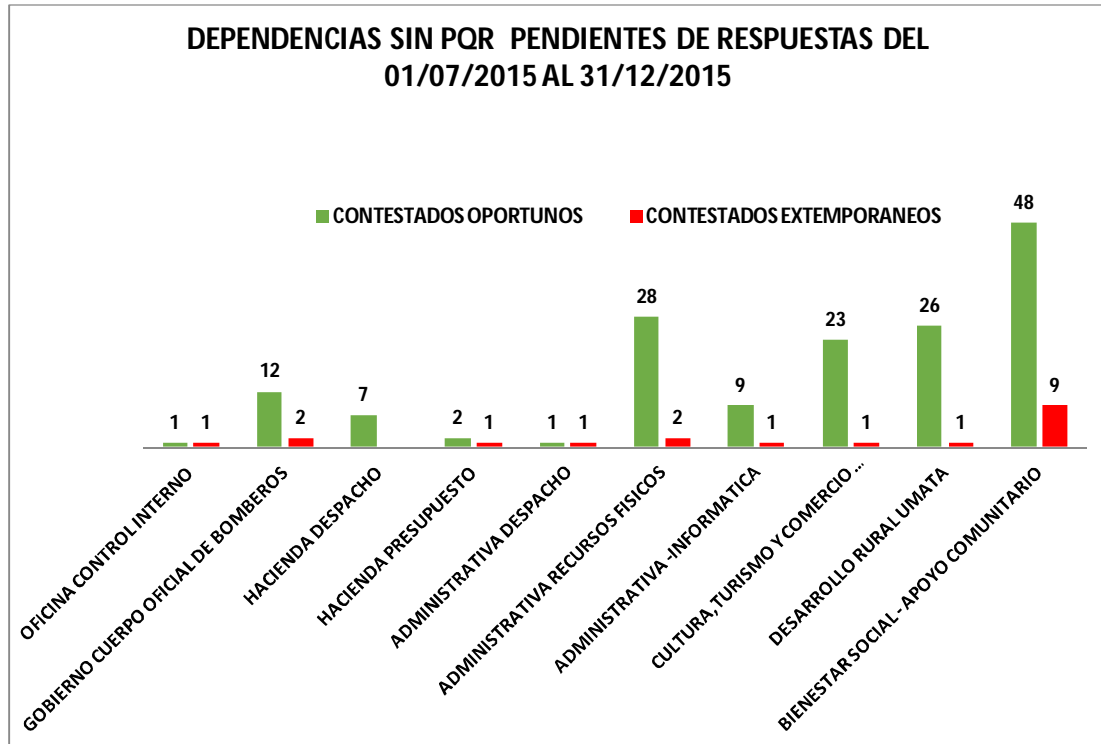
CONTROL INTERNO

DEPENDENCIA	CONTESTADOS		SIN CONTESTAR		TOTAL
	OPORTUNOS	EXTEMPORANEOS	VIGENTES	VENCIDOS	
1090-DESARROLLO RURAL DESPACHO	89	17	1		107
1091-DESARROLLO RURAL UMATA	26	1			27
1092-DESARROLLO RURAL GRUPO DE MEDIO AMBIENTE	21	15	2	3	41
1100-BIENESTAR SOCIAL DESPACHO	129	24	2		155
1110-BIENESTAR SOCIAL GRUPO APOYO COMUNITARIO	48	9			57
1200-TRANSITO MUNICIPAL DESPACHO	37	54	15	31	137
1210-TRANSITO MUNICIPAL GRUPO ADM Y CONTRAVENCIONES	839	694	59	88	1680
1220-TRANSITO MUNICIPAL GRUPO OPERATIVO Y MOVILIDAD	351	84	35	187	657
1300-APOYO A LA GESTION DESPACHO	22	4	1	9	36
1320-APOYO A LA GESTION GRUPO CONTRATACION	29	10	2	13	54
TOTAL GENERAL	3133	1593	180	534	5440

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



CONTROL INTERNO



DEPENDENCIAS SIN PQR PENDIENTES DE RESPUESTAS		
DEPENDENCIA	CONTESTADOS	
	OPORTUNOS	EXTEMPORANEOS
OFICINA CONTROL INTERNO	1	1
GOBIERNO CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS	12	2
HACIENDA DESPACHO	7	
HACIENDA PRESUPUESTO	2	1
ADMINISTRATIVA DESPACHO	1	1
ADMINISTRATIVA RECURSOS FISICOS	28	2
ADMINISTRATIVA -INFORMATICA	9	1
CULTURA, TURISMO Y COMERCIO DESPACHO	23	1
DESARROLLO RURAL UMATA	26	1
BIENESTAR SOCIAL - APOYO COMUNITARIO	48	9
TOTAL	157	19



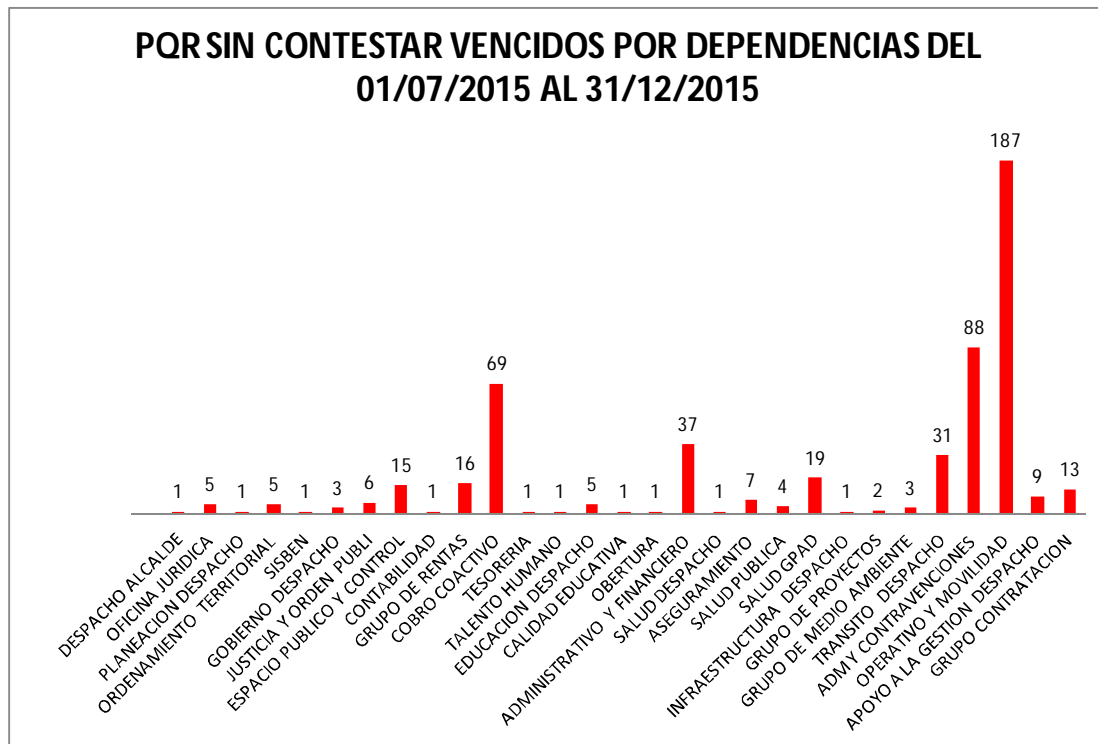
CONTROL INTERNO

Aunque las unidades administrativas mencionadas en el gráfico y tabla anterior se encuentran sin derechos de petición pendiente de repuesta, es evidente que presentan derechos petición respondidos fuera del término normado; excepto el despacho de la Secretaria de Hacienda.

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

Tránsito Grupo Operativo y de Movilidad, Transito Operativo y Contravenciones, Secretaría de Tránsito Despacho, Cobro Coactivo, Grupo Administrativo y Financiero de la Secretaría de Educación, Gpad y Aseguramiento (Secretaria de Salud), Grupo Espacio Público y Control Urbano (Secretaría de Gobierno), Grupo Contratación y Secretaría de Apoyo a la Gestión.

Situación que evidencia claramente la siguiente gráfica y tabla.





CONTROL INTERNO

POR SIN CONTESTAR VENCIDOS POR DEPENDENCIAS DEL 01/07/2015 AL 31/12/2015	
DEPENDENCIAS	VENCIDOS
DESPACHO ALCALDE	1
OFICINA JURIDICA	5
PLANEACION DESPACHO	1
ORDENAMIENTO TERRITORIAL	5
SISBEN	1
GOBIERNO DESPACHO	3
JUSTICIA Y ORDEN PUBLI	6
ESPACIO PUBLICO Y CONTROL	15
CONTABILIDAD	1
GRUPO DE RENTAS	16
COBRO COACTIVO	69
TESORERIA	1
TALENTO HUMANO	1
EDUCACION DESPACHO	5
CALIDAD EDUCATIVA	1
OBERTURA	1
ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	37
SALUD DESPACHO	1
ASEGURAMIENTO	7
SALUD PUBLICA	4
SALUD GPAD	19
INFRAESTRUCTURA DESPACHO	1
GRUPO DE PROYECTOS	2
GRUPO DE MEDIO AMBIENTE	3
TRANSITO DESPACHO	31
ADM Y CONTRAVENCIONES	88
OPERATIVO Y MOVILIDAD	187
APOYO A LA GESTION DESPACHO	9
GRUPO CONTRATACION	13
TOTAL GENERAL	534



CONTROL INTERNO

5.4 UNIDADES ADMINISTRATIVAS QUE NO ESTAN EMPLENADO EL APLICATIVO PISAMI.

El aplicativo PISAMI se encuentra instalado en las 12 Secretarías, la Oficina Jurídica y la Oficina de Control Interno; sin embargo no se encuentra implementado en las comisarías e inspecciones, debido a la falta de conectividad para la operatividad del aplicativo PISAMI.

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 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 585 solicitudes de Información, de las cuales 153 corresponde a solicitudes de información entre entidades, 11 solicitudes de información realizadas por Congresistas y 421 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 2015 al 31 de diciembre de 2015, se trasladaron 9 solicitudes.	1	Gestora Urbana
	3	IBAL
	4	IMDRI
	1	INFIBAGUE

6.3 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.



CONTROL INTERNO

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 – 2015 – 0021 de fecha 26 de diciembre de 2015, 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 de Bienestar Social	Mediante memorando 00579 del 12 de enero de 2016, manifiesta que no ha negado acceso a información a solicitudes direccionadas para tramitar la respuesta.
Dirección Grupo de Gestión y Apoyo Comunitario	Con memorando 00329 del 6 de enero de 2016, expresa que no se presentaron casos de negación de acceso a la información.
Dirección Grupo Preservación del Medio Ambiente	Por medio del memorando 0032 del 4 de enero de 2016, afirma no haber negado acceso a información a solicitudes durante el periodo evaluado.
Oficina Jurídica	Con memorando 046897 del 30 de diciembre de 2015, manifiesta que la Oficina no tiene solicitudes negadas de información.

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 enero de 2015 al 31 de diciembre de 2015, no ha negado acceso a la información al peticionario. 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.



CONTROL INTERNO

6. CONCLUSIONES

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

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. La Dirección de Recursos Físicos bajo la cual se encuentra a cargo la Oficina de Correspondencia, realiza el seguimiento de los términos de respuesta de los derechos de petición a 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.

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

En el segundo semestre de 2015 ingresaron 5440 derechos de petición. Los cuales se encuentran respondidos así:

En el término normado 3133 (58%)
Fuera del término normado 1593 (29%)
Sin contestar con término vigente 180 (3%)
Sin contestar con término de respuesta vencido 534(10%)

Presentado una reducción del 3% respecto al porcentaje de los derechos de petición respondidos dentro del término normado en el primer semestre del año 2015.

En el segundo semestre de 2015 no se negó el acceso a información a las solicitudes realizadas.



CONTROL INTERNO

En la Secretaría de Cultura, Turismo y Comercio a través del aplicativo PISAMI, se encontró que algunos derechos de petición cargados como respondidos en el aplicativo, se encuentran sin el número de radicado oficial de correspondencia; incumpliendo lo normado en el parágrafo 7 del artículo 2 del Acuerdo 060 del 2001 expedido por Archivo General de la Nación, y las instrucciones impartidas sobre el manejo del aplicativo mediante capacitación a los funcionarios. Situación evidenciada en documentos cargados en el aplicativo, como respuesta a los siguientes derechos de petición:

Derecho de petición		Respondido	
Radicado Oficial	Fecha	Radicado Oficial	Fecha
057097	09/07/2015	Sin número	24/07/2015
059989	17/07/2015	Sin número	24/09/2015
093619	05/11/2015	Sin número	19/11/2015
096500	17/11/2015	Sin número	04/12/2015

Los derechos de petición ingresados a través de la página web no se encuentran respondidos.

7. RECOMENDACIONES

- 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.
- 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.



Alcaldía Municipal
Ibagué
NIT.800113389-7



CONTROL INTERNO

- 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.
- 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.
- 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.
- Recordar al personal Directivo vinculado, que la correspondencia debe ser tramitada con numeración consecutiva oficial generada a través del aplicativo PISAMI.

MAURICIO PULIDO CORRAL

Jefe Oficina de Control Interno

Redacto: Carmen Rosa Rondón



Alcaldía Municipal
Ibagué
NIT. 800113389-7

CONTROL INTERNO

