



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 Y EL ARTÍCULO 52 DEL
DECRETO 103 DE 2015.**

Ibagué, julio14de 2017



TABLA DE CONTENIDO

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



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 IBAGUÉ.

FECHA: Julio 14 de 2017

PERIODO EVALUADO: 1 de Enero al 30 de Junio de 2017

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 Enero y el 30 de Julio de 2017; 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 Enero al 30 de Junio de 2017.



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 Enero y el 30 de Junio de 2017; 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.

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 Enero al 30 de Junio de 2017; concluyendo lo siguiente:

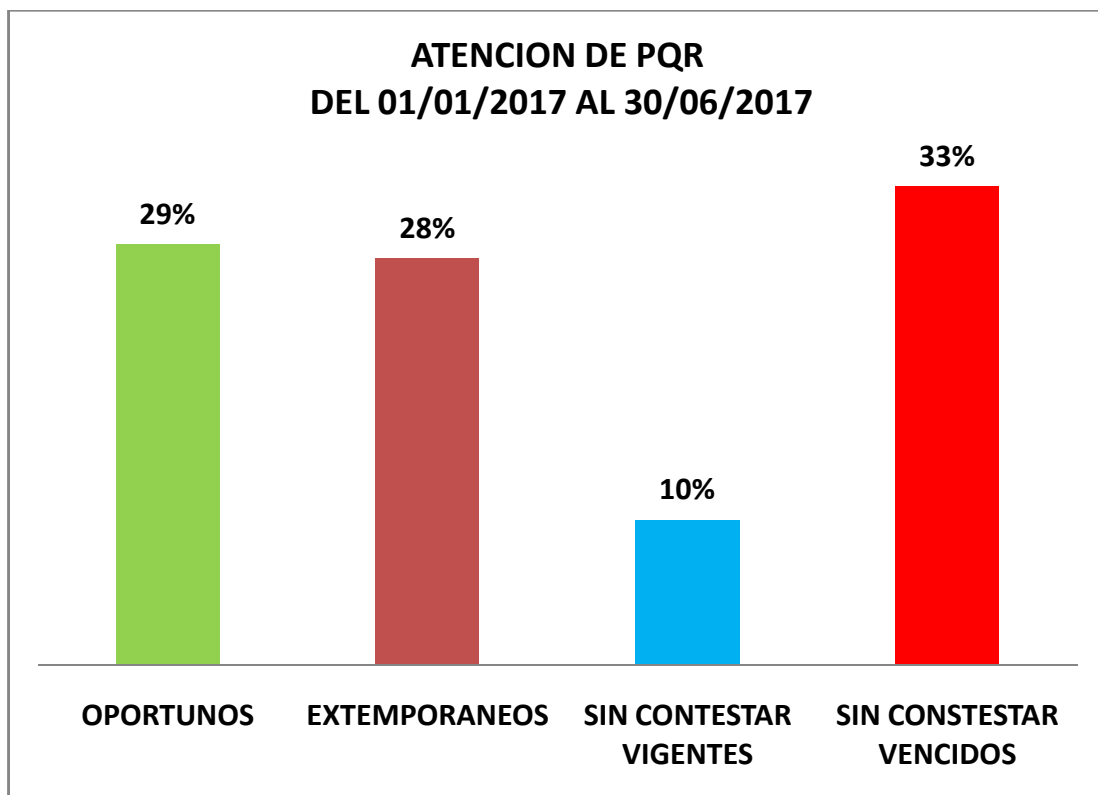
Ingresaron 5.708 derechos de petición, de los cuales se respondieron dentro de los términos normados 1.649 (29%), 1.621 (28%) respondidos fuera de términos, 542 (10%) sin contestar con término de respuesta vigente y 1.896 (33%) derechos de petición sin contestar con términos de respuesta vencidos. Dejando 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.

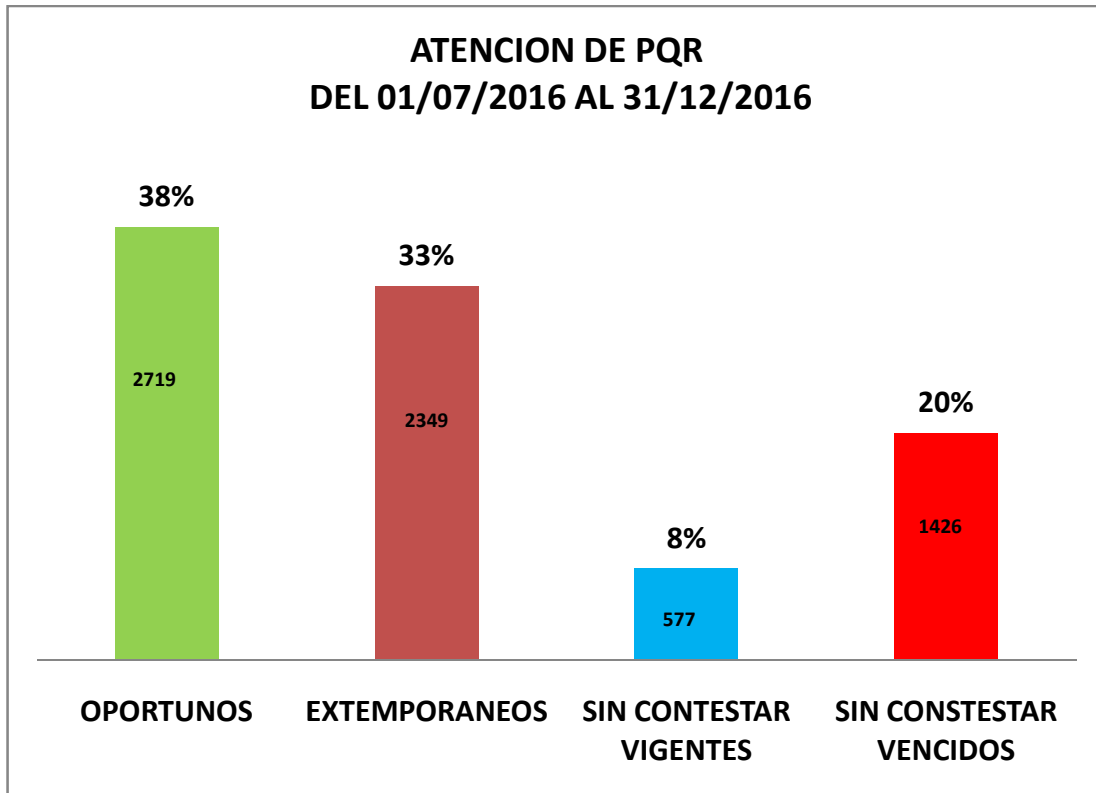
Para mayor claridad en la interpretación de la información registrada en la siguiente gráfica, se especifica que los oportunos corresponden a los derechos de petición respondidos dentro del término normado según tipo de petición, y los extemporáneos a los respondidos fuera de término normado.





CONTROL INTERNO

La siguiente grafica registra la información reportada en el informe que evaluó el segundo semestre de 2016



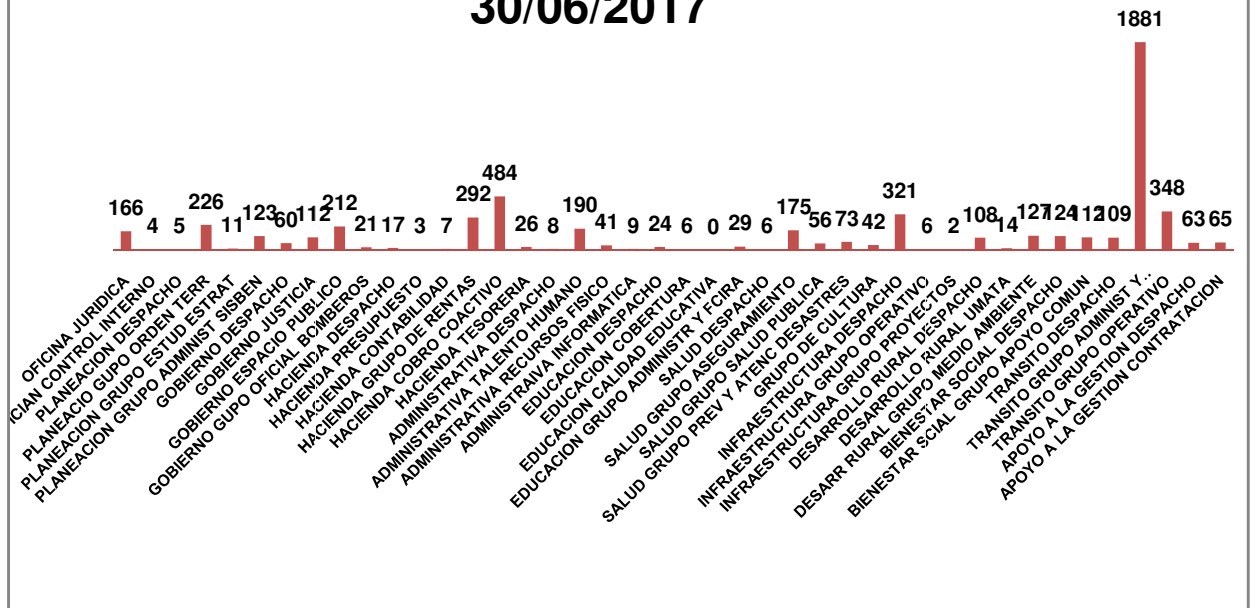
Al analizar la información contenida en la presente gráfica con la registrada en la gráfica anterior, es evidente que en el primer semestre de 2017 disminuyó en 9% los derechos de petición respondidos en el término normado y se disminuyó en 5% los respondidos fuera del término; respecto al resultado obtenido en el segundo semestre de 2016; sin embargo preocupa la situación de que los PQRS sin contestar vencidos se incrementó en un 13%.

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.

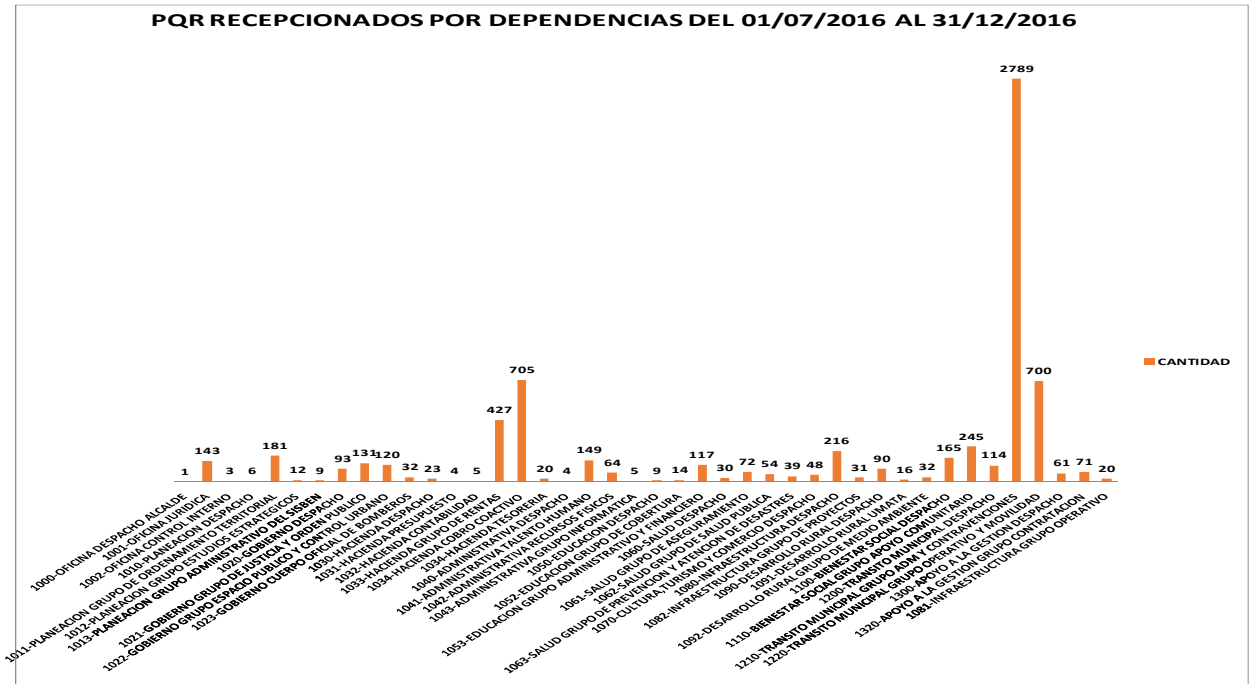


CONTROL INTERNO

PQR RECEPCIONADOS POR DEPENDENCIAS DEL 01/01/2017 AL 30/06/2017



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

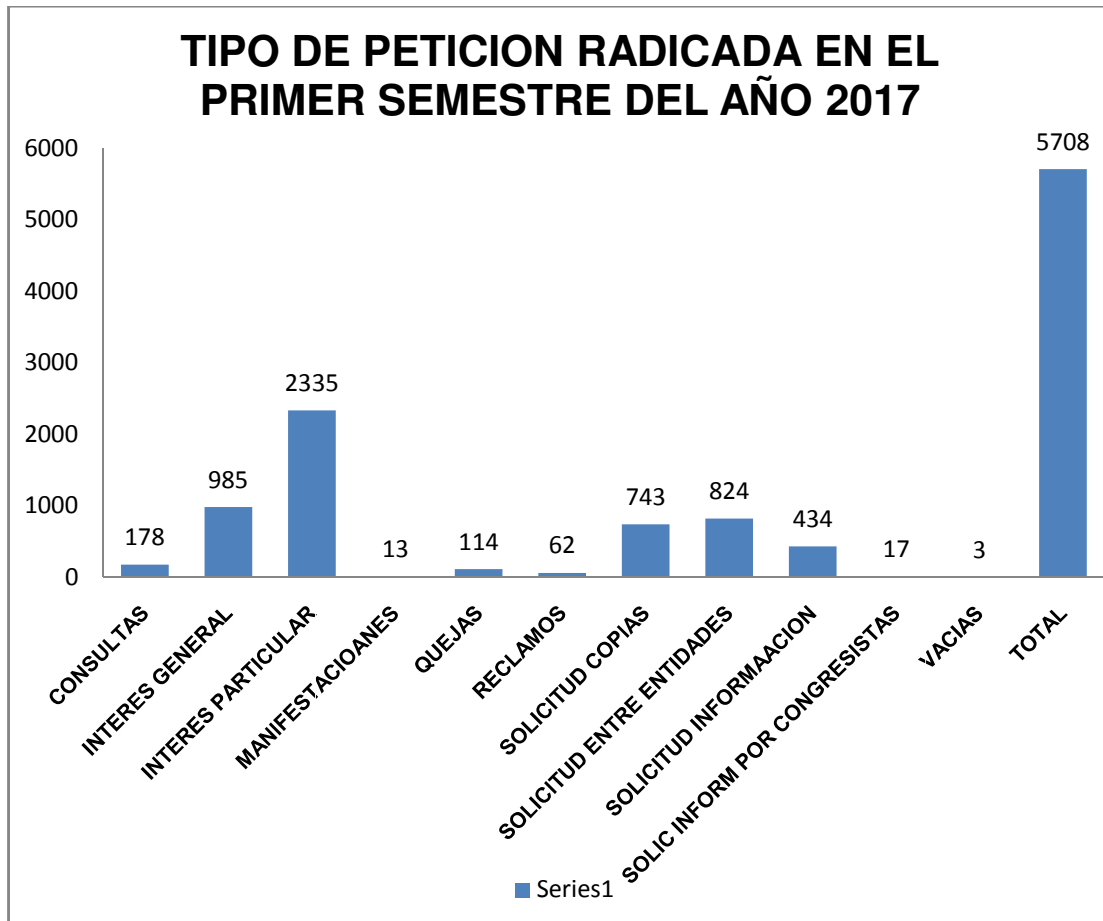




CONTROL INTERNO

Observamos que la mayor cantidad de PQRS, se presentaron ante la Secretaría de Tránsito y Transporte Municipal – Grupo Administrativo y Contravenciones, tanto en el segundo semestre de 2016, como en el primer semestre de 2017, aunque a nivel general para el primer semestre de 2017, se disminuyó la cantidad de PQRS presentados puesto que paso de 7.071 a 5.708 disminuyendo en un 20%, sin embargo la oportunidad de respuesta bajo en un 9%

A continuación se encuentran clasificadas por tipo de petición las solicitudes presentadas a la entidad en el primer semestre de 2017.





Observamos que para el segundo semestre de 2016, mayor número de solicitudes lapresenta los derechos de petición de interés general con 7071, sin embargo para el primer semestre de 2017 el mayor número de solicitudes se presenta en los derechos de petición de interés particular con 2335 solicitudes.



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:

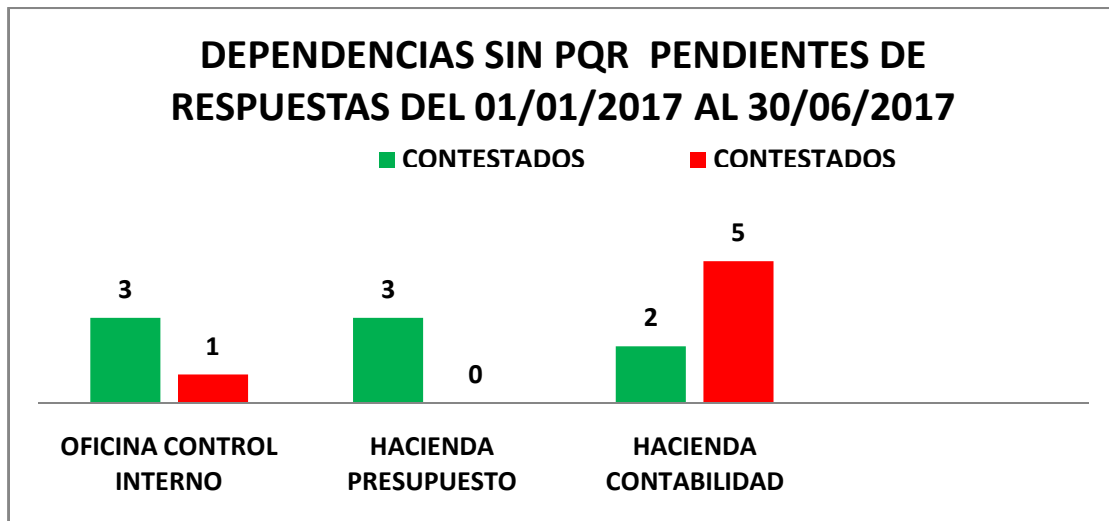
DEPENDENCIAS	CONTESTADOS		CONTESTADOS		TOTAL
	OPORTUNOS	EXTEMPORANEOS	VIGENTES	VENCIDOS	
1000-OFICINA DESPACHO ALCALDE	0	0	0	0	0
1001-OFICINA JURIDICA	125	25	6	10	166
1002-OFICINA CONTROL INTERNO	3	1	0	0	4
1010-PLANEACION DESPACHO	2	2	0	1	5
1011-PLANEACION GRUPO DE ORDENAMIENTO TERRITORIAL	68	138	12	8	226
1012-PLANEACION GRUPO ESTUDIOS ESTRATEGICOS	3	3	5	0	11
1013-PLANEACION GRUPO ADMINISTRATIVO DEL SISBEN	111	2	9	1	123
1020-GOBIERNO DESPACHO	35	19	6	0	60
1021-GOBIERNO GRUPO DE JUSTICIA Y ORDEN PUBLICO	26	50	13	23	112
1022-GOBIERNO GRUPO ESPACIO PUBLICO Y CONTROL URBANO	24	79	9	100	212
1023-GOBIERNO CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS	14	2	5	0	21
1030-HACIENDA DESPACHO	9	5	3	0	17
1031-HACIENDA PRESUPUESTO	3	0	0	0	3
1032-HACIENDA CONTABILIDAD	2	5	0	0	7
1033-HACIENDA GRUPO DE RENTAS	192	62	15	23	292
1034-HACIENDA COBRO COACTIVO	17	234	63	170	484
1034-HACIENDA TESORERIA	13	9	2	2	26
1040-ADMINISTRATIVA DESPACHO	2	1	4	1	8
1041-ADMINISTRATIVA TALENTO HUMANO	168	8	13	1	190
1042-ADMINISTRATIVA RECURSOS FISICOS	32	8	1	0	41
1043-ADMINISTRATIVA GRUPO INFORMATICA	6	3	0	0	9
1050-EDUCACION DESPACHO	2	4	4	14	24
1051-EDUCACION GRUPO DE CALIDAD EDUCATIVA	0	0	0	0	0
1052-EDUCACION GRUPO DE COBERTURA	1	0	4	1	6
1053-EDUCACION GRUPO ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	3	9	2	15	29
1060-SALUD DESPACHO	4	1	1	0	6
1061-SALUD GRUPO DE ASEGURAMIENTO	145	14	16	0	175
1062-SALUD GRUPO DE SALUD PUBLICA	21	24	6	5	56
1063-SALUD GRUPO DE PREVENCION Y ATENCION DE DESASTRES	26	31	5	11	73
1070-CULTURA, TURISMO Y COMERCIO DESPACHO	21	16	4	1	42
1080-INFRAESTRUCTURA DESPACHO	81	199	41	0	321
1081-INFRAESTRUCTURA GRUPO OPERTIVO	0	2	4	0	6



CONTROL INTERNO

1082-INFRAESTRUCTURA GRUPO DE PROYECTOS	0	1	1	0	2
1090-DESARROLLO RURAL DESPACHO	57	50	1	0	108
1091-DESARROLLO RURAL UMATA	5	7	2	0	14
1092-DESARROLLO RURAL GRUPO DE MEDIO AMBIENTE	54	46	9	18	127
DEPENDENCIAS	CONTESTADOS		CONTESTADOS		TOTAL
	OPORTUNOS	EXTEMPORANEOS	VIGENTES	VENCIDOS	
1100-BIENESTAR SOCIAL DESPACHO	75	37	8	4	124
1110-BIENESTAR SOCIAL GRUPO APOYO COMUNITARIO	84	25	3	0	112
1200-TRANSITO MUNICIPAL DESPACHO	5	9	11	84	109
1210-TRANSITO MUNICIPAL GRUPO ADM Y CONTRAVENCIONES	15	338	222	1306	1881
1220-TRANSITO MUNICIPAL GRUPO OPERATIVO Y MOVILIDAD	99	126	26	97	348
1300-APOYO A LA GESTION DESPACHO	42	18	3	0	63
1310-APOYO GESTION CONTRATACION	54	8	3	0	65
TOTAL GENERAL	1649	1621	542	1896	5708

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



DEPENDENCIAS SIN PQR PENDIENTES DE RESPUESTAS		
DEPENDENCIA	CONTESTADOS	
	OPORTUNOS	EXTEMPORANEOS



CONTROL INTERNO

OFICINA CONTROL INTERNO	3	1
HACIENDA PRESUPUESTO	3	0
HACIENDA CONTABILIDAD	2	5
TOTAL	8	6

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 la Oficina de Presupuesto de la Secretaria de Hacienda.

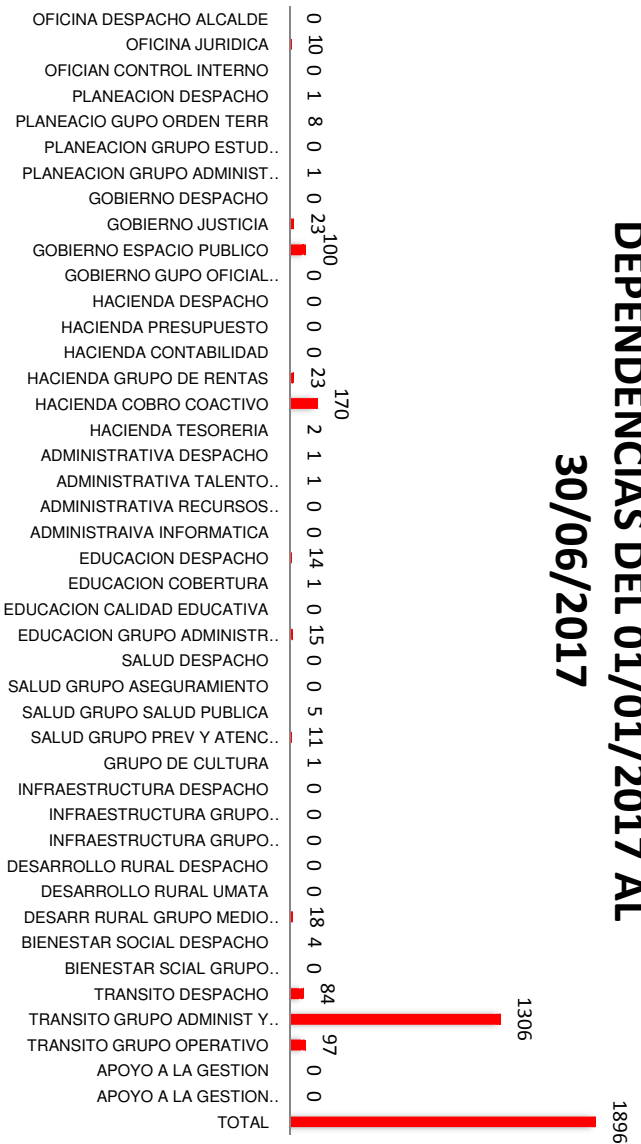
El incumplimiento del término de respuesta de las distintas modalidades de petición, se evidencia con mayor relevancia en las siguientes unidades administrativas:

Tránsito Grupo Administrativo y Contravenciones, Hacienda Cobro coactivo, Tránsito Grupo Operativo y Movilidad, Infraestructura Despacho, Tránsito Municipal Grupo Operativo, Gobierno Grupo Espacio público y Control Urbano,

Situación que evidencia claramente la siguiente tabla y gráfica:



POR SIN CONTESTAR VENCIDOS POR DEPENDENCIAS DEL 01/01/2017 AL 30/06/2017



DEPENDENCIAS	VENCIDOS
OFICINA DESPACHO ALCALDE	0
OFICINA JURIDICA	0
OFICIAN CONTROL INTERNO	10
PLANEACION DESPACHO	0
PLANEACIO GUPO ORDEN TERR	1
PLANEACION GRUPO ESTUD ESTRAT	8
PLANEACION GRUPO ADMINIST SISBEN	0
GOBIERNO DESPACHO	1
GOBIERNO JUSTICIA	0
GOBIERNO ESPACIO PUBLICO	23
GOBIERNO GUPO OFICIAL BOMBEROS	100
HACIENDA DESPACHO	0
HACIENDA PRESUPUESTO	0



CONTROL INTERNO

HACIENDA CONTABILIDAD	0
HACIENDA GRUPO DE RENTAS	23
HACIENDA COBRO COACTIVO	170
HACIENDA TESORERIA	2
ADMINISTRATIVA DESPACHO	1
ADMINISTRATIVA TALENTO HUMANO	1
ADMINISTRATIVA RECURSOS FISICO	0
ADMINISTRATIVA INFORMATICA	0
EDUCACION DESPACHO	14
EDUCACION COBERTURA	1
EDUCACION CALIDAD EDUCATIVA	0
EDUCACION GRUPO ADMINISTR Y FCIRA	15
SALUD DESPACHO	0
SALUD GRUPO ASEGURAMIENTO	0
SALUD GRUPO SALUD PUBLICA	5
SALUD GRUPO PREV Y ATENC DESASTRES	11
GRUPO DE CULTURA	1
INFRAESTRUCTURA DESPACHO	0
INFRAESTRUCTURA GRUPO OPERATIVO	0
INFRAESTRUCTURA GRUPO PROYECTOS	0
DESARROLLO RURAL DESPACHO	0
DESARROLLO RURAL UMATA	0
DEPENDENCIAS	VENCIDOS
DESARR RURAL GRUPO MEDIO AMBIENTE	18
BIENESTAR SOCIAL DESPACHO	4
BIENESTAR SCIAL GRUPO APOYO COMUN	0
TRANSITO DESPACHO	84
TRANSITO GRUPO ADMINIST Y CONTRAVEN	1306
TRANSITO GRUPO OPERATIVO	97
APOYO A LA GESTION	0
APOYO A LA GESTION CONTRATACION	0
TOTAL	1896

5.4 UNIDADES ADMINISTRATIVAS QUE NO ESTAN EMPLENADO 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 peticionario; actividad que se está realizando a través de la Dirección del Grupo de Justicia.

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 1.287 solicitudes de Información, de las cuales 832 corresponde a solicitudes de información entre entidades, 17 solicitudes de información realizadas por Congresistas y 438 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 enero de 2017 al 30 de junio de 2011, se trasladaron 82 solicitudes.	30	Gestora Urbana
	45	IBAL
	0	IMDRI
	7	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, en el cual encontramos solicitudes de



CONTROL INTERNO

información con 42, 62, 64, 72, 83, 92, 93, y hasta 109 días hábiles para dar respuesta.

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 – 2017 – 0017 de fecha 22 de junio de 2017, solicitó al nivel directivo reportar el número de solicitudes de información a las que les negó el acceso al petionario.

En respuesta a este requerimiento se manifestaron las siguientes unidades administrativas:

UNIDAD ADMINISTRATIVA	RESPUESTA
Secretaría Administrativa	Con memorando 1042-30812 del 5 de Julio de 2017, expresa que se presentó 1 caso de negación de acceso a la información; al consultar el aplicativo PISAMI, las respuestas emitidas a las solicitudes de información radicada con el número 2017-11755, se evidencia que con memorando 2017-08922 del 21/02/2017, se le manifiesta al petionario la no viabilidad de entregar la información solicitada.
UNIDAD ADMINISTRATIVA	RESPUESTA
Secretaría de Apoyo a la Gestión y asuntos de la Juventud.	Con Memorando 1300 – 0030067 de fecha 28 de Junio de 2017, Afirma que durante el periodo evaluado, no se presentaron casos de negación al acceso de información al petionario.
Secretaría de Bienestar Social	Con Memorando 1100 – 0031958 de fecha 10 de Julio de 2017, Afirma que durante el periodo evaluado, no se presentaron casos de negación al acceso de información al petionario.
Secretaría de Cultura, Turismo y Comercio	Con Memorando 1070 – 0032184 de fecha 11 de Julio de 2017, Afirma que durante el periodo evaluado, no se presentaron casos de negación al



CONTROL INTERNO

	acceso de información al peticionario.
Secretaria de Hacienda - Despacho	Con Memorando 1030 – 0031076 de fecha 05 de Julio de 2017, Afirma que durante el periodo evaluado, no se presentaron casos de negación al acceso de información al peticionario.
Secretaria de Hacienda – Grupo Tesorería	Con Memorando 1034 – 0031119 de fecha 05 de Julio de 2017, Afirma que durante el periodo evaluado, no se presentaron casos de negación al acceso de información al peticionario.
Secretaria de Infraestructura	Con Memorando 1080 – 0030710 de fecha 04 de Julio de 2017, Afirma que durante el periodo evaluado, no se presentaron casos de negación al acceso de información al peticionario.
Secretaria del Planeación	Con Memorando 1011 – 0030466 de fecha 30 de Junio de 2017, Afirma que durante el periodo evaluado, no se presentaron casos de negación al acceso de información al peticionario.
UNIDAD ADMINISTRATIVA	RESPUESTA
Secretaria de Salud	Con Memorando 1060 – 0030610 de fecha 04 de Julio de 2017, Afirma que durante el periodo evaluado, no se presentaron casos de negación al acceso de información al peticionario.
Secretaria de Desarrollo Rural y del Medio Ambiente - Despacho	Con Memorando 1090 – 0030534 de fecha 04 de Julio de 2017, Afirma que durante el periodo evaluado, no se presentaron casos de negación al acceso de información al peticionario.
Secretaria de Desarrollo Rural y del Medio Ambiente - Umata	Con Memorando 1091 – 0031040 de fecha 05 de Julio de 2017, Afirma que



CONTROL INTERNO

	durante el periodo evaluado, no se presentaron casos de negación al acceso de información al petionario.
Secretaria de Desarrollo Rural y del Medio Ambiente – Grupo Preservación del Medio Ambiente.	Con Memorando 1092 – 0031161 de fecha 06 de Julio de 2017, Afirma que durante el periodo evaluado, no se presentaron casos de negación al acceso de información al petionario.
Secretaria de Gobierno - Despacho	Con Memorando 1020 – 0030263 de fecha 30 de Junio de 2017, Afirma que durante el periodo evaluado, no se presentaron casos de negación al acceso de información al petionario

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 al 30 de Junio de 2017, negó el acceso a la información al derecho de petición radicado con el número 2017-11755 del 13/02/2017. No obstante, se deja como salvedad que a la fecha de emisión del presente informe, las unidades administrativas no registradas en el cuadro anterior, noreportaron la información solicitada.

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 y cumplimiento de los términos de respuesta de los derechos de petición a través del aplicativo PISAMI; generando informes quincenales, remitiendo a Control Disciplinario el reporte



CONTROL INTERNO

de los derechos de petición que presentan término de respuesta vencido y sin respuesta al peticionario, con los respectivos responsables.

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

En el primer semestre de 2017 ingresaron 5708 derechos de petición. Los cuales se encuentran respondidos así:

En el término normado 1.649 (29%)
Fuera del término normado 1.621 (28%)
Sin contestar con término vigente 542 (10%)
Sin contestar con término de respuesta vencido 1.896 (33%).

En el primer semestre de la vigencia 2017, en vez de mejorar el cumplimiento de los términos de respuesta al peticionario, disminuyó en 9%, con relación al porcentaje obtenido en la evaluación del segundo semestre de 2016.

En el primer semestre de 2017, se negó el acceso a información a la solicitud radicada con el número 2017-11755 de fecha 13/02/2017.

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, ya que encontramos en el presente informe que el porcentaje de respuesta oportuna es igual al porcentaje de respuesta fuera de término y más grave aun cuando el porcentaje de PQRS sin contestar vencidos es mucho mayor que los anteriores.
- Se recomienda a las unidades administrativas que presentan derechos de petición, con términos de respuesta vencidos y sin respuesta al peticionario consulten 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



CONTROL INTERNO

respuesta al peticionario, pues suman más los PQRS, extemporáneos y vencido sin contestar que alcanza el 61% frente a los contestados de forma oportuna que tan solo llega al 29%

- 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.
- Dotar de equipos, software, y demás herramientas requeridas a las dependencias que a la fecha no se encuentran utilizando el aplicativo PISAMI, con el fin de que exista conectividad con las demás dependencias de la Administración Municipal y se logre la oportunidad en las respuesta de las PQR, presentadas.
- Existe casos en los que Derechos de Petición que fueron contestados extemporáneamente, aparece en el aplicativo PISAMI con estado EN TRAMITE.
- 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.
- Recordar al nivel directivo la responsabilidad adquirida desuministrar oportunamente la información requerida por la Oficina de Control Interno, para generar los informes establecidos por Ley.
- Es importante resaltar que la Administración Municipal de Ibagué, junto con la Secretaria de Transparencia de la Presidencia de la República, suscribieron el 17 de Abril del presente año el pacto por la transparencia en el cual se compromete entre otros puntos a: Utilizar los pliegos estándar diseñados por Colombia Compra Eficiente para todos los procesos de contratación pública; crear un Canal Antifraude y de Denuncia Segura; publicar las Declaraciones de Bienes y Renta de los ordenadores de gasto responsables de la contratación e implementar la Ley de Transparencia y del Derecho al Acceso a la Información Pública.



Alcaldía Municipal
Ibagué
NIT. 800113389-7



CONTROL INTERNO

MAURICIO PULIDO CORRAL
Jefe Oficina de Control Interno

Redacto: Carlos Machado León