



Alcaldía Municipal
Ibagué
NIT.800113389-7



CONTROL INTERNO

ALCALDÍA MUNICIPIO DE IBAGUÉ

INFORME DE SEGUIMIENTO A LA OPORTUNIDAD DE RESPUESTA A LOS DERECHOS DE PETICIÓN EN EL MUNICIPIO DE IBAGUÉ, EN CUMPLIMIENTO DEL ARTÍCULO 76 DE LA LEY 1474 DE 12 DE 2011, EL ARTÍCULO 52 DEL DECRETO 103 DE 2015 Y ARTÍCULO 5° DEL DECRETO 491 DEL 28/03/2020

Ibagué, Julio 16 de 2020



TABLA DE CONTENIDO

| | Página |
|--|----------------|
| 1. OBJETIVO..... | 3 |
| 2. ALCANCE..... | 3 |
| 3. CRITERIOS DE EVALUACIÓN..... | 4 |
| 4. METODOLOGÍA..... | 4 |
| 5. EVALUACIÓN..... | 4 -21 |
| 6. OBSERVACIONES..... | 21 – 24 |
| 7. CONCLUSIONES..... | 24 - 25 |
| 8. RECOMENDACIONES..... | 26 - 27 |



Alcaldía Municipal
Ibagué
NIT.800113389-7

CONTROL INTERNO



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

FECHA: Julio 16 de 2020

PERIODO EVALUADO: 1 de Enero al 30 de Junio de 2020

1 OBJETIVOS

1.1 OBJETIVO GENERAL

Determinar el cumplimiento de la emisión de respuesta a los derechos de petición formulados por los ciudadanos a la Alcaldía de Ibagué, dentro del término normado para cada tipo de petición, durante el periodo 1 de Enero al 30 de Junio de 2020; en cumplimiento a lo estipulado en el artículo 76 de la ley 1474 de Julio 12 de 2011 y lo dispuesto en el artículo 52 del decreto 103 de 2015.

1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Establecer por unidad administrativa la oportunidad de respuesta a los derechos de petición formulados por la ciudadanía, a través de los diferentes medios de recepción dispuestos por la Alcaldía de Ibagué.

Contribuir con información para toma de decisiones respecto al resultado registrado en el informe, sobre el cumplimiento de los términos de respuesta al peticionario.

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 2020.



3. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- Constitución Política de Colombia, artículo 23 y 74.
- Ley 1755 de 2015
- Circular externa No. 001 de 2011, expedida por Gobierno Nacional en materia de Control Interno de las entidades del orden nacional y territorial
- Resolución 1000 - 0219 del 24 de septiembre del 2015, expedida por la Alcaldía de Ibagué, por medio del cual se reglamenta el trámite interno del derecho de petición.
- Resolución 0167 de 2017, por medio de la cual se modifica el artículo 4 de la resolución 1000-0219 de 2015, la cual reglamenta el trámite interno de los derechos de petición.
- Procedimiento de PQR.
- Ley 734 de 2002, por medio del cual se expide el código único disciplinario.
- Artículo 52 del Decreto 103 de 2015.
- Procedimiento de PQR.
- Decreto No. 491 del 28 de Marzo de 2020, Por la cual se adoptan medidas de emergencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las Autoridades públicas. Artículo 5° Ampliación Términos para atender peticiones.

4. METODOLOGÍA

La información obtenida para elaboración del presente informe, fue consultada en el aplicativo de correspondencia PISAMI, específicamente la registrada en el periodo comprendido entre el 01 de Enero al 30 de Junio de 2020; 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. EVALUACIÓN

Para facilitar el registro, direccionamiento y seguimiento a la respuesta de los derechos de petición, la entidad cuenta con el Aplicativo de correspondencia PISAMI, el procedimiento de peticiones, quejas y reclamos, mecanismos de recepción de derechos de petición como la línea 2619099 y 13 ventanillas con la siguiente ubicación:

Palacio Municipal de Ibagué Calle 9 No. 2 - 59
Centro de Atención Municipal CAM, Cra 8D #144-82 Los Lagos (Salado)
Secretaría de Planeación Cr 2 con Cll 17 Esquina Piso 6 y 7
SISBEN, Cra 5 # 19-63
Infraestructura Carrera 4 Con Calle 6 Cam de la Pola
Educación Carrera 2 Con Calle 17 Piso 2



Alcaldía Municipal
Ibagué
NIT.800113389-7



CONTROL INTERNO

Cobro Coactivo Carrera 4 # 15-33 centro
Espacio Público Calle 21 #3-85 Barrio la Estación
Secretaría de Salud Calle 60 No. 2 - 30 Cam Norte
Dirección de Justicia Calle 60 Con Paralela Carrera 5
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
Centro de Atención Municipal "CAM PICALÉÑA", Urbanización Comfenalco Mz12 C-1

Sumado a los mecanismos citados, cuenta con el link de peticiones, quejas y reclamos en la página Web y el correo pqr@alcaldiadeibague.gov.co.

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

A través del aplicativo de correspondencia 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 el componente de transparencia 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 determinó que durante el periodo 1 de Enero al 30 de Junio de 2020, formularon 4.744 derechos de petición de los cuales 845 se encuentran sin respuesta, pero con término vigente para emitir respuesta al peticionario. Por lo tanto, el cumplimiento de la oportunidad de respuesta a los derechos de petición se determinó para los 3.899 derechos de petición restantes; concluyendo los siguiente:

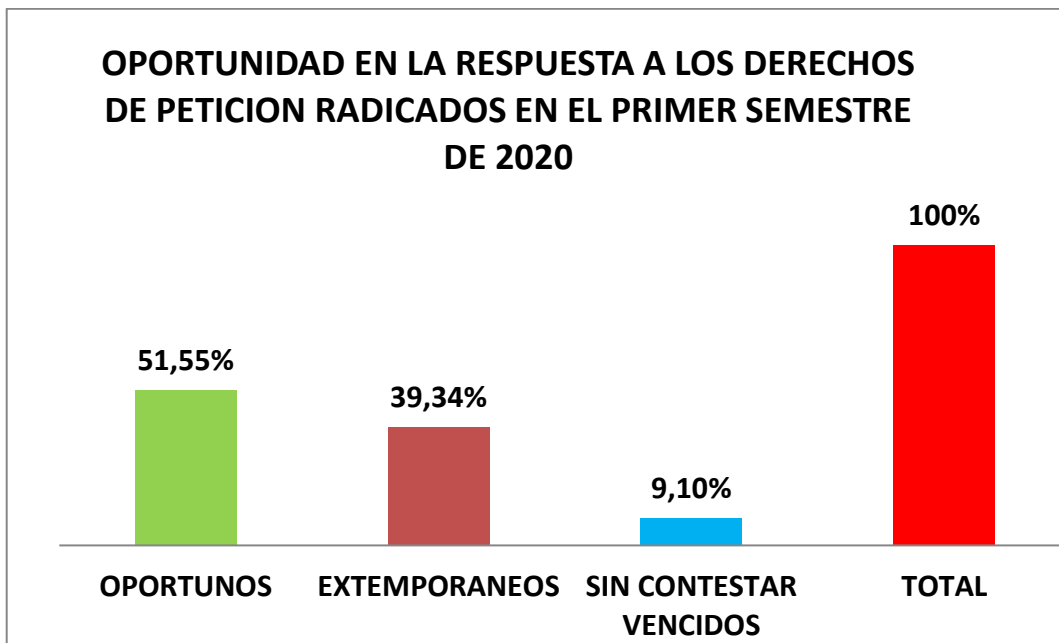


CONTROL INTERNO

| Estados derechos de petición radicados en el Primer Semestre de la vigencia 2020. | No. de peticiones | Porcentaje |
|--|--------------------------|-------------------|
| Respondidos dentro de los términos de ley | 2.010 | 51.55% |
| Respondidos fuera de los términos de ley | 1.534 | 39.34% |
| Sin respuesta con términos de ley vencidos | 355 | 9.10% |
| Total, peticiones | 3.899 | 100% |

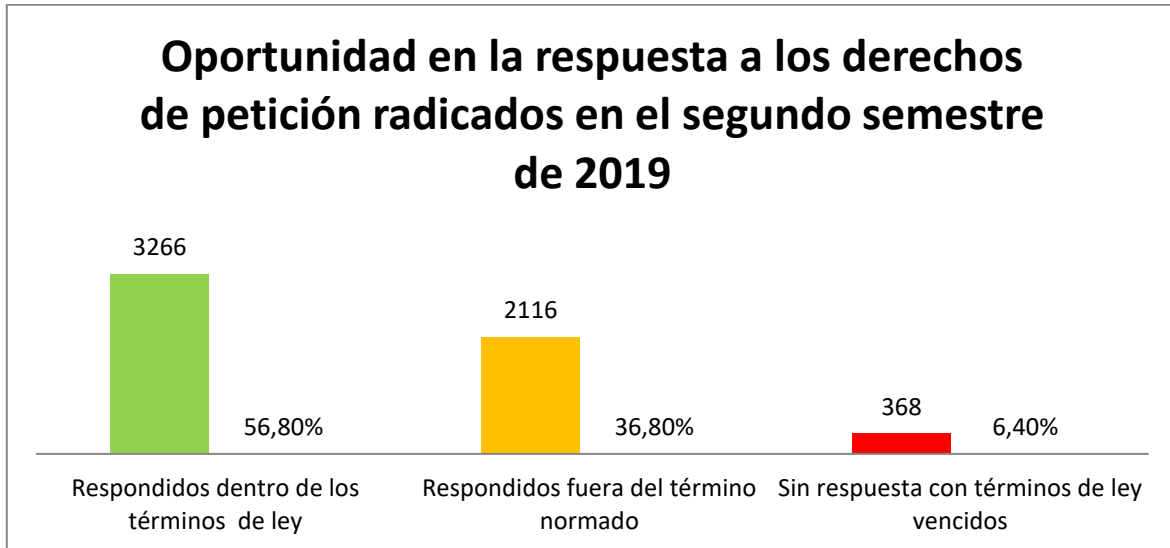
FUENTE: Aplicativo de correspondencia PISAMI.

La siguiente gráfica facilita la interpretación de la información citada.



FUENTE: Aplicativo de correspondencia PISAMI.

La siguiente gráfica registra la información reportada en el seguimiento realizado en el segundo semestre de la vigencia 2019



FUENTE: Aplicativo de correspondencia PISAMI.

Al analizar la información registrada en las gráficas y teniendo en cuenta que la oportunidad de respuesta del primer semestre de 2020 fue del 51.55%, se concluye que la oportunidad en la respuesta a los derechos de petición en el primer semestre de 2020 disminuyó en el 5.27%, respecto a la oportunidad de respuesta registrada en el segundo semestre de la vigencia 2019 que fue del 56.80%.

Ahora bien, la Administración Municipal debe propender por responder los derechos de petición en un 100% y dentro del término normado situación que no se está cumpliendo actualmente, por lo tanto el líder del proceso Atención al Ciudadano, deberá analizar las causas generadoras de la emisión de respuesta fuera de los términos normados, con el fin de formular e implementar acciones de mejora junto a los líderes de los procesos.

Es importante mencionar que la actual situación de la pandemia por el COVID 19 es uno de los factores que afectó considerablemente la respuesta oportuna de los derechos de petición allegados a la Administración Municipal.

Si revisamos los derechos de petición respondidos fuera de término, se observa que para la vigencia 2020 se incrementó en un 2.54%, pasando de 36.8% respondidas fuera de término en el segundo semestre de la vigencia 2019 al 39.34% en el primer semestre de



CONTROL INTERNO

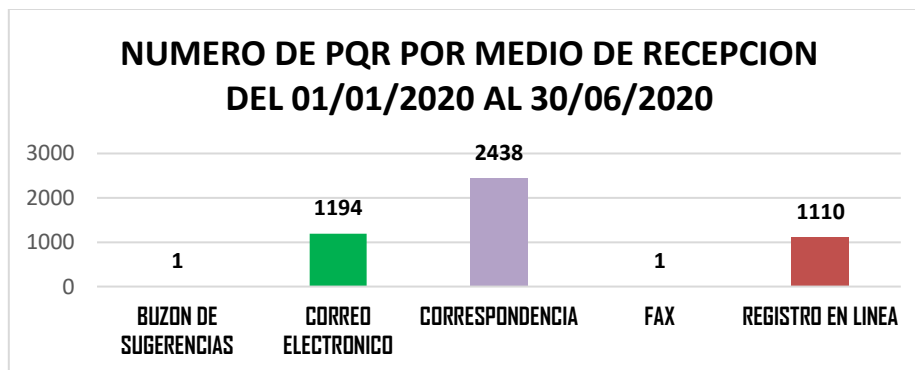
la vigencia 2020, situación que refleja la falta de gestión de las diferentes unidades administrativas en el manejo oportuno de los PQRS.

Los derechos de petición registrados sin respuesta y con términos de ley vencidos incrementó considerablemente, pasando de 6.4% en el segundo semestre de 2019, al 9.10% en la vigencia 2020, situación que reafirma la falta de gestión por parte de los destinatarios de los derechos de petición en el manejo de los términos de respuesta.

En términos generales, podemos concluir que se ha dado respuesta al 90.89% de los derechos de petición presentados en el primer semestre de la vigencia 2020, sin embargo el 39.54% de estos se contestó fuera de términos, presentando un desmejoramiento en el manejo de los derechos de petición ya que en el segundo semestre de la vigencia 2019 se dio respuesta al 93.6%, esta situación afecta principalmente al ciudadano al no contar con una respuesta oportuna de su solicitud y aunado a ello afecta la imagen institucional.

MEDIOS DE RECEPCIÓN DE LOS DERECHOS DE PETICION PRIMER SEMESTRE DE 2020.

Los medios utilizados por las partes interesadas en el proceso de gestión documental, utilizaron durante el segundo semestre de la vigencia 2020, los siguientes medios de recepción:

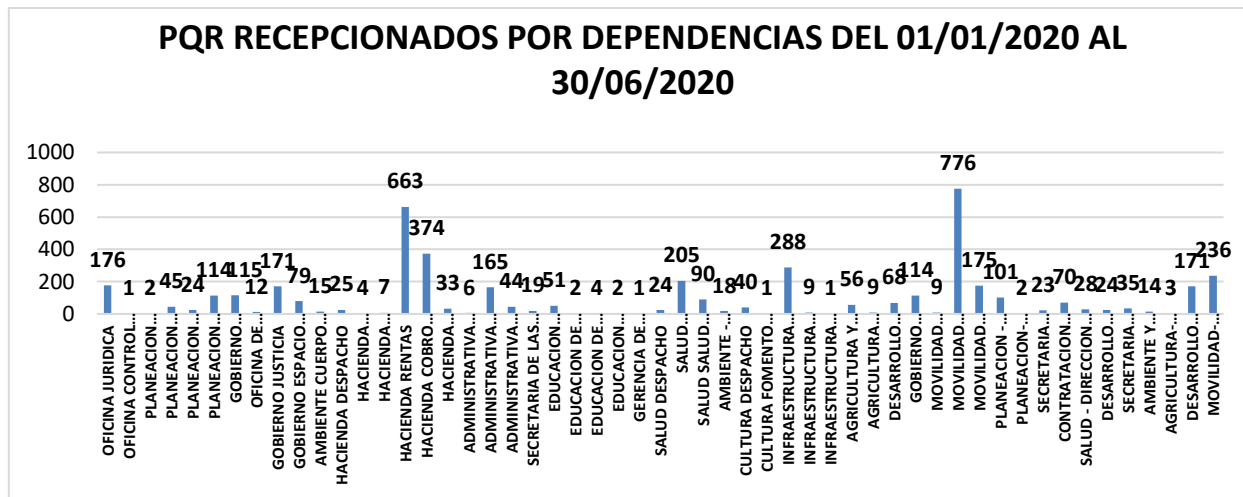


La mayor cantidad de peticiones recepcionadas, se realizó por medio de la correspondencia ventanilla única, seguido del correo electrónico, el cual ha adquirido gran importancia a partir de la ocurrencia de la pandemia.



CONTROL INTERNO

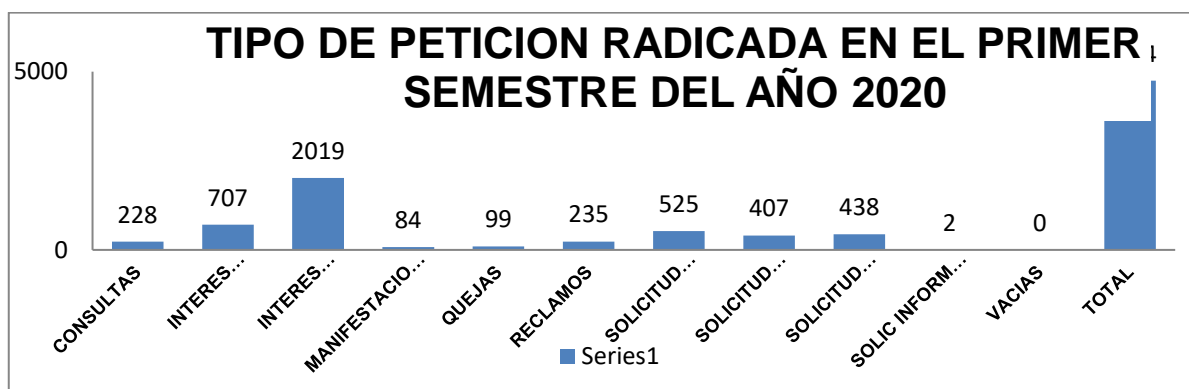
A continuación, se presenta gráficamente, los derechos de petición radicados durante el periodo evaluado y las dependencias a las cuales les fueron direccionados para tramitar la respuesta al peticionario.



FUENTE: Aplicativo de correspondencia PISAMI.

En el gráfico anterior, podemos identificar que las dependencias que más han recepcionado derechos de petición en el primer semestre de la vigencia 2020 son la Secretaría de Movilidad – Dirección de Trámites con 776 solicitudes y la Secretaría de Hacienda en el Grupo de Rentas.

A continuación se encuentran clasificadas por tipo de petición, las solicitudes presentadas a la entidad en el primer semestre de 2020.

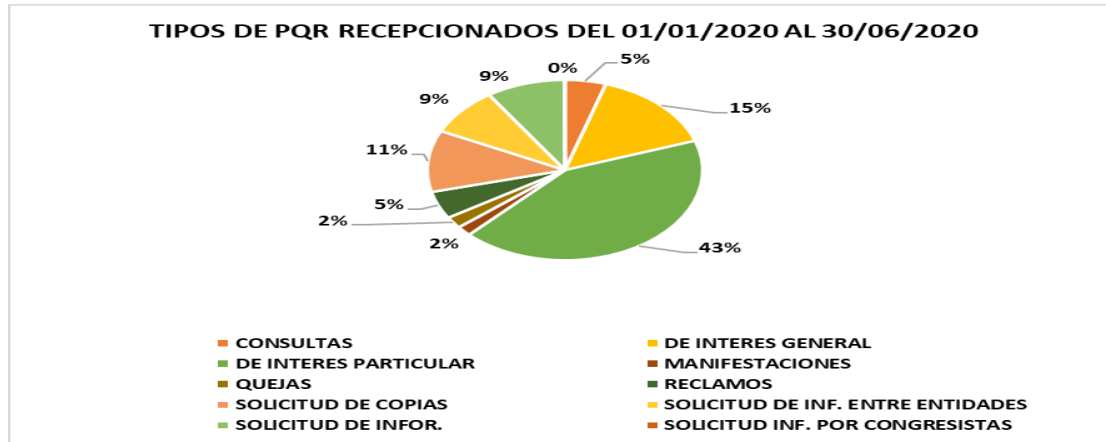




CONTROL INTERNO

Fuente: Aplicativo de correspondencia PISAMI.

El mayor número de solicitudes la presenta los derechos de petición de interés particular con un total de 2019, solicitud de interés general con 707 y solicitud de copias con 525, situación que se puede observar mejor en la siguiente gráfica:



FUENTE: Aplicativo de correspondencia PISAMI.

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:

A continuación, presentamos las dependencias que tienen mayor cantidad de PQRS, contestados fuera de términos y sin contestar ya vencidos, que podrían generar acciones en contra de la administración Municipal por parte de los peticionarios por faltas en el derecho a la información.

| PQRS RESPONDIDOS FUERA DE TÉRMINO Y VENCIDOS SIN CONTESTAR POR DEPENDENCIAS PERIODO 01/01/2020 AL 30/06/2020 | | | |
|---|--------------------------------------|--|-------|
| DEPENDENCIAS | RESPONDIDOS FUERA DEL TÉRMINO DE LEY | SIN RESPONDER CON TÉRMINOS DE LEY VENCIDOS | TOTAL |
| OFICINA JURÍDICA | 27 | 8 | 35 |
| PLANEACION PLANEACION DEL DESARROLLO | 6 | 9 | 15 |
| PLANEACIÓN ADMINISTRACIÓN DEL SISBEN | 10 | 2 | 12 |
| GOBIERNO DESPACHO | 28 | 35 | 115 |
| GOBIERNO JUSTICIA | 91 | 3 | 171 |
| GOBIERNO ESPACIO PÚBLICO | 19 | 9 | 79 |
| HACIENDA DESPACHO | 10 | 1 | 25 |



CONTROL INTERNO

| | | | |
|--|-------------|------------|-------------|
| HACIENDA RENTAS | 135 | 2 | 663 |
| HACIENDA COBRO COACTIVO | 202 | 28 | 374 |
| HACIENDA TESORERÍA | 9 | 5 | 33 |
| ADMINISTRATIVA TALENTO HUMANO | 24 | 3 | 165 |
| EDUCACIÓN DESPACHO | 5 | 24 | 51 |
| EDUCACIÓN DE CALIDAD EDUCATIVA | | 2 | 2 |
| SALUD SALUD PÚBLICA | 9 | 13 | 90 |
| INFRAESTRUCTURA DESPACHO | 57 | 3 | 288 |
| GOBIERNO PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y COMUNITARIA | 20 | 2 | 114 |
| MOVILIDAD DIRECCIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS | 495 | 141 | 776 |
| MOVILIDAD DIRECCIÓN OPERATIVA Y CONTROL DEL TRÁNSITO | 62 | 16 | 175 |
| PLANEACIÓN -INFORMACIÓN Y APLICACIÓN DE LA NORMA URBANÍSTICA | 49 | 2 | 101 |
| MOVILIDAD- DIRECCION ASUNTOS JURIDICOS DE TRÁNSITO | 93 | 35 | 236 |
| Total general | 1534 | 355 | 4744 |

FUENTE: Aplicativo de correspondencia PISAMI.

El incumplimiento del término de respuesta de las distintas modalidades de petición, se evidencia con mayor relevancia en las Secretarías de Gobierno Despacho, Hacienda Cobro Coactivo, Educación Despacho, Salud – Dirección de salud pública, Movilidad con las Direcciones de Trámites y Servicios, Dirección Operativa, Dirección de Asuntos Jurídicos.

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

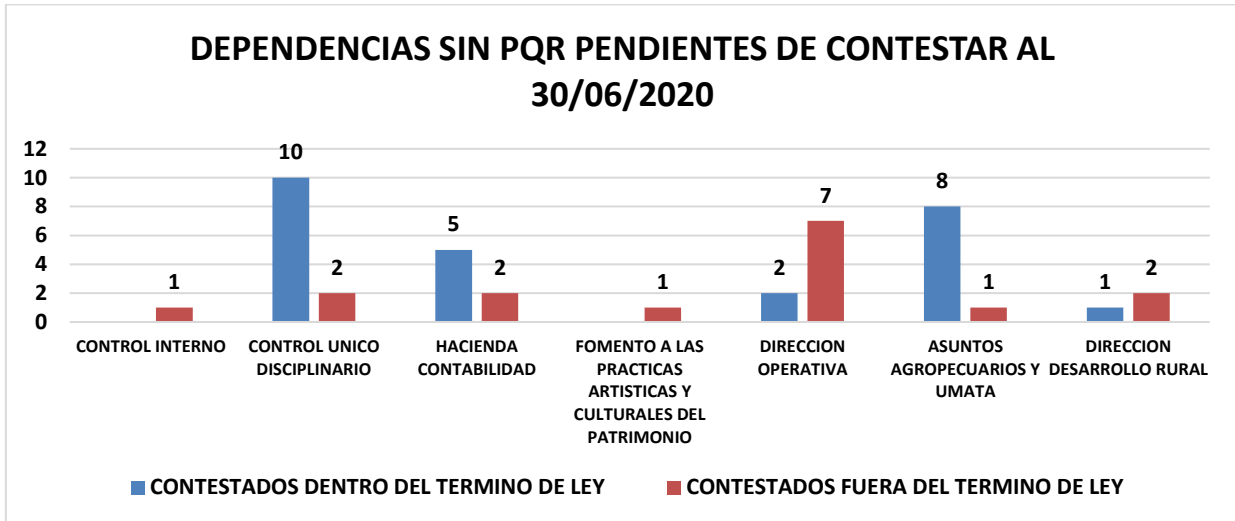
| DEPENDENCIAS SIN PQR PENDIENTES DE RESPUESTAS AL 30/06/2020 | | | | | |
|--|---------------------------|--------------------------|------------------------------|------------------------------|-------|
| DEPENDENCIAS | CONTESTADOS | | SIN RESPONDER | | TOTAL |
| | DENTRO DEL TÉRMINO DE LEY | FUERA DEL TÉRMINO DE LEY | COM TÉRMINOS DE LEY VENCIDOS | CON TÉRMINOS DE LEY VIGENTES | |
| CONTROL INTERNO | | 1 | | | 1 |
| CONTROL ÚNICO DISCIPLINARIO | 10 | 2 | | | 12 |
| HACIENDA/ CONTABILIDAD | 5 | 2 | | | 7 |
| SECRETARIA DE CULTURA/DIRECCIÓN DE FOMENTO | | 1 | | | 1 |



CONTROL INTERNO

| | | | | | |
|---|-----------|-----------|----------|----------|-----------|
| A LAS PRÁCTICAS ARTÍSTICAS Y CULTURALES DEL PATRIMONIO | | | | | |
| SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA/DIRECCIÓN OPERATIVA SEC | 2 | 7 | | | 9 |
| SECRETARIA DE AGRICULTURA/ DIRECCIÓN DE ASUNTOS AGROPECUARIOS Y UMATA | 8 | 1 | | | 9 |
| SECRETARIA DE AGRICULTURA/ DIRECCIÓN DESARROLLO RURAL | 1 | 2 | | | 3 |
| Total general | 26 | 16 | 0 | 0 | 42 |

FUENTE: Aplicativo de correspondencia PISAMI.



FUENTE: Aplicativo de correspondencia PISAMI.

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 petición respondidos fuera del término normado.

El incumplimiento del término de respuesta de las distintas modalidades de petición, se evidencia con mayor relevancia en la Secretaría de Gobierno Despacho con 35, Secretaría de Hacienda – Cobro Coactivo con 28, Secretaría de Educación – Despacho con 24, Secretaria de Salud – Salud Pública con 13, Secretaria de la Movilidad – Dirección de Trámites y Servicios con 141, Dirección Operativa con 16 y Dirección de Asuntos Jurídicos con 35 PQR, Situación que evidencia claramente la siguiente gráfica y tabla.



CONTROL INTERNO

| PQR SIN CONTESTAR VENCIDOS AL 30/06/2020 | |
|---|---|
| DEPENDENCIAS | SIN RESPONDER COM TÉRMINOS DE LEY VENCIDOS |
| OFICINA JURÍDICA | 8 |
| PLANEACION/ PLANEACION DEL DESARROLLO | 9 |
| PLANEACIÓN ADMINISTRACIÓN DEL SISBEN | 2 |
| GOBIERNO DESPACHO | 35 |
| GOBIERNO/ JUSTICIA | 3 |
| GOBIERNO/ ESPACIO PÚBLICO | 9 |
| HACIENDA DESPACHO | 1 |
| HACIENDA/ RENTAS | 2 |
| HACIENDA/ COBRO COACTIVO | 28 |
| HACIENDA/ TESORERÍA | 5 |
| ADMINISTRATIVA/ TALENTO HUMANO | 3 |
| EDUCACIÓN DESPACHO | 24 |
| EDUCACIÓN/ CALIDAD EDUCATIVA | 2 |
| EDUCACIÓN/COBERTURA EDUCATIVA | 3 |
| EDUCACIÓN/ ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA | 1 |
| GERENCIA DE PROYECTOS ESTRATÉGICOS DESPACHO | 1 |
| SALUD/ SALUD PÚBLICA | 13 |
| INFRAESTRUCTURA DESPACHO | 3 |
| GOBIERNO/ PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y COMUNITARIA | 2 |
| MOVILIDAD DESPACHO | 1 |
| MOVILIDAD/ TRÁMITES Y SERVICIOS | 141 |
| PQR SIN CONTESTAR VENCIDOS AL 30/06/2020 | |
| DEPENDENCIAS | SIN RESPONDER COM TÉRMINOS DE LEY VENCIDOS |
| MOVILIDAD/ OPERATIVA Y CONTROL DEL TRÁNSITO | 16 |
| PLANEACIÓN/ INFORMACIÓN Y APLICACIÓN DE LA NORMA URBANÍSTICA | 2 |
| CONTRATACIÓN DESPACHO | 1 |
| SALUD/ DIRECCIÓN DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS Y CALIDAD | 1 |



CONTROL INTERNO

| | |
|---|------------|
| DESARROLLO ECONÓMICO – DESPACHO SOCIAL/ DIRECCIÓN GRUPOS ÉTNICOS Y POBLACIÓN VULNERABLE | 3 |
| MOVILIDAD/DIRECCION ASUNTOS JURIDICOS DE TRÁNSITO | 1 |
| TOTAL GENERAL | 35 |
| | 355 |



FUENTE: Aplicativo de correspondencia PISAMI

5.4 UNIDADES ADMINISTRATIVAS QUE NO ESTÁN EMPLEANDO EL APLICATIVO PISAMI.

El aplicativo de correspondencia PISAMI se encuentra instalado en las 15 Secretarías, la Gerencia de Proyectos y las 5 Oficinas, sin embargo no se encuentra implementado en un 100% en las comisarías de familia e inspecciones de policía, debido a que no cuentan con equipos multifuncionales (impresora +scanner). Situación que genera demoras en la emisión de respuesta al peticionario y no permite realizar el control adecuado a los términos de respuesta a través del aplicativo de correspondencia, según lo manifestado por los propios Inspectores, comisarios de familiar, auxiliares y técnicos



CONTROL INTERNO

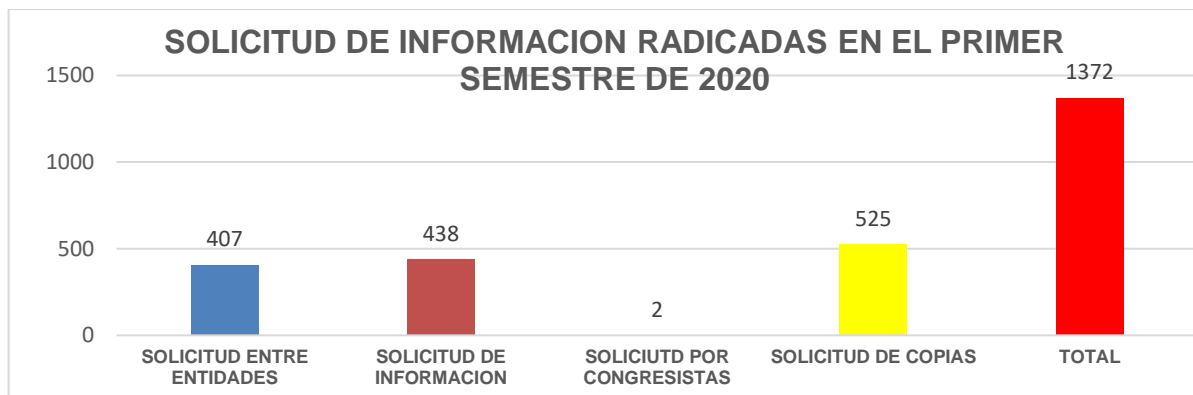
que allí laboran, situación que quedó consignada en el acta No. 001 del 23 de Agosto de 2018, y según lo indagado a la fecha se continúa con la misma situación.

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 1.372 solicitudes de Información, de las cuales 407 corresponde a solicitudes de información entre entidades, 2 solicitudes de información realizadas por Congresistas y 438 solicitudes información realizadas por la Ciudadanía y 525 solicitudes de copias.



FUENTE: Aplicativo de correspondencia PISAMI

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

Al revisar la base de datos de los derechos de petición en el aplicativo PISAMI, se pudo identificar 12 peticiones trasladadas a entidades externas como Gestora Urbana, Ibal e Infibagué, por lo tanto se recomienda que a través de la Secretaría de las TIC, se modifique las bandejas informativas de la correspondencia interna y externa, a fin de que



CONTROL INTERNO

permite efectuar seguimiento a los PQRS, radicados en la administración central municipal y trasladados a entidades descentralizadas por competencia.

| 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 2020 al 30 de Junio de 2020, se trasladaron 12 solicitudes. | 5 | Gestora Urbana |
| | 6 | Ibal |
| | 1 | Hospital San Francisco |
| TOTAL: . . . | 12 | |

FUENTE: Aplicativo de correspondencia PISAMI

Se pudo establecer de acuerdo a la base de datos PISAMI, que fueron trasladadas por sistema un total de 12 solicitudes a entidades descentralizadas, sin embargo de acuerdo a información suministrada por la oficina de correspondencia, a partir del mes de Mayo de 2019, se deshabilitó a INFIBAGUE motivo por el cual las solicitudes recibidas en la Administración Central Municipal dirigidas a INFIBAGUE, debió trasladarse mediante oficio, situación que genera desgaste administrativo y gasto innecesario de papelería atentando contra la política de cero papel.

Al momento de efectuar el traslado a entidades del orden descentralizado a través del aplicativo PISAMI, se recomienda escanear y subir la planilla que da cuenta de la entrega física del documento trasladado, pues esto permite que las entidades verifiquen el recibo de la documentación y además se refleja la trazabilidad de la actuación.

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 listado adjunto podemos observar que de las solicitudes de información radicadas y respondidas por la Administración Municipal durante el primer semestre de 2020, tienen un tiempo de radicación de 39, 48, 49, 50, 52, 66, 73 y hasta 66 días como el caso del



CONTROL INTERNO

radicado No. 2020-017145 del 05 de Marzo de 2020, Radicado No. 2020-012111 del 17-02-20 que fue respondido 75 días después del radicado, 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. en el cual se establecen los siguientes términos:

TÉRMINOS PARA RESOLVER LA PETICIONES:

1. SEGÚN LEY 1755 DE JUNIO 30 DE 2015

- * 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 => 30 días hábil

2. SEGÚN DECRETO No. 491 DEL 28 DE MARZO DE 2020

Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de veinte (20) días siguientes a su recepción.
2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción.

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



CONTROL INTERNO

Con el fin de generar este reporte, la Oficina de Control Interno mediante Circular No. 010 – 2020– 000010 de fecha 25 de Junio de 2020, 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 de Cultura | A través de memorando No. 1900-022916 del 02-07-2020, manifiesta que durante el periodo evaluado no se le negó el acceso a la información a los requerimientos que le fueron direccionados para tramitar la Respuesta. |
| Jefe Oficina de Comunicaciones | Por medio de memorando 1050-220-022838 del 01-07-2020, manifiesta que durante el primer semestre de la vigencia 2020, no se ha negado el acceso a la información a solicitudes que le fueron direccionadas a esa dependencia. |
| Secretaría de Agricultura, Desarrollo Rural Dirección de asuntos agropecuarios y amata | Mediante Memorando No. 2210-2020-0022941 del 02 de Julio de 2020, informa no haber negado el acceso a información a las solicitudes que le fueron direccionadas para tramitar la respuesta. |
| Secretaría de Hacienda – Grupo de Presupuesto | Por medio del memorando No. 1031-022468 del 30 de Julio de 2020, afirma no haber negado acceso a información a solicitudes durante el periodo evaluado. |
| Secretaria de Hacienda – Grupo de Rentas | A través del memorando No. 1340-2020-022927 del 02 de Julio de 2020, la directora del Grupo de rentas comunica que durante el periodo evaluado no se en virtud del Título IV Capítulo IV del decreto 103 de 2015. Presentó un caso de denegación de información. |
| Secretaria de Hacienda - Despacho | Con memorando No. 1030-2020-022890 del 07 de Julio de, manifiesta que la secretaria no denegó el acceso a la información a las solicitudes que le fueron radicadas, en virtud del Título IV Capítulo IV del decreto 103 de 2015. |



CONTROL INTERNO

| | |
|--|--|
| Secretaría de Hacienda – Dirección de Tesorería | Mediante Memorando No. 1330-2020-023253 del 03 de Julio de 2020, manifiesta que durante el primer semestre de la vigencia 2020, ha negado el acceso a la información a 28 solicitudes teniendo en cuenta que el Art. 693. Reserva de los expedientes. Las informaciones tributarias respecto de la determinación oficial del impuesto tendrán el carácter de reservadas en los términos señalados en el artículo 583"; "Art. 729. Reserva del expediente. Los expedientes de recursos sólo podrán ser examinados por el contribuyente o su apoderado, legalmente constituido, o abogados autorizados mediante memorial presentado personalmente por el contribuyente" y "Artículo 849-4. Reserva del expediente en la etapa de cobro. Los expedientes de las Oficinas de Cobranzas sólo podrán ser examinados por el contribuyente o su apoderado legalmente constituido, o abogados autorizados mediante memorial presentado personalmente por el contribuyente", de las cuales anexa relación al presente informe. |
| Secretaría de Hacienda – Dirección de Contabilidad | Con Memorando No. 1320-2020-023056 del 07 de Julio de 2020, afirma no haber negado acceso a información a solicitudes durante el periodo evaluado, en virtud del Título IV Capítulo IV del decreto 103 de 2015. |
| Oficina Jurídica | Mediante Memorando No. 1330-2020-022887 del 02 de Julio de 2020, manifiesta que, en el periodo evaluado, se ha negado la información por tratarse de información reservada a la petición presentada por el Señor Rubén Darío Correa Carvajal, realizada vía correo electrónico el día 06 de Abril de 2020, notificando tal situación mediante Oficio No., 15494 del 14 de Abril de 2020. |
| Secretaría de Movilidad Despacho, Dirección de Trámites y Servicios, Dirección de Asuntos Jurídicos. | Con Memorando No. 2400-2020-023383 del 06 de Julio de 2020, manifiesta que frente al despacho no se ha presentado casos de denegación de información, sin embargo, en la Direcciones de Trámites y Servicios y Dirección de Asuntos Jurídicos se ha negado acceso a información por no se los titulare del servicio solicitado y a tramites que no reúnen los requisitos establecido en la Ley. |
| Secretaría de Salud Despacho | Mediante Memorando No. 1630-2020-23868 del 03/07/20, manifiesta que en el periodo evaluado no ha presentado casos de negación de la información en virtud del Título IV Capítulo IV del decreto 103 de 2015. |



CONTROL INTERNO

| | |
|--|--|
| Secretaría de Administrativa – Despacho | Con memorando No. 1400-2020-023089 del 02/07/20, manifiesta que en el periodo evaluado no ha presentado casos de negación de la información en virtud del Título IV Capítulo IV del decreto 103 de 2015. |
| Secretaría General – Atención al Ciudadano. | Con memorando No. 2020-23034 del 03/07/20, manifiesta que en el periodo evaluado no ha presentado casos de negación de la información en virtud del Título IV Capítulo IV del decreto 103 de 2015. |
| Secretaría de Infraestructura | Con memorando No. 2300-022935 del 02/07/20, manifiesta que en el periodo evaluado no ha presentado casos de negación de la información en virtud del Título IV Capítulo IV del decreto 103 de 2015. |
| Secretaría de Ambiente y Gestión del Riesgo. | Con memorando No. 2020-23107 del 03-07-20, manifiesta que en el periodo evaluado no ha presentado casos de negación de la información en virtud del 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 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 2020, solo ha negado el acceso a la información de la petición presentada por el Señor Rubén Darío Correa Carvajal, realizada vía correo electrónico el día 06 de Abril de 2020, notificando tal situación al peticionario mediante Oficio No., 15494 del 14 de Abril de 2020 del radicado, por tratarse de información reservada. Las solicitudes negadas en la Secretaría de la Movilidad obedecen a trámites que no cumplían con todos los requisitos legales para su diligenciamiento y algunas que presentan reserva por no tratarse de los propietarios de los vehículos de los cuales solicitaban información. 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.

DEPENDENCIAS QUE REPORTARON INFORMACIÓN QUE NO CORRESPONDE A LO SOLICITADO POR LA OFICINA DE CONTROL INTERNO A TRAVÉS DE LA CIRCULAR 010 DEL 25 DE JUNIO. INFORMACIÓN DENEGADA TÍTULO IV CAPÍTULO IV DEL DECRETO 103 DE 2015



Alcaldía Municipal
Ibagué
NIT.800113389-7



CONTROL INTERNO

Oficina de Contratación, envía al correo electrónico de la Oficina de Control Interno una relación de derechos de petición.

Secretaría de Planeación – Grupo de Ordenamiento Territorial, mediante Memorando No.1210-23252 del 08/07/20, relaciona una serie de derechos de petición a los cuales no se les ha dado respuesta.

Secretaría General Despacho, con memorando No. 1100-23195 del 02/07/20, envía una relación de derechos de petición recepcionados para esa dependencia.

Secretaría de Salud – Dirección de Aseguramiento, mediante memorando No. 1060-2020-023237 del 03/07/20, envía una relación de derechos de petición.

La Secretaría de Salud – Dirección de Salud Pública, mediante memorando No. 1630-2020-23232 del 03/07/20, relaciona los derechos de petición ingresados a su dependencia.

La Secretaría de Desarrollo Social y Comunitario, con memorando No. 2100-023241 del 03/07/20 del 03/07/20, relaciona los derechos de petición ingresados a su dependencia.

La Secretaría de Educación, con memorando No. 23212, relaciona los derechos de petición ingresados a su dependencia.

9. OBSERVACIONES

A). En algunas radicaciones, se está subiendo información de mala calidad, ilegible, sin número ni fecha de documentos y también documentos que no corresponden al radicado que refiere en el aplicativo PISAMI.

B). Se continúa realizando la digitalización de respuesta al peticionario sin hacer previamente la actuación respuesta a solicitud y en ciertos casos la actuación respuesta por ventanilla, falencia que conlleva a que el aplicativo no registre el número de radicado de respuesta al peticionario y la fecha de respuesta al peticionario. Generando reportes



Alcaldía Municipal
Ibagué
NIT.800113389-7



CONTROL INTERNO

incorrectos al evaluar la oportunidad de respuesta a los derechos de petición formulados a la entidad, pues estas peticiones continúan con alerta roja como si no se hubiera dado respuesta; adicionalmente genera, desgaste y pérdida de tiempo en la gestión que realiza Control Interno Disciplinario respecto al informe quincenal que le envía la Dirección de Recursos Físicos.

C). Las comisarías e inspecciones no están haciendo uso del aplicativo de correspondencia PISAMI porque no cuentan las herramientas tecnológicas requeridas y conectividad en la Comisaría No.4.

D). Clasificación incorrecta de los derechos de petición por el personal de ventanilla, generando desgaste administrativo del personal que realiza el proceso de Control Disciplinario y error en la información emitida por la entidad sobre el estado de los derechos de petición.

E). Las Secretaría Planeación, General Despacho, Salud/ Aseguramiento, Salud/ Salud Pública, Desarrollo Social y Comunitario, Educación y la Oficina de Contratación, no enviaron la información conforme se solicitó en la Circular No. 1010-2020-00010 del 25 de junio de 2020.

F). En la Radicación No. 2020-23089 del 02-07-20 de la Secretaría Administrativa, se están cargando imágenes de los memorandos No. 2020-23107 del 03/07/20 de la Secretaría de Ambiente y gestión del Riesgo y No. 2300-022935 del 02/07/20 de la Secretaría de Infraestructura, situación que se da en otros radicados, saturando de información duplicada e innecesaria al aplicativo PISAMI, esta misma situación se presente en otros radicados como por ejemplo en el radicado No. 220-023257 del 03 de Julio de 2020. Donde la Dirección de Aseguramiento de la Secretaría de Salud ha cargado un documento sin número de fecha 09/07/20 que no tiene relación con el objeto del radicado, esta situación evidencia la mala calidad de la información que se está cargando en el aplicativo PISAMI, también se ha observado documentos con fecha, número y contenido borroso que no permiten identificar claramente en documento y acceder a la información.



CONTROL INTERNO

G). Se Observa que la Dirección de Atención al Ciudadano, no efectuó los cambios en el aplicativo PISAMI, en lo referente a la ampliación de los términos de respuesta establecidos en el Artículo 5° del Decreto No.491 del 28 de Marzo de 2020 expedido por el Gobierno Nacional, situación que refleja una gran cantidad de derechos de petición con términos vencidos y dificulta el seguimiento y control de términos que deben realizar los funcionarios de la dependencia y órganos de control.

Frente a la situación anterior solo hasta el 17 de Junio de 2020, con memorando No. 1110-21049, la Dirección de Atención al Ciudadano solicita a la Secretaría de las TIC cambiar los plazos para las alertas en el aplicativo PISAMI, a lo cual la Secretaría de la TIC, manifiesta con memorando No. 2502-2020-022162 del 25 de Junio de 2020 que el cambio en los términos para las alertas implica cambiar cada una de las bandejas informativas de la correspondencia externa recibida como despachada, lo que implica efectuar una serie de pruebas al código fuente del módulo de gestión documental y que se realizaría en el plazo de 3 semanas, situación que a la fecha del cierre del presente informe no se ha cumplido.

H). Se observa Resolución No.1000-0011 del 09 de Marzo de 2020, “Por medio de la cual se reglamenta el trámite interno del derecho de petición ante la Alcaldía de Ibagué y se dictan otras disposiciones”, se derogan las resoluciones 00479 del 26-12-2012 y 024 del 13-02-2014; en esta resolución se actualiza la ruta de línea antifraude y de denuncia segura, sin embargo no se incluyen los controles, se está dejando la responsabilidad en la Dirección de Recurso Físicos cuando de acuerdo a la nueva estructura corresponde a Dirección de Atención al Ciudadano quien es el líder del proceso.

I). Se observó que muchos de los Derechos de Petición radicados a los diferentes correos institucionales y en algunos casos a correos personales, no se están migrando a la plataforma PISAMI, como lo establecido la Administración Municipal mediante Circular No. 1110-015 del 26 de Junio de 2020, suscrita por el Secretario General y Director de Atención al Ciudadano, situación que dificulta el control por parte del líder del proceso y el seguimiento por parte de los entes de control.



Alcaldía Municipal
Ibagué
NIT.800113389-7



CONTROL INTERNO

J). Las ventanillas únicas de recepción de documentos ubicadas en Centro de Atención Municipal "CAM SUR", Barrio Kennedy Calle 28 con Carrera 8 Sur Centro de Atención Municipal "CAM PICALÉÑA", Urbanización Comfenalco Mz 12 C-1, , actualmente no se encuentran en funcionamiento.

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 13 ventanillas de las cuales 11 están activas y 2 inactivas que se encuentran ubicadas en:

Ventanillas Activas:

Palacio Municipal de Ibagué Calle 9 No. 2 - 59

Centro de Atención Municipal CAM, Cra 8D #144-82 Los Lagos (Salado)

Secretaría de Planeación Cr 2 con Cll 17 Esquina Piso 6 y 7

SISBEN, Cra 5 # 19-63

Infraestructura Carrera 4 Con Calle 6 Cam de la Pola

Educación Carrera 2 Con Calle 17 Piso 2

Cobro Coactivo Carrera 4 # 15-33 centro

Espacio Público Calle 21 #3-85 Barrio la Estación

Secretaría de Salud Calle 60 No. 2 - 30 Cam Norte

Dirección de Justicia Calle 60 Con Paralela Carrera 5

Secretaría de la Movilidad, Parque industrial y de servicios vía al Totumo

Ventanillas Inactivas:

Centro de Atención Municipal "CAM SUR", Barrio Kennedy Calle 28 con Carrera 8 Sur

Centro de Atención Municipal "CAM PICALÉÑA", Urbanización Comfenalco Mz 12 C-1

Sumado a los mecanismos citados, se cuenta con el link de peticiones, quejas y reclamos en la página Web y el correo pqr@alcaldiadeibague.gov.co, y el portal web:



CONTROL INTERNO

http://pisami.ibague.gov.co/app/PISAMI/modulos/administrativa/gestiondocumental/maestros/radicacion_pqr_publica/

En el primer semestre de la vigencia 2020 ingresaron 4.744 derechos de petición, de los cuales 845 se encuentran sin respuesta con término para responder vigente. El excedente 3.899 presentó el siguiente estado:

| | | |
|--|--------------|-------------|
| Respondidos dentro de los términos de ley | 2.010 | 51.55% |
| Respondidos fuera de los términos de ley | 1.534 | 39.34% |
| Sin respuesta con términos de ley vencidos | 355 | 9.10% |
| Total peticiones | 3.899 | 100% |

FUENTE: Aplicativo de correspondencia PISAMI

Presentado una disminución del 5.27% respecto al porcentaje de los derechos de petición respondidos dentro del término normado en el segundo semestre del año 2019.

En el primer semestre de 2020 se negó el acceso a la información de la petición presentada por el Señor Rubén Darío Correa Carvajal, realizada vía correo electrónico el día 06 de Abril de 2020, notificando tal situación al peticionario mediante Oficio No., 15494 del 14 de Abril de 2020.

Al evaluar el uso correcto del aplicativo de correspondencia por parte de las unidades administrativas y el cumplimiento del reglamento interno de los derechos de petición se evidencia las siguientes falencias en el uso y registro de la información:

7. RECOMENDACIONES

A. Efectuar seguimiento en todas las dependencias de la Administración Central



CONTROL INTERNO

Municipal, a fin de que se migre al aplicativo PISAMI la totalidad de los derechos de petición registrados en cada uno de los correos institucionales y el establecido por la Dirección de Atención al Ciudadano a fin de contar con una base de datos confiable que permita efectuar el seguimiento tanto a la dirección de atención al ciudadano como a los entes de control.

B. Efectuar las modificaciones pertinentes a la Resolución No. 1000-0011- del 09/03/20, teniendo en cuenta al líder actual del proceso Dirección de Atención al Ciudadano, incluyendo los controles en el proceso allí establecido para la recepción y trámites de los derechos de petición recibidos por la Administración Central Municipal.

C. Requerir al 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, lo anterior debido a que en el primer semestre de la vigencia 2020, más del 39% de las respuestas se encuentra fuera de términos y el 9.10 sin responder con términos de respuesta vencidos. Es importante resaltar que la responsabilidad de dar respuesta oportuna a los PQRS es de cada unidad administrativa y no de la Oficina de Correspondencia.

D. Se recomienda gestionar por parte de la Dirección de Atención al Ciudadano, para que todas las unidades administrativas que han recibido derechos de petición a través de los correos institucionales, los migren con las respectivas respuestas al aplicativo PISAMI, con el fin de contar con la trazabilidad de la información recepcionada por la Administración Municipal y facilitar la labor de autocontrol por parte de la dirección de atención al ciudadano y el seguimiento que efectúan los órganos de control.

E. Se recomienda revisar la calidad de la información que se está subiendo en cada una de las radicaciones del aplicativo PISAMI, a fin de no saturar el aplicativo con información ilegible, duplicada, e incorrecta.

F. 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 que el nivel directivo asuma la responsabilidad que tienen sobre el cumplimiento con los términos de respuesta al peticionario, normados en el artículo 14 de la ley 1755 de 2015 y Decreto Nacional No.491 del 28 de Marzo de 2020, evitando sanciones disciplinarias acciones de tutela por no emisión de respuesta.



Alcaldía Municipal
Ibagué
NIT. 800113389-7



CONTROL INTERNO

G. 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 ya que, aunque la actividad a realizar hace parte de un proceso de apoyo es de carácter permanente.

H. Requerir a nivel directivo la responsabilidad adquirida de suministrar oportunamente la información solicitada por Oficina de Control Interno, para generar los informes establecidos por Ley.

I. Es importante que se capacite a todo el personal responsable de radicar en las diferentes ventanillas, con el fin de que exista unidad de criterio respecto a la clasificación del tipo de documento a fin de evitar errores en la radicación.

J. Es necesario que las unidades administrativas tramiten la respuesta de los derechos de petición ingresados a través de la página web que les sean direccionados.

K. Se recomienda a la Secretaría de Gobierno verificar en las comisarías de familia e inspecciones de policía la falta de herramientas tecnológicas y gestionar el suministro de los equipos multifuncionales necesarios, para la implementación del aplicativo de correspondencia PISAMI y posterior capacitación al personal que allí labora.

Andrea Aldana Trujillo
Jefe Oficina Control Interno

Proyecto: Carlos Machado León/ Profesional Especializado.