



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



**ALCALDIA DESPACHO  
 OFICINA DE CONTROL INTERNO**



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

**CONTROL INTERNO**



**ALCALDIA DE IBAGUE**



[www.ibagué.gov.co](http://www.ibagué.gov.co)



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



**ALCALDIA DESPACHO  
OFICINA DE CONTROL INTERNO**

## **INFORME DE SEGUIMIENTO A LA OPORTUNIDAD DE RESPUESTA A LOS DERECHOS DE PETICIÓN Y SOLICITUD DE INFORMACIÓN DENEGADA EN EL MUNICIPIO DE IBAGUE, I SEMESTRE DEL 2022**

**ALCALDIA MUNICIPAL DE IBAGUE**

**Ibagué, julio de 2022**



[www.ibagué.gov.co](http://www.ibagué.gov.co)

**ALCALDIA DESPACHO  
OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**TABLA DE CONTENIDO**

<b>CONTROL INTERNO</b> .....	1
<b>1. CONTEXTO Y LEGITIMIDAD</b> .....	4
<b>2. OBJETIVO</b> .....	4
<b>2.1. Objetivos específicos</b> .....	4
<b>3. ALCANCE</b> .....	4
<b>4. CRITERIOS DE EVALUACIÓN</b> .....	4
<b>5. METODOLOGIA</b> .....	5
<b>6. GENERALIDADES</b> .....	5
<b>7. DESARROLLO DEL SEGUIMIENTO</b> .....	7
<b>7.1. PQR'S recibidas durante el I semestre de la vigencia 2022</b> .....	8
<b>7.2. Herramientas de control, que contribuyen al seguimiento del cumplimiento de los términos de respuesta de los derechos de petición.</b> .....	9
<b>7.3. Recepción de PQR'S por canal de interacción primer semestre 2022</b> .....	9
<b>7.4. PQR'S POR TIPOLOGÍA</b> .....	10
<b>7.5. PQR'S POR DEPENDENCIAS</b> .....	12
<b>7.6. OPORTUNIDAD DE RESPUESTA</b> .....	15
<b>7.7. DEPENDENCIAS CON PQRS SIN CONTESTAR Y VENCIDAS</b> .....	16
<b>7.8. DEPENDENCIAS CON RESPUESTAS FUERA DE TÉRMINO</b> .....	19
<b>7.9. COMPARATIVO II SEMESTRE 2021 VS I SEMESTRE 2021</b> .....	23
<b>8. INFORME DE SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACION</b> .....	25
<b>8.1. Solicitud información denegada</b> .....	25
<b>9. CONCLUSIONES</b> .....	31
<b>10. RECOMENDACIONES</b> .....	33

**ALCALDIA DESPACHO  
OFICINA DE CONTROL INTERNO**

## 1. CONTEXTO Y LEGITIMIDAD

De conformidad a lo establecido en Ley 87 de 1993, frente a los roles de la oficina de control interno y dando cumplimiento al Artículo 76 de la ley 1474 del 2011, el Artículo 52 del Decreto 103 de 2015 y Artículo 5° del Decreto 491 del 28 de marzo del 2020, la Oficina de Control Interno presenta informe de seguimiento y evaluación al tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias PQR'S, interpuestas por la ciudadanía durante el periodo comprendido entre el 1 de enero al 30 de junio de 2022.

## 2. OBJETIVO

Realizar seguimiento, verificación y evaluación de la oportunidad de respuesta y cumplimiento de la normatividad vigente de la gestión de las PQR'S, formulada por los ciudadanos a la Alcaldía Municipal de Ibagué, en el semestre comprendido entre el 1 de enero al 30 de diciembre de 2022.

### 2.1. Objetivos específicos

- ✓ Establecer el grado de oportunidad de respuesta a los derechos de petición instaurados por la ciudadanía a la Alcaldía Municipal de Ibagué, a través de los diferentes canales de recepción.
- ✓ Contribuir con información para toma de decisiones respecto al resultado registrado en el informe, sobre el cumplimiento de los términos de respuesta al peticionario.

## 3. ALCANCE

Evaluar el cumplimiento de los términos de respuesta al peticionario, durante el periodo comprendido entre el 1 de enero al 30 de junio de 2022.

## 4. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- ✓ **Constitución Política de Colombia**, artículo 23 y 74.
- ✓ **Ley 1474 del 12 de julio de 2011**, "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública".

## ALCALDIA DESPACHO OFICINA DE CONTROL INTERNO

- ✓ **Ley 1712 de 2014**, “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”.
- ✓ **Ley 1755 del 2015** “Por medio del cual se regula el derecho fundamental del derecho de petición y se sustituye el código administrativo de lo contencioso”.
- ✓ **Ley 734 del 2002**, “Por medio del cual se expide el Código Único Disciplinario”.
- ✓ **Decreto 491 del 28 de marzo del 2020**, “Por medio del cual se adoptan medidas de emergencia para garantizar la atención y la presentación de los servicios por parte de las autoridades públicas” **Artículo. 5°**. Ampliación de términos para atender las peticiones.
- ✓ **Resolución 1000-0219 del 24 de septiembre del 2015**, “Por medio del cual se reglamenta el trámite interno del derecho de petición”.
- ✓ **Resolución 0167 del 2017**, “Por medio de la cual se modifica el Artículo 4° de la resolución 1000-2019 de 2015, la cual reglamenta el trámite interno de los derechos de petición.
- ✓ **Circular N° 001 del 2011**, expedida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno.
- ✓ **Decreto No. 1000-0354 del 20 de junio de 2021**, mediante el cual se declara el 21 de junio de 2021 como día cívico.
- ✓ **Decreto No. 1000-0356 del 22 de junio de 2021**, mediante el cual se suspende la jornada laboral del día 24 de junio de 2021.

## 5. METODOLOGIA

- ✓ Verificación del trámite realizado en la Plataforma PISAMI, en su módulo de correspondencia, de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, interpuestas a la Alcaldía Municipal de Ibagué, durante el primer semestre de la vigencia 2022
- ✓ Análisis de información, para verificar la gestión de las PQR’S, interpuestas en los diferentes canales de recepción.
- ✓ Verificación del cumplimiento normativo vigente y procedimiento.

## 6. GENERALIDADES

Con base en la normativa constitucional y legal vigente, sobre la cual la Alcaldía Municipal de Ibagué, gestiona todo lo relacionado con las peticiones recibidas, se aclaran los siguientes términos:



## ALCALDIA DESPACHO OFICINA DE CONTROL INTERNO

**Petición:** Una petición es una solicitud presentada de manera verbal, escrita o a través de cualquier medio idóneo, para el intercambio de información interpuesta ante la Alcaldía Municipal de Ibagué, con el propósito de que se inicie o adelante una actuación administrativa respecto a un asunto de su competencia.

**Derecho de Petición:** El derecho de petición está consagrado dentro de la Constitución Política como un derecho fundamental, que otorga la posibilidad cierta y efectiva de toda persona para solicitar y presentar peticiones respetuosas ante las autoridades públicas o privadas, para que se pronuncien sobre determinado aspecto de interés general o particular, aclaren, modifiquen, revoquen o adicionen una decisión por ellas adoptada y suministren documentación o información, garantizando con ello, la efectividad de los mecanismos de participación democrática en cabeza del ciudadano y la protección de los derechos de información, participación política y libertad de expresión. Es por ello, que, con el ejercicio y materialización de este derecho, el ciudadano podrá elegir de la autoridad, la resolución pronta y oportuna de su petición, completa y de fondo dentro de los términos previamente establecidos por la ley, y que finalmente que le sea notificado la decisión adoptada

### CLASIFICACION DE DERECHOS DE PETICION:

**Derecho de petición de interés general:** Se busca que la administración Municipal de Ibagué, adopte una decisión de carácter general de tipo económico, político, jurídico, social o administrativo, el cual va a influenciar a toda la comunidad Ibaguereña. La Administración Municipal resolverá o contestará los derechos de petición presentados con las formalidades exigidas por la ley.

**Derecho de petición en Interés Particular:** Se busca el reconocimiento de un derecho Subjetivo de una persona, el cual genera consecuencias jurídicas de carácter particular o concreto para el peticionario.

**Derecho de petición de Información:** Permite y faculta al ciudadano para solicitar y obtener acceso a la información, relacionadas con actuaciones ejecutadas por la Administración Municipal, a consultar los documentos que esta posee y en particular a que se expida copia de ellos en los términos establecidos por ley.

**Derechos de Petición de consultas:** Permite al ciudadano formular consultas ante los funcionarios de la Administración Municipal en relación con los asuntos y competencias a su cargo, a lo cual la autoridad administrativa deberá emitir un concepto, el cual no tendrá fuerza vinculante, ni necesariamente será susceptible de producir efectos jurídicos

## ALCALDIA DESPACHO OFICINA DE CONTROL INTERNO

**Sugerencia:** Es un consejo o propuesta que formula un usuario o institución para el mejoramiento de los servicios de la entidad.

**Queja:** Manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica o su representante con respecto a la conducta o actuar de un funcionario de la entidad.

**Reclamo:** Manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la entidad

**Felicitación:** Es la manifestación positiva de un ciudadano acerca de los servicios que le brinda la Entidad o el servidor público.

**Sugerencia:** Es un consejo o propuesta que formula un usuario o institución para el mejoramiento de los servicios de la Entidad.

**Canales de atención:** Medios que facilitan el acceso de los ciudadanos a los trámites, servicios e información de la entidad.

**Seguimiento a la petición:** Consiste en la verificación permanente y oportuna de las respuestas dadas por la Administración Municipal a las peticiones formuladas por los ciudadanos, procurando que aquellas sean atendidas y resueltas dentro de los términos establecidos por la ley y que su respuesta guarde concordancia con el objeto mismo de la petición, y por otro lado, tratándose de quejas sugerencias y reclamos, se deberá verificar además los actos ejecutados por la Administración que permitan satisfacer y mejorar las inconformidades consagradas dentro de la solicitud a cerca del funcionamiento de la entidad y el desempeño de sus funcionarios.

**Oportunidad:** se refiere al termino establecido legalmente a las peticiones interpuestas por los ciudadanos, por regla general se acude al artículo 14 de la ley 1755 del 2015, el cual señala quince (15) días (Hábiles), siguientes a la recepción de la petición para resolver y dar respuesta oportuna, sin perjuicio de aquellas que se encuentran sometidas a término especial.

## 7. DESARROLLO DEL SEGUIMIENTO

En virtud del Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, la Oficina de Control Interno, una vez verifico y realizó el análisis de la información, evidencio que la Alcaldía Municipal de Ibagué cumple con los lineamientos y lo establecido, toda vez, que se tiene un proceso encargado de recibir, tramitar y resolver las peticiones, quejas, sugerencias y

## ALCALDIA DESPACHO OFICINA DE CONTROL INTERNO

reclamos que los ciudadanos interponen con recurrencia; además cuenta con procedimiento: RECEPCION Y TRAMITE DE P.Q.R.S.- **PRO-GSA-02**, VERSION 09, el cual se encuentra actualizado a partir del 23 de mayo de 2022.  
<https://ibague.gov.co/portal/admin/archivos/publicaciones/2022/30829-DOC-20220523082031.pdf>

Por otra parte, se descargó información de la Plataforma PISAMI en el módulo de correspondencia, insumo que arrojó el siguiente resultado:

### 7.1. PQR'S recibidas durante el I semestre de la vigencia 2022

Una vez verificada la información registrada en plataforma PISAMI, y efectuado el filtro correspondiente de solo PQR presentadas ante la Administración Central municipal con corte del 01 de enero al 30 de junio de 2022, se evidenció que, en la Alcaldía Municipal de Ibagué, ingreso un total de 8.421 PQR'S, donde se encuentran clasificados de la siguiente manera:

DEPENDENCIAS	CANTIDAD	% PARTICIPACION
DERECHO DE PETICION-CONSULTAS	33	0,4%
DERECHO DE PETICION-DE INTERES GENERAL	666	7,9%
DERECHO DE PETICION-DE INTERES PARTICULAR	2474	29,4%
DERECHO DE PETICION-MANIFESTACIONES	20	0,2%
DERECHO DE PETICION-QUEJAS	115	1,4%
DERECHO DE PETICION-RECLAMOS	1006	11,9%
DERECHO DE PETICION-SOLICITUD DE COPIAS	889	10,6%
DERECHO DE PETICION-SOLICITUD DE INF. ENTRE ENTIDADES	1398	16,6%
DERECHO DE PETICION-SOLICITUD DE INFOR.	1808	21,5%
DERECHO DE PETICION-SOLICITUD INF. POR CONGRESISTAS	12	0,1%
<b>TOTAL</b>	<b>8421</b>	<b>100,0%</b>

Tabla N° 1. Total de PQR'S ingresadas a la Alcaldía Municipal de Ibagué, I semestre 2022

**ALCALDIA DESPACHO  
OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**7.2. Herramientas de control, que contribuyen al seguimiento del cumplimiento de los términos de respuesta de los derechos de petición.**

La Alcaldía Municipal de Ibagué, cuenta con una Plataforma PISAMI, con un módulo de correspondencia, que permite que se realice la trazabilidad de las peticiones y permite realizar la consulta a los enlaces de cada dependencia.

Asimismo, permite generar alertas tempranas sobre el estado de las PQR'S, dando previo aviso de su vencimiento, indicando que petición se encuentra vencida y fuera de términos, suscitando una alerta para su vencimiento clasificada por colores así:

- ✓ Verde
- ✓ Amarillo
- ✓ Naranja
- ✓ Roja

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

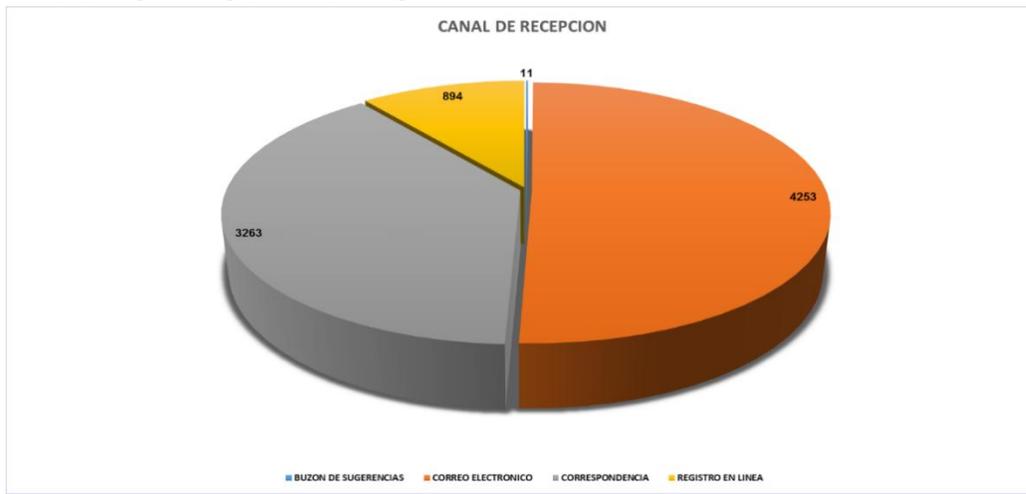
**7.3. Recepción de PQR'S por canal de interacción primer semestre 2022<sup>1</sup>**

CANAL DE RECEPCION	CANTIDAD	% PARTICIPACION
BUZON DE SUGERENCIAS	11	0,1%
CORREO ELECTRONICO	4253	51%
CORRESPONDENCIA	3263	39%
REGISTRO EN LINEA	894	11%
<b>TOTAL</b>	<b>8421</b>	<b>100%</b>

Tabla N°2. Canales de recepción- fuente modulo gestión documental- PISAMI

<sup>1</sup> En este análisis se tomó todas las PQR'S que ingresaron en el I semestre del 2022, Incluyendo las que aún no tiene respuestas, pero se encuentran en términos de vencimiento.

**ALCALDIA DESPACHO  
OFICINA DE CONTROL INTERNO**



Grafica N° 1. Canales de recepción PQR

Conforme a la gráfica N°.1 y la información arrojada por la plataforma PISAMI, en el módulo Gestión documental – Seguimiento PQR – Reporte completo por dependencia fechas y dependencias, donde se evidenció, que el canal más utilizado por los ciudadanos para interponer sus derechos de petición, es el correo electrónico con un **51%**, correspondiente a **4253** PQR ingresadas, en segundo lugar, el canal más utilizado es la correspondencia<sup>2</sup> con un total de **3263** PQR ingresadas a la entidad, que corresponden a un **39%** del total de las peticiones ingresadas, en tercer lugar por registro en línea, con un total de **894**, equivalente al **11%**, por último, en el cuarto lugar está buzón de sugerencias con **11** PQR que corresponden al **0.13%**.

**7.4. PQR'S POR TIPOLOGÍA**

Del total de PQR'S allegadas a la entidad durante el I semestre de la vigencia 2022, se observó que estas se encuentran clasificadas por tipo de petición, como se muestra en detalle en la siguiente tabla:

TIPO DE DOCUMENTO	CANTIDAD	% PARTICIPACION
DERECHO DE PETICION-CONSULTAS	33	0,4%
DERECHO DE PETICION-DE INTERES GENERAL	666	7,9%
DERECHO DE PETICION-DE INTERES PARTICULAR	2474	29,4%
DERECHO DE PETICION-MANIFESTACIONES	20	0,2%
DERECHO DE PETICION-QUEJAS	115	1,4%
DERECHO DE PETICION-RECLAMOS	1006	11,9%

<sup>2</sup> Estas hacen referencia a las PQRS, ingresadas por la ventanilla Única

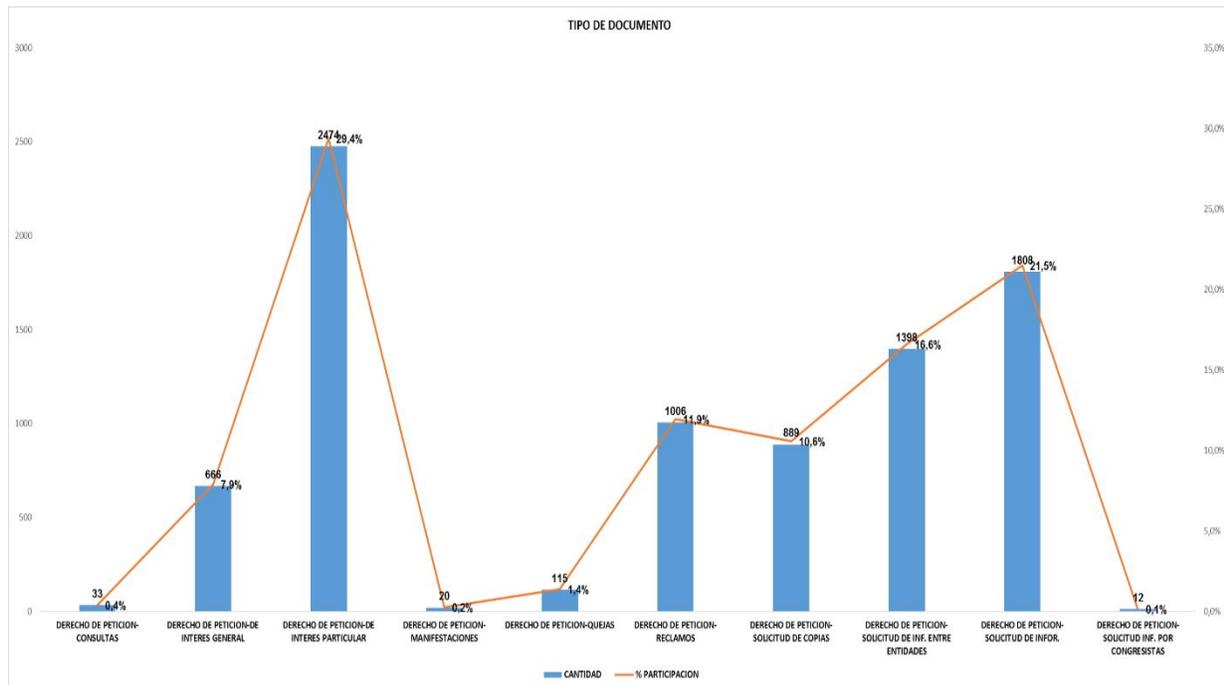
## ALCALDIA DESPACHO OFICINA DE CONTROL INTERNO

DERECHO DE PETICION-SOLICITUD DE COPIAS	889	10,6%
DERECHO DE PETICION-SOLICITUD DE INF. ENTRE ENTIDADES	1398	16,6%
DERECHO DE PETICION-SOLICITUD DE INFOR.	1808	21,5%
DERECHO DE PETICION-SOLICITUD INF. POR CONGRESISTAS	12	0,1%
<b>TOTAL</b>	<b>8421</b>	<b>100,0%</b>

Tabla N° 3. Tipología. Fuente Plataforma PISAMI- módulo correspondencia

De acuerdo al resultado arrojado por el módulo de gestión documental, el mayor número de solicitudes la presenta los derechos de petición de interés particular con un total de **2.474 (29.4%)**, segundo el derecho de petición- solicitud de información con **1.808 (21.5%)**, en tercer lugar, el derecho de petición-solicitud de información entre entidades con **1398 (16.6%)**, en cuarto lugar derechos de petición reclamos **1006 (11.9%)**, seguido se encuentra derechos de petición solicitud de copias con **889 (10.6%)**, en sexto petición derechos de petición interés general con **666** que representan el **(7.9%)**.

De acuerdo, a lo mencionado anteriormente, se puede apreciar la posición de cada una en la siguiente gráfica



Gráfica N°. 2. Tipologías PQRs- PISAMI

**ALCALDIA DESPACHO  
OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**7.5. PQR'S POR DEPENDENCIAS**

Conforme al reporte arrojado por la Plataforma PISAMI del módulo de correspondencia, en las diferentes dependencias de la Alcaldía Municipal de Ibagué, se evidencio lo siguiente:

DEPENDENCIAS	CANTIDAD	% PARTICIPACION
1001-OFICINA JURIDICA	64	0,76%
1010-PLANEACION DESPACHO	6	0,07%
1011-PLANEACION ORDENAMIENTO TERRITORIAL	49	0,58%
1012-PLANEACION PLANEACION DEL DESARROLLO	30	0,36%
1013-PLANEACION ADMINISTRACION DEL SISBEN	112	1,33%
1020-GOBIERNO DESPACHO	145	1,72%
1020-OFICINA DE CONTROL UNICO DISCIPLINARIO	55	0,65%
1021-GOBIERNO JUSTICIA	305	3,62%
1022-GOBIERNO ESPACIO PUBLICO	179	2,13%
1023-AMBIENTE CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS	102	1,21%
1030-HACIENDA DESPACHO	20	0,24%
1031-HACIENDA PRESUPUESTO	6	0,07%
1032-HACIENDA CONTABILIDAD	4	0,05%
1033-HACIENDA RENTAS	921	10,94%
1034-HACIENDA COBRO COACTIVO	682	8,10%
1034-HACIENDA TESORERIA	32	0,38%
1040-ADMINISTRATIVA DESPACHO	5	0,06%
1041-ADMINISTRATIVA TALENTO HUMANO	114	1,35%
1042-ADMINISTRATIVA RECURSOS FISICOS	53	0,63%
1043-SECRETARIA DE LAS TIC DESPACHO	2	0,02%
1050-EDUCACION DESPACHO	132	1,57%
1052-EDUCACION DE COBERTURA EDUCATIVA	1	0,01%
1060-SALUD DESPACHO	21	0,25%
1061-SALUD ASEGURAMIENTO	400	4,75%
1062-SALUD SALUD PUBLICA	237	2,81%
1063-AMBIENTE -DIRECCION GESTION DEL RIESGO Y ATENCION DE DESASTRES	243	2,89%
1070-CULTURA DESPACHO	33	0,39%

## ALCALDIA DESPACHO OFICINA DE CONTROL INTERNO

1071-CULTURA FOMENTO A LAS PRACTICAS ARTISTICAS Y CULTURALES DEL PATRIMONIO	10	0,12%
1080-INFRAESTRUCTURA DESPACHO	238	2,83%
1081-INFRAESTRUCTURA DIRECCION OPERATIVA	11	0,13%
1082-INFRAESTRUCTURA DIRECCION TECNICA	9	0,11%
1090-AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL DESPACHO	15	0,18%
1091-AGRICULTURA ASUNTOS AGROPECUARIOS Y UMATA	4	0,05%
1092-AMBIENTE DIRECCION AMBIENTE, AGUA Y CAMBIO CLIMATICO	44	0,52%
1100-DESARROLLO SOCIAL Y COMUNITARIO DESPACHO	11	0,13%
1110-GOBIERNO PARTICIPACION CIUDADANA Y COMUNITARIA	293	3,48%
1200-MOVILIDAD DESPACHO	58	0,69%
1210-MOVILIDAD DIRECCION DE TRAMITES Y SERVICIOS	1421	16,87%
1220-MOVILIDAD DIRECCION OPERATIVA Y CONTRO DEL TRANSITO	344	4,09%
1220-PLANEACION -INFORMACION Y APLICACION DE LA NORMA URBANISTICA	505	6,00%
1250-PLANEACION- FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL	3	0,04%
1300-SECRETARIA GENERAL DESPACHO	19	0,23%
1310-COMUNICACIONES DESPACHO	3	0,04%
1320-CONTRATACION DESPACHO	79	0,94%
1630-SALUD - DIRECCION DE PRESTACION DE SERVICIOS Y CALIDAD	664	7,89%
1800-DESARROLLO ECONOMICO - DESPACHO	3	0,04%
1810-DESARROLLO ECONOMICO -DIRECCION TURISMO	4	0,05%
1810-SECRETARIA GENERAL ATENCION AL CIUDADANO	32	0,38%
1820-DESARROLLO ECONOMICO - DIR.EMPRESARIAMIENTO, FORTALECIMIENTO EMPRESARIAL Y EMPLEO	7	0,08%
2000-AMBIENTE Y GESTION DEL RIESGO -DESPACHO	39	0,46%
2010-AGRICULTURA-DIRECCION DESARROLLO RURAL	45	0,53%
2110-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION DE INFANCIA, ADOLESCENCIA Y JUVENTUD	11	0,13%
2120-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION GRUPOS ETNICOS Y POBLACION VULNERABLE	164	1,95%

**ALCALDIA DESPACHO  
OFICINA DE CONTROL INTERNO**

2130-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION MUJER, GENERO Y DIVERSIDAD SEXUAL	8	0,10%
2420-MOVILIDAD- DIRECCION ASUNTOS JURIDICOS DE TRANSITO	424	5,04%
<b>TOTAL</b>	<b>8421</b>	<b>100,00%</b>

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

Para realizar el análisis, se tomó, las diez (10) dependencias con más PQR allegadas por los ciudadanos, donde el resultado tal como se muestra la tabla N° 3 las dependencias con mayor PQR'S recepcionadas fueron:

1. En primer lugar, **MOVILIDAD DIRECCION DE TRAMITES Y SERVICIOS**, con **1.421** que corresponde al **16.87%** del total de la PQR'S ingresadas en el semestre del 2022.
2. Segundo se encuentra, **HACIENDA RENTAS** con **921** PQR que corresponde al **10.94%**.
3. En tercer lugar, se encuentra **HACIENDA COBRO COACTIVO** con **682** peticiones que corresponde al **8.10%** del total de las PQR'S.
4. En cuarto lugar, se evidencio que **SALUD - DIRECCION DE PRESTACION DE SERVICIOS Y CALIDAD**, con **664** PQR que corresponde a un **7.89%** del total de PQR'S.
5. En quinto lugar, se encuentra **PLANEACION -INFORMACION Y APLICACION DE LA NORMA URBANISTICA** con un total de **505** PQR que corresponde a un **6.00%** del total de las PQR'S recepcionadas en la entidad.
6. En sexto lugar se encuentra **MOVILIDAD- DIRECCION ASUNTOS JURIDICOS DE TRANSITO** con un total de **424** PQR que corresponde a un **5.04%** del total de las PQR'S recepcionadas.
7. En séptimo lugar **SALUD ASEGURAMIENTO** con un total de **400** PQR equivalentes al **4.75%** del total de las PQR.
8. En octavo lugar, se encuentra **MOVILIDAD DIRECCION OPERATIVA Y CONTROL DEL TRANSITO** con un total de **344** que corresponden al **4.09%** del total de las PQR recepcionadas.
9. En noveno lugar se encuentra **GOBIERNO JUSTICIA**, con un total de **305** PQR correspondientes al **3.62%** del total de PQR recibidas.
10. En décimo lugar **GOBIERNO PARTICIPACION CIUDADANA Y COMUNITARIA**, con un total de **293** PQR equivalentes al **3.48%** del total de las PQR recepcionadas en la entidad.

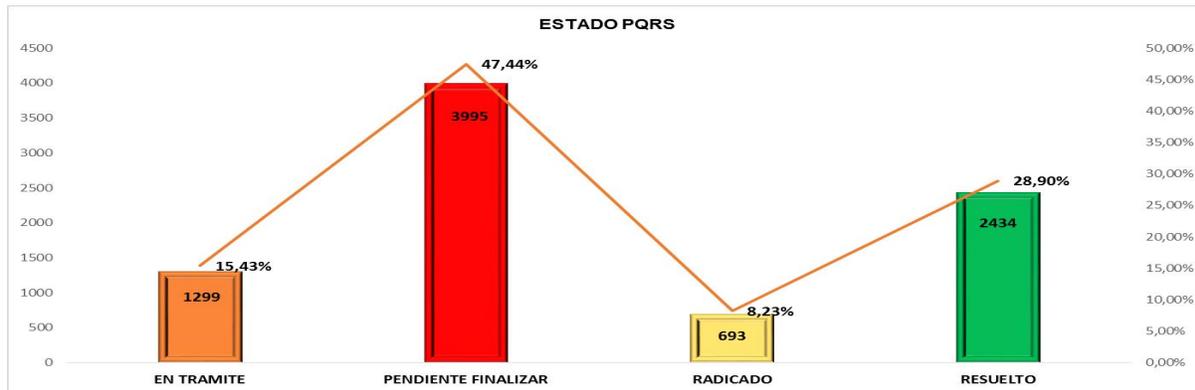


## ALCALDIA DESPACHO OFICINA DE CONTROL INTERNO

La oportunidad de respuesta de los PQRS radicados en la Administración Central Municipal, se encuentra en el **28.90%** con **2.434** PQRS contestados de forma oportuna, lo que indica un porcentaje bajo de cumplimiento, teniendo en cuenta que además se presenta un **19%** de PQRS pendientes de contestar con términos vencidos.

Se recomienda a las diferentes dependencias de la Administración Central Municipal, efectuar una verificación de las PQRS pendientes de contestar, teniendo en cuenta, las implicaciones jurídicas que estas conllevan.

Para mejor comprensión de la información frente a las oportunidades de respuesta de las PQRS, del primer semestre de la vigencia 2022, se presenta la siguiente gráfica:



Gráfica N° 4. Estado PQRS- Fuente Módulo Gestión documental

### 7.7. DEPENDENCIAS CON PQRS SIN CONTESTAR Y VENCIDAS

Una vez se identificaron las PQR'S que ingresaron a cada una de las dependencias, y conociéndose también la oportunidad en la respuesta a través del ejercicio auditor, se identificó que las dependencias que tienen PQR'S sin contestar y vencidas son las siguientes:

DEPENDENCIA	CANT	% PARTICIPACIÓN
1001-OFICINA JURIDICA	3	0,18%
1010-PLANEACION DESPACHO	1	0,06%
1011-PLANEACION ORDENAMIENTO TERRITORIAL	6	0,37%
1012-PLANEACION PLANEACION DEL DESARROLLO	4	0,24%

## ALCALDIA DESPACHO OFICINA DE CONTROL INTERNO

1013-PLANEACION ADMINISTRACION DEL SISBEN	4	0,24%
1020-GOBIERNO DESPACHO	19	1,16%
1020-OFCINA DE CONTROL UNICO DISCIPLINARIO	4	0,24%
1021-GOBIERNO JUSTICIA	75	4,59%
1022-GOBIERNO ESPACIO PUBLICO	41	2,51%
1023-AMBIENTE CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS	36	2,20%
1030-HACIENDA DESPACHO	4	0,24%
1033-HACIENDA RENTAS	197	12,05%
1034-HACIENDA COBRO COACTIVO	160	9,79%
1034-HACIENDA TESORERIA	4	0,24%
1040-ADMINISTRATIVA DESPACHO	1	0,06%
1041-ADMINISTRATIVA TALENTO HUMANO	14	0,86%
1042-ADMINISTRATIVA RECURSOS FISICOS	21	1,28%
1043-SECRETARIA DE LAS TIC DESPACHO	2	0,12%
1050-EDUCACION DESPACHO	44	2,69%
1060-SALUD DESPACHO	2	0,12%
1061-SALUD ASEGURAMIENTO	27	1,65%
1062-SALUD SALUD PUBLICA	10	0,61%
1063-AMBIENTE -DIRECCION GESTION DEL RIESGO Y ATENCION DE DESASTRES	93	5,69%
1070-CULTURA DESPACHO	2	0,12%
1071-CULTURA FOMENTO A LAS PRACTICAS ARTISTICAS Y CULTURALES DEL PATRIMONIO	3	0,18%
1080-INFRAESTRUCTURA DESPACHO	49	3,00%
1081-INFRAESTRUCTURA DIRECCION OPERATIVA	3	0,18%
1082-INFRAESTRUCTURA DIRECCION TECNICA	6	0,37%
1090-AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL DESPACHO	1	0,06%
1092-AMBIENTE DIRECCION AMBIENTE, AGUA Y CAMBIO CLIMATICO	3	0,18%
1100-DESARROLLO SOCIAL Y COMUNITARIO DESPACHO	2	0,12%
1110-GOBIERNO PARTICIPACION CIUDADANA Y COMUNITARIA	32	1,96%
1200-MOVILIDAD DESPACHO	12	0,73%
1210-MOVILIDAD DIRECCION DE TRAMITES Y SERVICIOS	403	24,65%
1220-MOVILIDAD DIRECCION OPERATIVA Y CONTRO DEL	36	2,20%

**ALCALDIA DESPACHO  
OFICINA DE CONTROL INTERNO**

TRANSITO		
1220-PLANEACION -INFORMACION Y APLICACION DE LA NORMA URBANISTICA	110	6,73%
1300-SECRETARIA GENERAL DESPACHO	2	0,12%
1310-COMUNICACIONES DESPACHO	1	0,06%
1320-CONTRATACION DESPACHO	6	0,37%
1630-SALUD - DIRECCION DE PRESTACION DE SERVICIOS Y CALIDAD	70	4,28%
1800-DESARROLLO ECONOMICO - DESPACHO	1	0,06%
1810-DESARROLLO ECONOMICO -DIRECCION TURISMO	1	0,06%
1810-SECRETARIA GENERAL ATENCION AL CIUDADANO	2	0,12%
2000-AMBIENTE Y GESTION DEL RIESGO -DESPACHO	8	0,49%
2010-AGRICULTURA-DIRECCION DESARROLLO RURAL	6	0,37%
2110-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION DE INFANCIA, ADOLESCENCIA Y JUVENTUD	3	0,18%
2120-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION GRUPOS ETNICOS Y POBLACION VULNERABLE	29	1,77%
2130-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION MUJER, GENERO Y DIVERSIDAD SEXUAL	1	0,06%
2420-MOVILIDAD- DIRECCION ASUNTOS JURIDICOS DE TRANSITO	71	4,34%
<b>Total general</b>	<b>1635</b>	<b>100,00%</b>

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

Cabe resaltar que se tomaron las 10 dependencias con mayor número de PQR'S vencidas y sin contestar, una vez realizado el análisis el resultado fue el siguiente:

1. En primer lugar, se encuentra la **SECRETARIA DE MOVILIDAD DIRECCION DE TRAMITES Y SERVICIOS**, presenta la mayor cantidad **403** PQR'S que corresponde al **24.65%** del total de las PQRS sin contestar vencidas.
2. En segundo lugar, se encuentra **SECRETARIA DE HACIENDA RENTAS**, con **197** PQRS sin contestar vencidas que equivale al **12.5%**.
3. En tercer lugar se encuentra **HACIENDA COBRO COACTIVO**, con **160** PQR'S sin respuesta y vencida, que equivale **9.79%**.
4. En cuarto lugar, tenemos a **PLANEACION -INFORMACION Y APLICACION DE LA NORMA URBANISTICA**, con **110** PQR'S, que corresponde al **6.73%**.

**ALCALDIA DESPACHO  
OFICINA DE CONTROL INTERNO**

5. En quinto lugar, se encuentra **AMBIENTE -DIRECCION GESTION DEL RIESGO Y ATENCION DE DESASTRES**, con **93 PQR'S**, que equivalen al **5.69%**.
6. En sexto lugar se encuentra **GOBIERNO JUSTICIA** con **75 PQR'S**, que corresponden al **4.59%**.
7. En séptimo lugar, se encuentra, **MOVILIDAD- DIRECCION ASUNTOS JURIDICOS DE TRANSITO**, con **71 PQR'S**, lo que equivale a una participación del **4.34%**.
8. En octavo puesto se encuentra **SALUD - DIRECCION DE PRESTACION DE SERVICIOS Y CALIDAD**, con un total de **70 PQR'S** vencidas y sin contestar, que corresponden al **4.28%**.
9. En noveno lugar, **INFRAESTRUCTURA DESPACHO**, con un total de **49 PQR'S**, que equivalen a un **3,00%**.
10. En décimo lugar, **EDUCACION DESPACHO**, con un total de **44 PQR'S**, que equivalen a un **2.69%**.

**7.8. DEPENDENCIAS CON RESPUESTAS FUERA DE TÉRMINO**

Realizada la verificación de la información respecto a las dependencias que tienen mayor cantidad de PQR'S, contestados fuera de términos, que podrían generar acciones en contra de la administración Municipal por parte de los peticionarios por faltas al derecho a la información, encontramos las siguientes:

DEPENDENCIA	CANT	% PARTICIPACIÓN
1001-OFICINA JURIDICA	27	1,10%
1010-PLANEACION DESPACHO	5	0,20%
1011-PLANEACION ORDENAMIENTO TERRITORIAL	15	0,61%
1012-PLANEACION PLANEACION DEL DESARROLLO	4	0,16%
1013-PLANEACION ADMINISTRACION DEL SISBEN	6	0,24%
1020-GOBIERNO DESPACHO	48	1,96%
1020-OFICINA DE CONTROL UNICO DISCIPLINARIO	11	0,45%
1021-GOBIERNO JUSTICIA	86	3,50%
1022-GOBIERNO ESPACIO PUBLICO	45	1,83%
1023-AMBIENTE CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS	1	0,04%
1030-HACIENDA DESPACHO	12	0,49%
1031-HACIENDA PRESUPUESTO	1	0,04%
1033-HACIENDA RENTAS	216	8,80%

**ALCALDIA DESPACHO  
OFICINA DE CONTROL INTERNO**

1034-HACIENDA COBRO COACTIVO	207	8,44%
1034-HACIENDA TESORERIA	7	0,29%
1040-ADMINISTRATIVA DESPACHO	1	0,04%
1041-ADMINISTRATIVA TALENTO HUMANO	13	0,53%
1042-ADMINISTRATIVA RECURSOS FISICOS	17	0,69%
1050-EDUCACION DESPACHO	37	1,51%
1052-EDUCACION DE COBERTURA EDUCATIVA	1	0,04%
1060-SALUD DESPACHO	2	0,08%
1061-SALUD ASEGURAMIENTO	14	0,57%
1062-SALUD SALUD PUBLICA	43	1,75%
1063-AMBIENTE -DIRECCION GESTION DEL RIESGO Y ATENCION DE DESASTRES	85	3,46%
1070-CULTURA DESPACHO	7	0,29%
1071-CULTURA FOMENTO A LAS PRACTICAS ARTISTICAS Y CULTURALES DEL PATRIMONIO	6	0,24%
1080-INFRAESTRUCTURA DESPACHO	125	5,09%
1081-INFRAESTRUCTURA DIRECCION OPERATIVA	8	0,33%
1082-INFRAESTRUCTURA DIRECCION TECNICA	2	0,08%
1090-AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL DESPACHO	11	0,45%
1091-AGRICULTURA ASUNTOS AGROPECUARIOS Y UMATA	1	0,04%
1092-AMBIENTE DIRECCION AMBIENTE, AGUA Y CAMBIO CLIMATICO	19	0,77%
1100-DESARROLLO SOCIAL Y COMUNITARIO DESPACHO	6	0,24%
1110-GOBIERNO PARTICIPACION CIUDADANA Y COMUNITARIA	61	2,49%
1200-MOVILIDAD DESPACHO	27	1,10%
1210-MOVILIDAD DIRECCION DE TRAMITES Y SERVICIOS	668	27,22%
1220-MOVILIDAD DIRECCION OPERATIVA Y CONTRO DEL TRANSITO	106	4,32%
1220-PLANEACION -INFORMACION Y APLICACION DE LA NORMA URBANISTICA	193	7,86%
1300-SECRETARIA GENERAL DESPACHO	5	0,20%
1320-CONTRATACION DESPACHO	19	0,77%

## ALCALDIA DESPACHO OFICINA DE CONTROL INTERNO

1630-SALUD - DIRECCION DE PRESTACION DE SERVICIOS Y CALIDAD	65	2,65%
1810-SECRETARIA GENERAL ATENCION AL CIUDADANO	2	0,08%
2000-AMBIENTE Y GESTION DEL RIESGO - DESPACHO	17	0,69%
2010-AGRICULTURA-DIRECCION DESARROLLO RURAL	10	0,41%
2110-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION DE INFANCIA, ADOLESCENCIA Y JUVENTUD	6	0,24%
2120-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION GRUPOS ETNICOS Y POBLACION VULNERABLE	59	2,40%
2130-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION MUJER, GENERO Y DIVERSIDAD SEXUAL	1	0,04%
2420-MOVILIDAD- DIRECCION ASUNTOS JURIDICOS DE TRANSITO	126	5,13%
<b>TOTAL</b>	<b>2454</b>	<b>100,00%</b>

Tabla N° 6. Fuente Plataforma PISAMI- modulo correspondencia

Una vez, arrojado el reporte por el módulo de correspondencia, se evidencio que las diez (10) dependencias que más tardaron en responder fueron:

DEPENDENCIA	CANT PQR'S	% PARTICIPACIÓN
1210-MOVILIDAD DIRECCION DE TRAMITES Y SERVICIOS	668	27,22%
1033-HACIENDA RENTAS	216	8,80%
1034-HACIENDA COBRO COACTIVO	207	8,44%
1220-PLANEACION -INFORMACION Y APLICACION DE LA NORMA URBANISTICA	193	7,86%
2420-MOVILIDAD- DIRECCION ASUNTOS JURIDICOS DE TRANSITO	126	5,13%
1080-INFRAESTRUCTURA DESPACHO	125	5,09%
1220-MOVILIDAD DIRECCION OPERATIVA Y CONTRO DEL TRANSITO	106	4,32%
1021-GOBIERNO JUSTICIA	86	3,50%
1063-AMBIENTE -DIRECCION GESTION DEL RIESGO Y ATENCION DE DESASTRES	85	3,46%

**ALCALDIA DESPACHO  
OFICINA DE CONTROL INTERNO**

1630-SALUD - DIRECCION DE PRESTACION DE SERVICIOS Y CALIDAD	65	2,65%
---	----	-------

Tabla N° 7. 10 Dependencias que tardaron en dar respuesta a las PQR'S- . Fuente Plataforma PISAMI- modulo correspondencia

Es importante señalar, las implicaciones que conllevan la no respuesta y no respuesta oportuna de las PQR'S, tal como está contemplado en La ley 1755 de 2015 contempla la imposición de sanciones disciplinarias para los funcionarios que no tramiten los derechos de petición, en el artículo 31 contempla como falta disciplinaria la falta de atención a los derechos de petición elevados por los ciudadanos. **“La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata esta Parte Primera del Código, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario.”**

Adicionalmente, el ciudadano o ciudadana, al ver que no le responden el derecho de petición, puede colocar la queja ante la misma entidad o ante la procuraduría general de la nación y conllevar a posibles sanciones a la entidad.

Para visualizar mejor las dependencias que contestaron fuera de términos, presentamos la siguiente gráfica:



**ALCALDIA DESPACHO  
OFICINA DE CONTROL INTERNO**

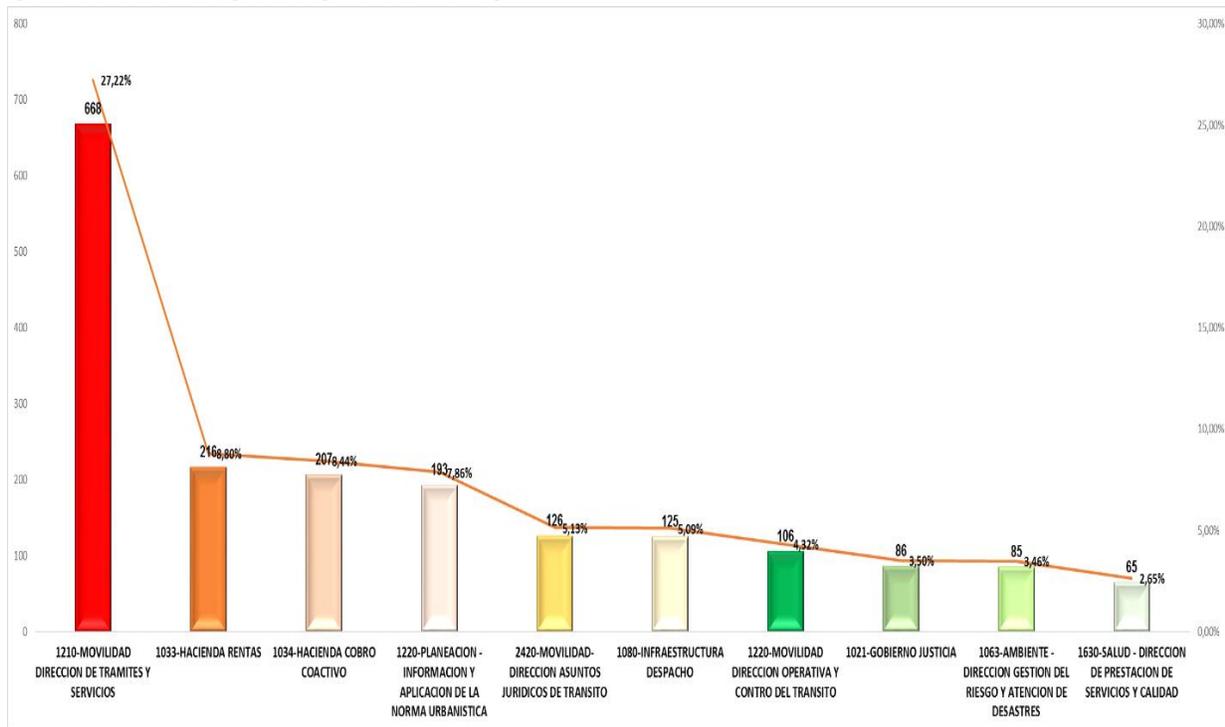


Gráfico N° 5. Fuente Plataforma PISAMI- modulo correspondencia

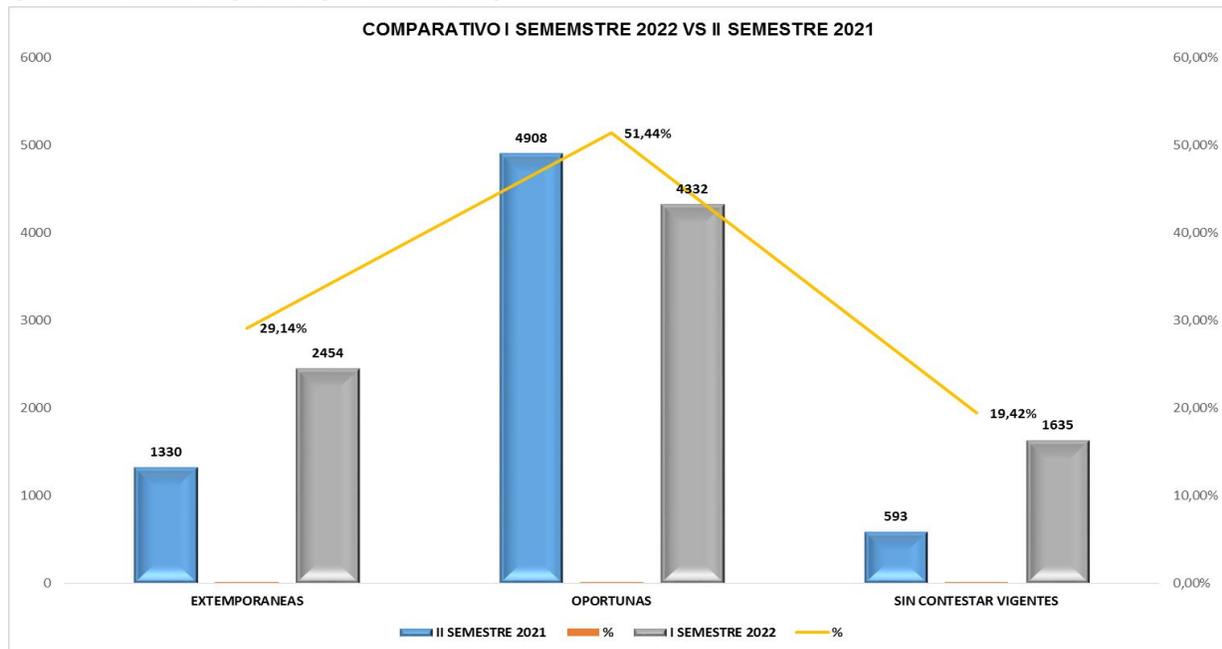
**7.9. COMPARATIVO II SEMESTRE 2021 VS I SEMESTRE 2021**

Al realizar un comparativo entre el comportamiento de las PQR'S, respecto a la oportunidad de respuesta entre segundo semestre de 2021 versus el primer semestre de la vigencia 2022, encontramos lo siguiente.

TERMINO DE RESPUESTA	II SEMESTRE 2021	%	I SEMESTRE 2022	%
EXTEMPORANEAS	1330	19,47%	2454	29,14%
OPORTUNAS	4908	71,85%	4332	51,44%
SIN CONTESTAR VIGENTES	593	8,68%	1635	19,42%
<b>TOTAL</b>	<b>6831</b>	<b>100,00%</b>	<b>8421</b>	<b>100,00%</b>

Tabla N° 8. Comparativa oportunidad de respuesta. Fuente Plataforma PISAMI- modulo correspondencia

**ALCALDIA DESPACHO  
OFICINA DE CONTROL INTERNO**



Gráfica N° 6. Comparativa oportunidad de respuesta. Fuente Plataforma PISAMI- modulo correspondencia

- ✓ Según lo observado en la tabla N° 8 y gráfica No.6, al realizar el comparativo entre el segundo semestre de la vigencia 2021 y primer semestre de la vigencia 2022, encontramos que la cantidad de PQRs presentados en el primer semestre de la vigencia 2022, se incrementó en un 23%.
- ✓ Se presentó un decremento del 12% en las respuestas oportunas, lo que refleja debilidades en la gestión y manejo de las PQRs en las diferentes dependencias de la Administración Central Municipal, frente al comportamiento de las respuestas del segundo semestre de la vigencia 2021.
- ✓ Por otra parte, las PQRs sin contestar vencidas y que pueden generar demandas, investigaciones y sanciones a la Administración Central Municipal por incumplimiento de la Ley 1712 de 2014, “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”, la Ley 1755 del 2015 “Por medio del cual se regula el derecho fundamental del derecho de petición y se sustituye el código administrativo de lo contencioso”, aumentó considerablemente respecto al segundo semestre de la vigencia 2021 en un 176%.

**ALCALDIA DESPACHO  
OFICINA DE CONTROL INTERNO**

- ✓ Se presentó un incremento del 85% en la cantidad de respuestas extemporáneas en el primer semestre de la vigencia 2022, con respecto al segundo semestre de la vigencia 2021, situación que se considera negativa y preocupante, toda vez que conlleva a las implicaciones descritas en la Ley 1755 del 2015.

**8. INFORME DE SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACION<sup>3</sup>**

Mediante circular N°1010-2022-000009 del 5 de julio de 2022, el Jefe de la Oficina de Control Interno, solicito a todas las dependencias de la Administración Central Municipal, el reporte de información denegada, en aras de dar cumplimiento al Título IV Capítulo IV Artículo 52 del Decreto 103 de 2015, por el cual se reglamenta la Ley 1712 del 2014; dando un plazo máximo hasta el día 11 de julio de 2022, para reportar a la Oficina de Control Interno los radicados del primer semestre de la vigencia 2022, a los cuales se les ha negado el acceso a la información en cumplimiento de la normatividad antes citada.

Se revisa el aplicativo PISAMI y el Correo Institucional encontrando que las siguientes dependencias dieron cumplimiento a la Circular 1010-2022-000009 del 5 de julio de 2022, en los siguientes términos:

**8.1. Solicitud información denegada**

UNIDAD ADMINISTRATIVA	RESPUESTA
<b>OFICINA JURIDICA</b>	Mediante Memorando No. 1030-036244 del 12/07/22 manifiesta que, durante el periodo comprendido entre el 01 enero al 30 de junio de 2022, no se presentó solicitudes de información (derecho de petición), sobre los cuales fue negado el acceso a la información en

<sup>3</sup> Ley 1474 de 2011, Ley 1712 de 2014 y el Decreto 103 de 2015, Artículo 52. Informes de solicitudes de acceso a información. De conformidad con lo establecido en el literal h) del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, los sujetos obligados deberán publicar los informes de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta. Respecto de las solicitudes de acceso a información pública, el informe debe discriminar la siguiente información mínima: (1) El número de solicitudes recibidas. (2) El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución. (3) El tiempo de respuesta a cada solicitud. (4) El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información. El informe sobre solicitudes de acceso a información estará a disposición del público en los términos establecidos en el artículo 4° del presente decreto. Parágrafo 1°. Los sujetos obligados de la Ley 1712 de 2014, que también son sujetos de la Ley 190 de 1995, podrán incluir los informes de solicitudes de acceso a la información a que se refiere el presente artículo, en los informes de que trata el artículo 54 de la Ley 190 de 1995. Parágrafo 2°. El primer informe de solicitudes de acceso a la información deberá publicarse seis meses después de la expedición del presente decreto, para el caso de los sujetos obligados del orden nacional; los entes territoriales deberán hacerlo 6 meses después de la entrada en vigencia de la Ley 1712 de 2014.

**ALCALDIA DESPACHO  
OFICINA DE CONTROL INTERNO**

	cumplimiento al artículo 52 Decreto 103 de 2015.
<b>OFICINA DE CONTRATACION</b>	Mediante Memorando No. 1040-036779 del 13/07/22 manifiesta que, durante el periodo comprendido entre el 01 enero al 30 de junio de 2022, no se presentó solicitudes de información (derecho de petición), sobre los cuales fue negado el acceso a la información en cumplimiento al artículo 52 Decreto 103 de 2015.
<b>OFICINA CONTROL UNICO DISCIPLINARIO</b>	Mediante Memorando No. 1020-037181 del 15/07/22 manifiesta que, durante el periodo comprendido entre el 01 enero al 30 de junio de 2022, no se presentó solicitudes de información (derecho de petición), sobre los cuales fue negado el acceso a la información en cumplimiento al artículo 52 Decreto 103 de 2015.
<b>OFICINA DE COMUNICACIONES</b>	Mediante Memorando No. 1050-035439 del 07/07/22 manifiesta que, durante el periodo comprendido entre el 01 enero al 30 de junio de 2022, no se presentó solicitudes de información (derecho de petición), sobre los cuales fue negado el acceso a la información en cumplimiento al artículo 52 Decreto 103 de 2015.
<b>SECRETARIA GENERAL</b>	Mediante Memorando No. 1100-035283 del 06/07/22 manifiesta que, durante el periodo comprendido entre el 01 enero al 30 de junio de 2022, no se presentó solicitudes de información (derecho de petición), sobre los cuales fue negado el acceso a la información en cumplimiento al artículo 52 Decreto 103 de 2015.
<b>SECRETARIA PLANEACION</b>	Mediante Memorando No.1200-036294 del 12/07/22 manifiesta que, durante el periodo comprendido entre el 01 enero al 30 de junio de 2022, no se presentó solicitudes de información (derecho de petición), sobre los cuales fue negado el acceso a la información en cumplimiento al artículo 52 Decreto 103 de 2015.
<b>SECRETARIA HACIENDA</b>	Mediante Memorando No.1320-035441 del 07/07/22 manifiesta que, durante el periodo comprendido entre el 01 enero al 30 de junio de 2022, no se presentó solicitudes de información (derecho de petición), sobre los cuales fue negado el acceso a la información en cumplimiento al artículo 52 Decreto 103 de 2015
<b>SECRETARIA ADMINISTRATIVA</b>	Mediante Memorando No. 1400-0355939 del 08/07/22 manifiesta que, durante el periodo comprendido entre el 01 enero al 30 de junio de 2022, no se presentó solicitudes de información (derecho de petición), sobre los cuales fue negado el acceso a la información en cumplimiento al artículo 52 Decreto 103 de 2015
<b>SECRETARIA GOBIERNO</b>	Mediante Memorando No. 1500-035574 del 07/07/22 manifiesta que, durante el periodo comprendido entre el 01 enero al 30 de junio de 2022, no se presentó solicitudes de información (derecho de petición), sobre los cuales fue negado el acceso a la información en

**ALCALDIA DESPACHO  
OFICINA DE CONTROL INTERNO**

	cumplimiento al artículo 52 Decreto 103 de 2015
<b>SECRETARIA SALUD</b>	Mediante Memorando No. 1600-035624 del 07/07/22 manifiesta que, durante el periodo comprendido entre el 01 enero al 30 de junio de 2022, no se presentó solicitudes de información (derecho de petición), sobre los cuales fue negado el acceso a la información en cumplimiento al artículo 52 Decreto 103 de 2015
<b>SECRETARIA DESARROLLO ECONOMICO</b>	Mediante Memorando No. 1800-035537 del 07/07/22 manifiesta que, durante el periodo comprendido entre el 01 enero al 30 de junio de 2022, no se presentó solicitudes de información (derecho de petición), sobre los cuales fue negado el acceso a la información en cumplimiento al artículo 52 Decreto 103 de 2015
<b>SECRETARIA CULTURA</b>	Mediante Memorando No.1900-037767 del 19/07/22 manifiesta que, durante el periodo comprendido entre el 01 enero al 30 de junio de 2022, no se presentó solicitudes de información (derecho de petición), sobre los cuales fue negado el acceso a la información en cumplimiento al artículo 52 Decreto 103 de 2015
<b>SECRETARIA AMBIENTE GESTION RIESGO</b>	<b>Y DEL</b> Mediante Memorando No.2010-037008 del 14/07/22 manifiesta que, durante el periodo comprendido entre el 01 enero al 30 de junio de 2022, no se presentó solicitudes de información (derecho de petición), sobre los cuales fue negado el acceso a la información en cumplimiento al artículo 52 Decreto 103 de 2015
<b>SECRETARIA DESARROLLO SOCIAL COMUNITARIO</b>	<b>Y</b> Mediante Memorando No.2100-036154 del 11/07/22 manifiesta que, durante el periodo comprendido entre el 01 enero al 30 de junio de 2022, no se presentó solicitudes de información (derecho de petición), sobre los cuales fue negado el acceso a la información en cumplimiento al artículo 52 Decreto 103 de 2015
<b>SECRETARIA AGRICULTURA</b>	Mediante Memorando No.2200-036222 del 11/07/22 manifiesta que, durante el periodo comprendido entre el 01 enero al 30 de junio de 2022, no se presentó solicitudes de información (derecho de petición), sobre los cuales fue negado el acceso a la información en cumplimiento al artículo 52 Decreto 103 de 2015
<b>SECRETARIA TIC</b>	Mediante Memorando No. 2500-036171 del 07/07/22 manifiesta que, durante el periodo comprendido entre el 01 enero al 30 de junio de 2022, no se presentó solicitudes de información (derecho de petición), sobre los cuales fue negado el acceso a la información en

**ALCALDIA DESPACHO  
OFICINA DE CONTROL INTERNO**

	cumplimiento al artículo 52 Decreto 103 de 2015
<b>SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA</b>	Mediante Memorando No. 2300-038508 del 06/07/22 manifiesta que, durante el periodo comprendido entre el 01 enero al 30 de junio de 2022, no se presentó solicitudes de información (derecho de petición), sobre los cuales fue negado el acceso a la información en cumplimiento al artículo 52 Decreto 103 de 2015.
<b>SECRETARIA DE EDUCACION</b>	No dio respuesta a la circular N°1010-2022-000009 del 5 de julio de 2022.
<b>SECRETARIA DE LA MOVILIDAD</b>	No dio respuesta a la circular N°1010-2022-000009 del 5 de julio de 2022.

Sumado a las unidades administrativas en mención, la Oficina de Control Interno afirma que no ha negado el acceso a información en solicitudes realizadas durante el periodo evaluado

Las dependencias de la Administración Central Municipal, que no dieron respuesta a la solicitud elevada por la Oficina de Control Interno mediante circular N°1010-2022-000009 del 5 de julio de 2022 fueron Secretaria de Educación, Secretaria de la Movilidad por lo tanto, no se puede determinar si existe en alguna de estas dependencias, solicitudes de información (derechos de petición) a los cuales se le ha negado el acceso a la información conforme a lo establecido en el Título IV Capítulo IV del decreto 103 de 2015.

**RADICACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO DE LA CORRESPONDENCIA**

La entidad cuenta con los siguientes mecanismos de recepción:

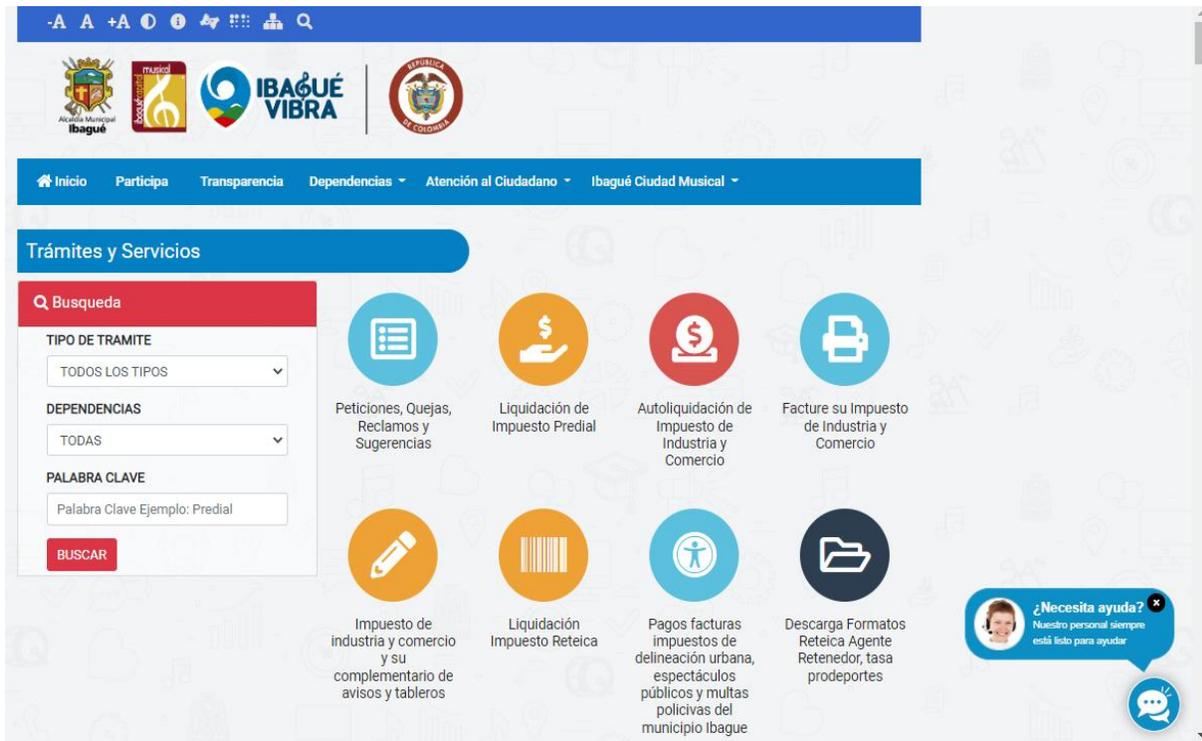
- ✓ Línea 2619099,
- ✓ Buzón de sugerencias, correspondencia,
- ✓ página web (link de peticiones, quejas y reclamos),
- ✓ línea fax 2619099
- ✓ Adicionalmente la Alcaldía Municipal de Ibagué cuenta con el link de peticiones, quejas y reclamos en la página Web y el correo: [pqr@alcaldiadeibague.gov.co](mailto:pqr@alcaldiadeibague.gov.co)
- ✓ Portal web:



**ALCALDIA DESPACHO  
OFICINA DE CONTROL INTERNO**

[http://pisami.ibague.gov.co/app/PISAMI/modulos/administrativa/gestiondocumental/maestros/radicacion\\_pqr\\_publica/](http://pisami.ibague.gov.co/app/PISAMI/modulos/administrativa/gestiondocumental/maestros/radicacion_pqr_publica/)

<https://ibague.gov.co/portal/seccion/tramites/index.php>



**ALCALDIA DESPACHO  
OFICINA DE CONTROL INTERNO**



## RADICACION DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQRSD)

Conozca la guía para el usuario del uso del sistema de PQRSD de la Alcaldía de Ibagué dando clic [Aqui](#).

**RADICACION**

Estimado ciudadano, lo invitamos a realizar su petición, solicitud, queja o reclamo a través del formulario que encontrara al dar clic aquí

**SEGUIMIENTO**

A través de las opciones que encontrara al dar clic aquí, podrá realizar el seguimiento de sus PQRSD radicados.

Para la radicación y direccionamiento de la correspondencia la entidad cuenta con 15 ventanillas, con la siguiente ubicación:

Palacio Municipal de Ibagué	Calle 9 No. 2 - 59
Centro de Atención Municipal CAM	Cra 9D No. 144-82 Los lagos (Salado)
Secretaria de Planeación.	Cra, 2 con Cll 17 esquina Piso 6 y 7 Antiguo Edificio Comité de Cafeteros.
Sisbén	Cra 2 con Cll 17 piso 1
Secretaria de Infraestructura	Carrera 4 entre calle 6 y 7 Cam de la Pola.
Secretaría de Educación	Carrera 2 Con Calle 17 Piso 2.
Dirección Administrativa y Financiera CAM	Parque Galarza Cra 2 con Cll 17 Esquina.
Cobro Coactivo	Cra 4 No. 15-33 centro.
Espacio Público	Calle 16 No. 7-53 B/Interlaken.
Secretaria de Salud	Calle 15 No. 6-67
Dirección de Justicia	Carrera 1 No. 17-01
Secretaría de la Movilidad	Carrera 23 Sur No. 87-08 Parque industrial y de servicios vía al Totumo
Centro de Atención Municipal "CAM SUR"	Carrera 8 No. A sur No. 21-03-17 B. Galán.
Centro de Atención Municipal el Salado	Calle 10 No. 8-34 casa 2 B. El Salado.
Centro de Atención Municipal "CAM LA CIMA	Carrera 4 sur diagonal 106b B. La Cima

**ALCALDIA DESPACHO  
OFICINA DE CONTROL INTERNO**

## 9. CONCLUSIONES

- ✓ En el primer semestre de la vigencia 2022, ingresaron a la Administración Central Municipal por los diferentes canales de recepción un total de **8.421** PQRS.
- ✓ el canal más utilizado por los ciudadanos para interponer sus derechos de petición, es el correo electrónico con un **51%**, correspondiente a **4253** PQR ingresadas, en segundo lugar, el canal más utilizado es la correspondencia<sup>4</sup> con un total de **3263** PQR ingresadas a la entidad, que corresponden a un **39%** del total de las peticiones ingresadas, en tercer lugar por registro en línea, con un total de **894**, equivalente al **11%**, por último, en el cuarto lugar está buzón de sugerencias con **11** PQR que corresponden al **0.13%**.
- ✓ El mayor número de solicitudes la presenta los derechos de petición de interés particular con un total de **2.474 (29.4%)**, segundo el derecho de petición- solicitud de información con **1.808 (21.5%)**, en tercer lugar, el derecho de petición-solicitud de información entre entidades con **1398 (16.6%)**, en cuarto lugar derechos de petición reclamos **1006 (11.9%)**, seguido se encuentra derechos de petición solicitud de copias con **889 (10.6%)**, en sexto petición derechos de petición interés general con **666** que representan el **(7.9%)**.
- ✓ las dependencias con más PQR allegadas por los ciudadanos son: **MOVILIDAD DIRECCION DE TRAMITES Y SERVICIOS**, con **1.421** que corresponde al **16.87%** del total de la PQR'S ingresadas, **HACIENDA RENTAS** con **921** PQR que corresponde al **10.94%**, **HACIENDA COBRO COACTIVO** con **682** peticiones que corresponde al **8.10%**, **SALUD - DIRECCION DE PRESTACION DE SERVICIOS Y CALIDAD**, con **664** PQR que corresponde a un **7.89%**, **PLANEACION - INFORMACION Y APLICACION DE LA NORMA URBANISTICA** con un total de **505** PQR que corresponde a un **6.00%**.
- ✓ La oportunidad de respuesta de los PQRS radicados en la Administración Central Municipal, se encuentra en el **28.90%** con **2.434** PQRS contestados de forma oportuna, lo que indica un porcentaje bajo de cumplimiento, teniendo en cuenta que además se presenta un **19%** de PQRS pendientes de contestar con términos vencidos.

<sup>4</sup> Estas hacen referencia a las PQRS, ingresadas por la ventanilla Única

## ALCALDIA DESPACHO OFICINA DE CONTROL INTERNO

- ✓ Las dependencias con mayor número de PQR'S vencidas y sin dar respuesta son **SECRETARIA DE MOVILIDAD- DIRECCION DE TRAMITES Y SERVICIOS**, presenta la mayor cantidad **403** PQR'S que corresponde al **24.65%**, **SECRETARIA DE HACIENDA RENTAS**, con **197** PQRS sin contestar vencidas que equivale al **12.5%**, **HACIENDA COBRO COACTIVO**, con **160** PQR'S sin respuesta y vencida, que equivale **9.79%**, **PLANEACION -INFORMACION Y APLICACION DE LA NORMA URBANISTICA**, con **110** PQR'S, que corresponde al **6.73%**, **AMBIENTE -DIRECCION GESTION DEL RIESGO Y ATENCION DE DESASTRES**, con **93** PQR'S, que equivalen al **5.69%**, **GOBIERNO JUSTICIA** con **75** PQR'S, que corresponden al **4.59%**, **MOVILIDAD- DIRECCION ASUNTOS JURIDICOS DE TRANSITO**, con **71** PQR'S, lo que equivale a una participación del **4.34%**, **SALUD - DIRECCION DE PRESTACION DE SERVICIOS Y CALIDAD**, con un total de **70** PQR'S vencidas y sin contestar, que corresponden al **4.28%**, **INFRAESTRUCTURA DESPACHO**, con un total de **49** PQR'S, que equivalen a un **3,00%**, **EDUCACION DESPACHO**, con un total de **44** PQR'S, que equivalen a un **2.69%**.
- ✓ Dependencias que tienen mayor cantidad de PQR'S, contestados fuera de términos **MOVILIDAD DIRECCION DE TRAMITES Y SERVICIOS** con el **27,22%**, **HACIENDA RENTAS** con el **8.80%**, **HACIENDA COBRO COACTIVO** con el **8.44%**, **PLANEACION -INFORMACION Y APLICACION DE LA NORMA URBANISTICA** con el **7.86%**.
- ✓ Según lo observado en la tabla N° 8 y gráfica No.6, al realizar el comparativo entre el segundo semestre de la vigencia 2021 y primer semestre de la vigencia 2022, encontramos que la cantidad de PQRS presentados en el primer semestre de la vigencia 2022, se incrementó en un 23%.
- ✓ Se presentó un decremento del 12% en las respuestas oportunas, lo que refleja, debilidades en la gestión y manejo de las PQRS en las diferentes dependencias de la Administración Central Municipal, frente al comportamiento de las respuestas del segundo semestre de la vigencia 2021.
- ✓ Las PQRS sin contestar vencidas y que pueden generar demandas, investigaciones y sanciones a la Administración Central Municipal por incumplimiento de la Ley **1712 de 2014**, "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones", la **Ley 1755 del 2015** "Por medio del cual se regula el derecho fundamental del derecho de petición y se sustituye el código

## ALCALDIA DESPACHO OFICINA DE CONTROL INTERNO

administrativo de lo contencioso”, aumentó considerablemente respecto al segundo semestre de la vigencia 2021 en un 176%.

- ✓ Se presentó un incremento del 85% en la cantidad de respuestas extemporáneas en el primer semestre de la vigencia 2022, con respecto al segundo semestre de la vigencia 2021, situación que se considera negativa y preocupante, toda vez que conlleva a las implicaciones descritas en la Ley 1755 del 2015.

### 10. RECOMENDACIONES

- ✓ Nuevamente se recomienda capacitar permanentemente a todos los responsables de efectuar el recibo y radicado de la correspondencia en las diferentes ventanillas de la Administración Municipal; con énfasis en aquellas que presentan alto índice de no respuesta con el fin de que no se presente reprocesos por la mala clasificación, radicación o direccionamiento del responsable de dar respuesta al derecho de petición.
- ✓ Nuevamente se reitera que las dependencias de la Administración Central Municipal, revisen periódicamente la plataforma PISAMI, con el fin de identificar si la clasificación y tipología es correcta y solicitar por parte del delegado de cada dependencia de forma inmediata a la Dirección de Atención al Ciudadano la corrección de la misma cuando sea necesario.
- ✓ Nuevamente se debe recomendar, realizar campañas y capacitaciones permanentes a todas las dependencias y en especial aquellas que presentar el mayor nivel de PQR'S vencidas y extemporáneas, donde se explique las incidencias disciplinarias y sanciones que estas conllevan a la entidad.
- ✓ Nuevamente se recomienda, remitir a la Oficina de control Interno Disciplinario la verificación del módulo correspondencia, teniendo en cuenta que el reporte arrojado por este, presenta en algunas PQRS que ya se encuentran tramitadas y con respuestas dentro del tiempo y estas continúan apareciendo con semáforo rojo.
- ✓ Se continua con la falencia de muchas dependencias que no aplican la respuesta correspondiente en la solicitud allegada, si no que crean un nuevo estado en PISAMI, dando respuesta a lo solicitado lo que no permite establecer trazabilidad de respuesta de las PQR'S

## ALCALDIA DESPACHO OFICINA DE CONTROL INTERNO

- ✓ Nuevamente se recomienda capacitar permanentemente a todos los responsables de efectuar el recibo y radicado de la correspondencia en las diferentes ventanillas de la Administración Municipal, en las funciones y alcance de cada una de las dependencias de la Alcaldía con el fin de que no se presente reprocesos por la mala clasificación, radicación o direccionamiento del responsable de dar respuesta al derecho de petición.
- ✓ Se solicita todas las dependencias de la Administración Central Municipal a revisar permanentemente el aplicativo PISAMI, con el fin de identificar si la clasificación y tipología es correcta y solicitar por parte del delegado de cada dependencia de forma inmediata a la Dirección de Atención al Ciudadano la corrección de la misma cuando sea necesario.
- ✓ Se recomienda a todas las dependencias de la Administración Central Municipal, a continuar dando cumplimiento a lo establecido en la Ley 1755 de 2015 *“Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.”*. Artículo 31°. *“Falta disciplinaria. La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata esta Parte Primera del Código, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario”,* y de esta forma evitar posibles investigaciones, demandas y sanciones en contra de la Administración Central Municipal de Ibagué.



**MAGDA GISELA HERRERA JIMÉNEZ**  
Jefe Oficina de Control Interno

Redactor: Gloria Ruth Sierra – Profesional Universitario