



**INFORME SEMESTRAL SEGUIMIENTO ATENCION A
QUEJAS,
DENUNCIAS Y DERECHOS DE PETICION
(LEY 1474 DE 2011)**

PRIMER SEMESTRE DE 2016

IBAGUE, JULIO DE 2016

INTRODUCCION

Dando cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011, la Secretaria general del Concejo Municipal de Ibagué con funciones de Control Interno presenta al Honorable presidente de la Corporación, el informe semestral de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, correspondiente al segundo semestre de la vigencia 2015.

La Secretaria general del concejo Municipal de Ibagué, es la encargada de llevar a cabo el procedimiento de atención a quejas, denuncias y derechos de petición, que son un mecanismo de participación ciudadana en la cual, la comunidad tiene un contacto directo con la Corporación, por lo tanto es muy importante su monitoreo porque depositan en este, la confianza necesaria para que les sean resueltas las quejas, los reclamos, los derechos de petición e ilustra lo que las personas desean saber, los tiempos de respuesta, y lo más importante que la ciudadanía se sienta satisfecha y conforme con el tramite dado por la entidad.

En la página web institucional, existe un espacio para que el ciudadano se exprese, en el link "P.Q.R. Peticiones, Quejas y Reclamos - Atención al ciudadano"; este espacio es monitoreado por la Secretaria General, desde la radicación de la petición, queja o reclamo, hasta el seguimiento de respuesta, lo que permite una mayor eficacia en los tiempos establecidos por la ley.

La información procesada en este documento tiene como fuente primaria la información que se reportó en el informe de gestión del primer semestre de la vigencia 2016 con corte al 30 de Junio de 2016.

SEGUIIMIENTO ATENCION A QUEJAS, DENUNCIAS Y DERECHOS DE PETICION

Los resultados obtenidos así como la gestión realizada y la verificación al cumplimiento de las normas legales vigentes y la obligatoriedad de establecer un control y seguimiento de quejas y reclamos, se evidencio lo siguiente:

Al 30 de Junio de 2016, se recepcionó un total de 24 requerimientos clasificados de la siguiente manera:

PQR - BUZÓN		
#RAD	FECHA	RESPUESTA
TOTAL PQR		0

DERECHOS DE PETICIÓN		
#RAD	FECHA	RESPUESTA
44	12-01-2016	Oficio 32 del 25-01-2016
45	12-01-2016	Oficio 31 del 25-01-2016
47	13-01-2016	Oficio 34 del 26-01-2016
57	13-01-2016	Oficio 53 del 01-02-2016
62	15-01-2016	Oficio 51 del 01-02-2016
77	18-01-2016	Oficio 49 del 01-02-2016
83	19-01-2016	Oficio 37 del 26-01-2016
92	20-01-2016	Oficio 53 del 01-02-2016
121	25-01-2016	Oficio 80 del 16-02-2016
128	26-01-2016	Oficio 66 del 09-02-2016
129	26-01-2016	Oficio 67 del 09-02-2016
141	28-01-2016	Oficio 68 del 09-02-2016
191	05-02-2016	Oficio 73 del 12-02-2016

Continua próxima página

DERECHOS DE PETICIÓN

#RAD	FECHA	RESPUESTA
199	08-02-2016	Oficio 100 del 23-02-2016
213	09-02-2016	Oficio 74 del 12-02-2016
308	17-02-2016	Oficio 164 del 15-03-2016
363	22-02-2016	Oficio 144 del 09-03-2016
383	23-02-2016	Oficio 165 del 15-03-2016
406	26-02-2016	Oficio 145 del 09-03-2016
407	26-02-2016	Oficio 143 del 09-03-2016
418	29-02-2016	Oficio 204 del 08-04-2016
446	03-03-2016	Oficio 168 del 16-03-2016
496	11-03-2016	Oficio 175 del 28-03-2016
497	14-03-2016	Oficio 235 del 15-04-2016
542	29-03-2016	Oficio 197 del 06-04-2016
612	13-04-2016	Oficio 197 del 06-04-2016
684	25-04-2016	Oficio 296 del 13-05-2016
714	29-04-2016	Oficio 304 del 13-05-2016
727	02-05-2016	Oficio 309 del 17-05-2016
860	19-05-2016	Oficio 334 del 31-05-2016
964	09-06-2016	Oficio 370 del 14-06-2016
989	15-06-2016	Oficio 391 del 28-06-2016
1039	21-06-2016	Oficio 380 del 22-06-2016
1097	29-06-2016	Oficio 407 del 07-07-2016
1104	30-06-2016	Oficio 415 del 07-07-2016
1106	30-06-2016	Oficio 419 del 11-07-2016
TOTAL D.P.		36

De lo anterior, se deduce que el mayor número de requerimientos son por concepto de derechos de petición, un total de 36 para este primer semestre de 2016.

Para el total de Derechos de Petición, se le dio respuesta oportuna, sin encontrarse ninguna respuesta en trámite.

El Concejo Municipal de Ibagué, cuenta con 2 buzones para la recepción de los PQR, para que sus clientes internos y externos registren sus peticiones, quejas y denuncias, con el fin de que la Corporación pueda brindarles respuesta oportuna, estos buzones son abiertos en forma mensual y se realiza el levantamiento del acta respectiva hasta el momento se han realizado seis (6) actas y no se han encontrado ningún PQR.

De otro lado, se viene realizando Los seguimientos respectivos al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, de acuerdo con las directrices del Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP y publicado en la página web del organismo de control.

ORIGINAL FIRMADO

LUZ AMPARO GALEANO TRIANA
Secretaria General (E)

Proyecto: Jairo Ignacio Sánchez Aponte - asesor