



**INFORME SEMESTRAL SEGUIMIENTO ATENCION A QUEJAS,
DENUNCIAS Y DERECHOS DE PETICION**

(LEY 1474 DE 2011)

SEGUNDO SEMESTRE DE 2015

IBAGUE, ENERO 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 segundo semestre de la vigencia 2015 con corte al 31 de diciembre de 2015.

SEGUIMIENTO 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 31 de diciembre de 2015, se recepcionó un total de 24 requerimientos clasificados de la siguiente manera:

P.Q.R.		
RADICADO	FECHA	RESPUESTA
516	15/07/2015	Oficio 235 del 26-07-2015
752	28/07/2015	Oficio 295 del 11/08/2015
1017	20/10/2015	Oficio 382 del 09-11-2015
TOTAL PQR		3
DERECHOS DE PETICION		
765	04/08/2015	Oficio 296 del 11-08-2015
815	20/08/2015	Oficio 311 del 28-08-2015
862	08/09/2015	Oficio 321 del 10-09-2015
872	14/08/2015	Oficio 333 del 23-09-2015
925	05/10/2015	Oficio 358 del 13-10-2015
1044	27/10/2015	Oficio 380 del 05-11-2015
1086	10/11/2015	Oficio 397 del 17-11-2015
1173	23/11/2015	Oficio 427 del 01-12-2015
1182	23/11/2015	Oficio 433 del 09-12-2015
1228	03/12/2015	Oficio 439 del 09-12-2015
1237	09/12/2015	Oficio 450 del 14-12-2015
TOTAL DP		11

De lo anterior, se deduce que el mayor número de requerimientos son por concepto de PQR, para un total de 3 para este segundo semestre de 2015 y por concepto de Derechos de Petición un número total de 11.

Para el total de 14 requerimientos por concepto de PQR y 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.

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

DORIS CAVIEDES RUBIANO
Secretaria General

Proyecto: Jairo Ignacio Sánchez Aponte - asesor