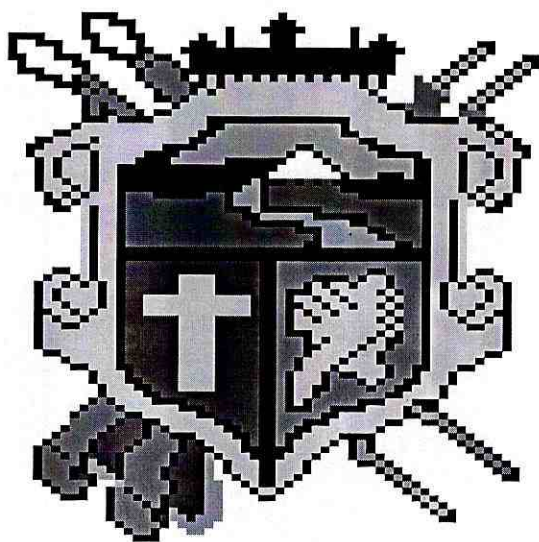


**INFORME SEMESTRAL SEGUIMIENTO ATENCIÓN A QUEJAS,
DENUNCIAS Y DERECHOS DE PETICIÓN**

(LEY 1474 DE 2011)



PRIMER SEMESTRE DE 2015

IBAGUE, AGOSTO DE 2015

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 primer semestre de la vigencia 2015.

La Secretaría 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 éste, 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"; éste 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 esta vigencia con corte al 30 de junio de 2015.

SEGUIMIENTO ATENCIÓN A QUEJAS, DENUNCIAS Y DERECHOS DE PETICIÓN

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 evidenció lo siguiente:

Al 30 de junio de 2015, se recepcionó un total de 24 requerimientos clasificados de la siguiente manera:

P.Q.R.		
RADICADO	FECHA	RESPUESTA
19	13/01/2015	oficio 47 del 30-01-15
20	13/01/2015	23-01-2015 correo electrónico
21	13/01/2015	Oficio 14 del 20-01-15
46	20/01/2015	oficio 18 del 23-01-15
47	20/01/2015	oficio 17 del 23-01-15
98	29/01/2015	oficio 43 del 30-01-15
116	19/02/2015	oficio 64 del 12-02-15
117	09/02/2015	oficio 62 del 12-02-145
119	09/02/2015	oficio 66 del 12-02-15
127	12/02/2015	oficio 66 del 12-02-15
128	12/02/2015	oficios 75 y 76 del 19-02-15
1	09/06/2015	Notificados, correo
2	10/06/2015	16-06-15 correo electrónico
3	17/06/2015	23-06-15 correo electrónico
TOTAL PQR		14
DERECHOS DE PETICION		
71	23/01/2015	oficio 034 de 28-01-15
113	09/02/2015	oficio 129 del 06-014-15
261	20/03/2015	oficio 129 del 06-014-15
273	26/03/2015	proposición 040
286	27/03/2015	oficio 144 del 13-04-15
447	07/05/2015	oficio 186 11-05-15
462	20/05/2015	oficio 199 del 26-05-15
463	21/05/2015	oficio 206 del 27-05-15
638	02/07/2015	oficio 251 del 07-07-15
688	14/07/2015	oficio 267 del 22-07-15
TOTAL DP		10

De lo anterior, se deduce que el mayor número de requerimientos son por concepto de PQR, para un total de 14 para este primer semestre de 2015 y por concepto de Derechos de Petición un número total de 10.

Para el total de 24 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.



DORIS CAVIEDES RUBIANO
Secretaria General

Proyecto: Mirna Rincón Ruiz - asesora