



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

SEGUNDO SEMESTRE DE 2016

IBAGUE, DICIEMBRE DE 2016



CONCEJO MUNICIPAL DE IBAGUÉ

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 2016.

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 31 de Diciembre de 2016.



CONCEJO MUNICIPAL DE IBAGUÉ

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 2016, se recepcionó un total de 18 requerimientos clasificados de la siguiente manera:

PQR - BUZÓN		
#RAD	FECHA	RESPUESTA
-	-	-
TOTAL PQR		0

DERECHOS DE PETICIÓN

#RAD	FECHA	RESPUESTA
1193	15-07-2016	Oficio 459 del 27-07-2016
1100	29-07-2016	Oficio 499 del 11-08-2016
1349	09-08-2016	Oficio 505 del 17-08-2016
1399	22-08-2016	Oficio 523 del 29-08-2016
1464	06-09-2016	Oficio 562 del 13-09-2016
1470	07-09-2016	Oficio 565 del 19-09-2016
1497	13-09-2016	Oficio 569 del 27-09-2016
1798	10-11-2016	Oficio 776 del 30-12-2016
1497	13-09-2016	Oficio 777 del 30-12-2016
1847	21-11-2016	Oficio 707 del 01-12-2016

Continua próxima página



CONCEJO MUNICIPAL DE IBAGUÉ

DERECHOS DE PETICIÓN

#RAD	FECHA	RESPUESTA
1848	21-11-2016	Oficio 708 del 08-12-2016
1800	10-11-2016	Oficio 778 del 30-12-2016
1801	10-11-2016	Oficio 779 del 30-12-2016
1803	10-11-2016	Oficio 780 del 30-12-2016
1804	10-11-2016	Oficio 781 del 30-12-2016
1805	10-11-2016	Oficio 782 del 30-12-2016
1812	10-11-2016	Oficio 783 del 30-12-2016
2088	23-12-2016	Oficio 771 del 28-12-2016
TOTAL D.P.		18

De lo anterior, se deduce que el mayor número de requerimientos son por concepto de derechos de petición, un total de 18 para este segundo 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



CONCEJO MUNICIPAL DE IBAGUÉ

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

CÉSAR GIOVANNY HERRERA PEÑA
Secretario General

Proyecto: Jairo Ignacio Sánchez Aponte - asesor