



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

**SEGUNDO SEMESTRE DE 2018**



## 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 2018.

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.

### **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 evidencio lo siguiente:



Al 31 de diciembre de 2018, se recepcionó un total de requerimientos clasificados de la siguiente manera:

20

PQR BUZÓN

Cero (0) solicitudes.

PQR RECEPCIONADOS VENTANILLA UNICA

Diecinueve (19) derechos de petición.

No	PETICIONARIO	Identificación	Número radicado y Fecha de Radicado	Asunto	Número de oficio y Fecha de Respuesta
1	HASBLEIDY MORALES	65778367	836-05/07/2018	ACUERDOS	283-31/07/2018 - SECRETARIA GENERAL
2	JORGE LUCIANO BOLIVAR	93393638	865-10/07/2018	ACUERDOS OTROS DOCUMENTOS Y	303-10/09/2018 - SECRETARIA GENERAL
3	AYLIN STEFANY RODRIGUEZ	1096036227	908-19/07/2018	ACUERDOS	286-08/08/2018 SECRETARIA GENERAL
4	JAIRO ANTONIO GONZALEZ	17061649	917-19/07/2018	PROBLEMATICA URBANIZACION SAN SEBASTIAN	16 /08/2018 PRESIDENCIA
5	DORIS CAVIEDES RUBIANO	28696752	961-02/08/2018	COPIAS AUTENTICAS DE DOCUMENTOS SOBRE CONVOCATORIA ELECCION SECRETARIA GENERAL AÑO 2016	961-15/08/2018 SECRETARIA GENERAL



6	CLARA INES IBANEZ	65763807	969-06/08/2018	SOLICITUD CITA	28/08/2018 PRESIDENCIA
7	DIANA CATHERINE POSSO	1110533692	1140-03/10/2018	DOCUMENTOS ACUERDO SOBRE SUBSIDIOS DE VIVIENDA	191 25/10/2018
8	JOSE EDGAR OLAYA DEVIA	19324274	1146-04/10/2018	SOLICITA INVESTIGACION SOBRE UNOS BIENES FISCALES DEL MUNICIPIO	180 19/10/2018 PRESIDENCIA
9	DORIS CAVIEDES RUBIANO	28696752	1155-08/10/2018	DEVOLUCION HOJA DE VIDA Y CERTIFICACION	343- 24/10/2018 SECRETARIA GENERAL
10	CENISS		1199-12/10/2018	CONFIRMACION CERTIFICACION PARA BONO PENSIONAL	337- 09/09/2018 SECRETARIA GENERAL
11	CLARA INES IBAÑEZ	65763807	1258-23/10/2018	SOBRE PROBLEMATICA VIVIENDA	02/11/2018 - PRESIDENCIA
12	UNEPCA		1279-25/10/2018	DECRETO 649 DE 2017	02/11/2018 - PRESIDENCIA
13	JOSE EDGAR OLAYA DEVIA	19324274	1286-29/10/2018	SOBRE REQUERIMIENTO QUE LE HICIERA LA CONTRALORIA A LA SECRETARIA DE PLANEACION	204- 16/11/2018 PRESIDENCIA
14	JOSE EDGAR OLAYA DEVIA	19324274	1287-29/10/2018	SOBRE LA INVERSION A LA PLAZOLETA ARTESANOS	203- 16/11/2018 PRESIDENCIA
15	DORIS CAVIEDES RUBIANO	28696752	1316-02/11/2018	HOJAS DE VIDAS CANDIDATOS A SECRETARIA AÑO 2016	378- 14/11/2018 - SECRETARIA





					GENERAL
16	ALEXANDER RODRIGUEZ	93409695	1327- 07/11/2019	PROBLEMATICA CANCHAS DE FUTBOL SAN SIMON	199- 16 /11/2018 PRESIDENCIA
17	FABEL ANDRES JIMENEZ	1110520231	1186- 10/11/2018	INFORMACION SOBRE PROYECTO SAN GABRIEL	192- 25/10/2018 PRESIDENCIA
18	JACQUELINE ACHURY ORTIZ	36174272	1337- 14/11/2018	PROBLEMATICA VEREDA EL TEJAR	201- 16/11/2018 PRESIDENCIA
19	JOSE BARUTH TAFUR GUTIERREZ	111050541	1447- 29/11/2018	DOCUMENTACION SOBRE PROYECTOS 053 Y 054 DE 2018	301 18/12/2018 PRESIDENCIA

## PQR RECEPCIONADOS CORREO ELECTRÓNICO

Un (1) derecho de petición.

1	SETEFFANY CARFENAS		1077- 09/17/2018	ACUERDOS	26/09/018
---	--------------------	--	---------------------	----------	-----------

De lo anterior, se deduce que el mayor número de requerimientos son por concepto de (varios).

A los 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.

A handwritten signature in black ink, consisting of a stylized 'C' followed by 'G', 'H', 'P', and 'E'.

**CESAR GIOVANNY HERRERA PEÑA**  
Secretario General

Proyectó: Asesora Control Interno

