



¡ATENCIÓN,

SERVIDORES Y CONTRATISTAS!

Con el propósito de fortalecer la atención al ciudadano y garantizar respuestas oportunas, completas y de fondo, **INFIBAGUÉ** recuerda las principales directrices para la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRS

1.

RESPUESTAS A ENTES DE CONTROL Y AUTORIDADES

Las respuestas dirigidas a la Contraloría General de la República, Procuraduría General de la Nación, Personería Municipal, Juzgados y autoridades judiciales, Concejo Municipal de Ibagué y Superintendencias **deben ser contestadas formalmente mediante oficio.**



- ✓ **Numeración de Ventanilla Única**
- ✓ **Formato oficial institucional**
- ✓ **Identificación clara del oficio que se responde**
- ✓ **Relación detallada de los anexos adjuntos**



¡Cumplir los términos es compromiso de todos!

CIRCULAR 001 DEL 12 DE FEBRERO DE 2026

BOLETÍN INFORMATIVO

DIRECTRICES PARA LA ATENCIÓN Y RESPUESTA DE PQRS



OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN

2.

¿CÓMO DEBEN ENVIARSE LAS RESPUESTAS?



Las respuestas y comunicaciones oficiales deben enviarse **EXCLUSIVAMENTE** a través del correo electrónico de la Ventanilla Única, dentro del horario institucional establecido.

3.

¡NO DEJES VENCER LOS TÉRMINOS!



Cada dependencia debe verificar diariamente las solicitudes radicadas, iniciar oportunamente el trámite de respuesta y cumplir los términos legales establecidos.

TIPO DE PETICIÓN	TÉRMINO
Peticiones generales	15 días hábiles
Documentos o información	10 días hábiles
Consulta a otras dependencias o entidades	15 días hábiles
Peticiones entre autoridades	3 días hábiles

4.

¿QUIÉN CONSOLIDA LA RESPUESTA?

Cuando una solicitud involucre información de diferentes direcciones o jefaturas, **la respuesta debe ser COMPLETA Y DE FONDO.**



SOLICITUD	RESPONSABLE DE UNIFICAR
Entes de control	Oficina de Control Interno de Gestión
Juzgados - tutelas, informes y demás mecanismos procesales	Secretaría General
Concejo Municipal	Oficina Asesora de Planeación
Superintendencias	Gerencia General



5.

INFORMACIÓN: ENTREGA OPORTUNA

Las dependencias responsables de suministrar información deberán remitir la documentación pertinente con mínimo un (1) día de anticipación a la fecha de vencimiento, para permitir la consolidación oportuna de la respuesta.

¡RECUERDA!

Una respuesta oportuna es responsabilidad de todos.

RADICAR

REVISAR

GESTIONAR

RESPONDER

CUMPLIR



El incumplimiento de las obligaciones relacionadas con la atención de PQRS, los principios de atención al ciudadano y los términos legales puede dar lugar a las acciones correspondientes, de acuerdo con la Circular 001 de 2026.

