**INFORME SEMESTRAL SEGUIMIENTO ATENCIÒN A QUEJAS, DENUNCIAS Y DERECHOS DE PETICIÒN**

**(LEY 1474 DE 2011)**

****

**INFORME AÑO 2015**

**OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**IBAGUE, SEPTIEMBRE DE 2015**

**INTRODUCCION**

Dando cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011, la Oficina Administrativa Financiera y Técnica presenta al señor Gerente del Instituto Municipal Para el Deporte y la Recreación de Ibagué IMDRI, el informe de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, correspondiente al año 2015.

La Oficina Administrativa Financiera y Técnica del Instituto Municipal Para el Deporte y la Recreación de Ibagué IMDRI, es la encargada de llevar a cabo el procedimiento de atención a quejas, denuncias y derechos de petición, y que son un mecanismo de participación ciudadana en la cual, la comunidad tiene un contacto directo con el Instituto, 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 sientan parte del Instituto.

En la página web del Instituto, existe un espacio para que el ciudadano se exprese, en el link “quejas y denuncias”; éste espacio es monitoreado por la Oficina Administrativa Financiera y Técnica, 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 la oficina Administrativa Financiera y Técnica le reportó a la Oficina de Control Interno a través del informe de gestión con corte al 30 de agosto de 2015.

**SEGUMIENTO ATENCIÒN A QUEJAS, DENUNCIAS Y DERECHOS DE PETICIÒN**

Los resultados obtenidos en el proceso de participación ciudadana, así como la gestión realizada por la misma, verificando el 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 agosto de 2015, se recepciónaron un total de 1115 PQRS clasificados de la siguiente manera:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Acciones de tutela | 9 | 0.8% |
| solicitudes | 1023 | 91% |
| Peticiones conciliación | 1 | 0.1% |
| Acciones populares | 6 | 0.6% |
|  Derechos de petición  | 53 |  5.5 % |
| Correos electrónicos | 23 |  2 % |
| Total | **1115** |  **100 %** |

De lo anterior, se deduce que el mayor número de PQRS tiene que ver con solicitudes, que representan el 91%, para un total de 1023, le siguen en su orden las sugerencias, peticiones con el 5.5% y que corresponde a 53 y solicitudes en correo electrónico del 2% y corresponden a 23.

Así mismo, del número total de recibidas (1115), dando contestación a las mismas en el tiempo según la norma.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **PQRS** | **Archivadas y/o Resueltas** | **En Trámite** | **Total** |
| peticiones | 53 | 0 | 53 |
| **Total** | **53** | **0** | **53** |

**SEGUIMIENTO A PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS**

**TOTAL RECEPCIONADAS 53**

El medio de recepción, por la cual llegaron los requerimientos respectivos fue:

|  |  |
| --- | --- |
|  | **N°** |
| Correo | 1092 |
| Página Web | 23 |
| Total | 1115 |

El Instituto Municipal de Deporte y Recreación de Ibagué, durante la vigencia 2015, tramitó las PQRS, allegadas al Instituto por estos medios, quedando pendiente por tramitar 0 peticiones.

**CONCLUSIÓN**

Se concluye que El Instituto Municipal de Deporte y Recreación de Ibagué le ha venido dando seguimiento al procedimiento de atención a quejas, denuncias y derechos de petición de acuerdo a lo establecido en la Ley 1474 de 2011, estatuto anticorrupción, tramitando todos los requerimientos, y cumpliendo así mismo con el indicador de gestión.