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

**(LEY 1474 DE 2011)**

 ****

**INFORME MAYO 2014**

**OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**IBAGUE, JUNIO DE 2014**

**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 mes de Mayo del 2014.

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 mes de mayo del 2014.

**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:

En el mes de mayo del 2014, se recepcionaron un total de 89 PQRS y 4 Derechos de petición como se observa en el siguiente cuadro.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| TIPO | DERECHO DE PETICION | PETICIONES |
| ESCRITO  |  EMAIL  |  4 | RECLAMO | SOLICITUDES |
| 85 | 4 | 0 | 89 |
| Total **89** | **4** | **89** |

**MAYO**

|  |  |
| --- | --- |
| PETICIONES | 89 |
| DERECHOS DE PETICION | 4 |

De lo anterior, se deduce que el mayor número de Peticiones que presenta la comunidad tiene que ver con solicitudes de donaciones, solicitud para demarcación de canchas, apoyo a eventos, apoyo económico, préstamo de escenarios deportivos, reconocimientos deportivos, solicitud de instructores, los cuales representan el 95,7%, para un total de 89 le siguen en su orden los Derechos de petición correspondiéndole un 4,3%, para un total de 4.

Así mismo, del número total de recibidas (93), falta por resolver alrededor de 8 solicitudes y 1 Derecho de Petición, algunas aún están entre el límite de tiempo para su respuesta, otras posiblemente ya están contestadas, sin embargo las respuestas han sido claras y concretas a los peticionarios.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **PQRS** | **Archivadas y/o Resueltas** | **En Trámite** | **Total** |
| PETICIONES | 81 | 8 | 89 |
| DERECHO DE PETCION |  3 | 1 |  4 |
| **Total** | **84** | **9** | **93** |

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

**TOTAL RECEPCIONADAS 93**

|  |
| --- |
| **PQRS MES DE MAYO** |
| RESUELTAS | 84 |
| EN TRAMITE | 9 |

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Medio de Recepción** | **N°** |
| Escrito | 89 |
| Email | 4 |
| Total | 93 |

El Instituto Municipal de Deporte y Recreación de Ibagué, al finalizar el mes de Mayo 2014, tramitó las PQRS, allegadas al Instituto por estos medios, quedando pendiente por tramitar 9 peticiones (solicitudes).

**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.