



INFORME ANUAL SEGUIMIENTO ATENCIÓN A QUEJAS, DENUNCIAS Y DERECHOS DE PETICIÓN

(LEY 1474 DE 2011)



INFORME VIGENCIA 2017
OFICINA DE CONTROL INTERNO

IBAGUÉ, ENERO 2018



INTRODUCCION

Con el propósito de dar cumplimiento al Plan de Auditoría del Instituto Municipal para el Deporte y la Recreación de Ibagué, proyectado para la vigencia 2018, se practica esta evaluación sobre los Derechos de Peticiones, Quejas y Reclamos y Atención al Ciudadano que presenta la ciudadanía ante la Entidad.

El propósito de la Oficina de Control Interno es desarrollar una actividad independiente y objetiva a través de la cual proporciona garantía, Asesoramiento y apoyo mediante sus pronunciamientos y recomendaciones, con el fin de mejorar el funcionamiento de la Organización y por consiguiente lograr la satisfacción de la ciudadanía mediante las respuestas concedidas.

OBJETIVO DE LA AUDITORIA

Dar cumplimiento a lo ordenado en el Decreto 2641 del 17 de diciembre de 2012, en el Capítulo IV.- Estándares para la Atención de Peticiones, Quejas, Sugerencias y Reclamos, Literal D. Control, numeral ii. Oficina de Control Interno: Presentar informe semestral sobre las PQR, observando el acatamiento de la norma respecto a la coherencia y satisfacción de las respuestas proporcionadas a cada uno de los ciudadanos, y que la respuesta se facilite dentro de los términos establecidos en la Ley, además, que se realice desde el ordenamiento Jurídico, de tal manera que las repuestas sean claras, coherentes, suficientes y oportunas.

Así mismo, dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, "Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos".

DESARROLLO DEL SEGUIMIENTO.

Con el propósito de llevar a cabo el seguimiento a las Sugerencias, Derechos de Peticiones, Quejas y Reclamos y Atención al Ciudadano, es necesario remitirnos al art. 76 de la Ley 1474 de 2011, en lo referente a la Oficina de Quejas y Reclamaciones, en razón, a que allí es donde inicia el proceso de solicitudes ante la Entidad, por tanto es importante conocer la estructura de su funcionamiento.

En el Instituto Municipal para el Deporte y la Recreación en Ibagué IMDRI, esta labor inicia en la Oficina de la Secretaria de la Gerencia, atendida por la funcionaria Ingrid Marcela Cruz Mogollón, ubicada en las instalaciones de

INSTITUTO MUNICIPAL PARA EL DEPORTE Y LA RECREACION DE IBAGUÉ

Km 1 Vía Aeropuerto Perales – Parque Deportivo

E-mail: imdri.ibague@imdri.gov.co **Página Web:** www.imdri.gov.co

Ibagué Tolima



Gerencia, siendo la encargada de la recepción y atención a las diferentes solicitudes y reclamaciones considerados como un mecanismo de participación ciudadana, en la cual la comunidad tiene un contacto directo con el Instituto, con el propósito que se brinde confianza y satisfacción en las respuestas expedidas. Las solicitudes son radicadas de manera física y personalizada ante la funcionaria responsable por los diferentes ciudadanos.

Así mismo, en este mismo sitio se cuenta con una urna que permite recepcionar solicitudes cuando las personas prefieren depositarlas allí.

Adicionalmente, y conforme lo requiere la norma, la Entidad cuenta con mecanismos de recepcionar estas solicitudes de manera virtual, que se encuentra enlazados al correo pqr.imdri@gmail.com, ingresando a este menú encuentra un formulario el cual permite generar estadística consolidada de acuerdo con la modalidad de la solicitud elevada.

Este servicio es de fácil acceso y se encuentra en la barra del menú principal de la página del IMDRI, www.imdri.gov.co

Un elemento primordial de tener en cuenta en este proceso, es la atención oportuna a las peticiones elevadas por la ciudadanía, debido a los términos legales de cumplimiento. Además, considerarlo como factor fundamental de aporte para el cabal desempeño en el cumplimiento del objeto institucional.

Así las cosas, el proceso se desarrolla comenzando con el recibo de las solicitudes por parte de la Secretaria de Gerencia, quien clasifica el tipo o modalidad de solicitud en el formato establecido para este fin, registrando el orden consecutivo, fecha de radicado, nombre del peticionario, tipo de petición y resumen del asunto. A partir de este momento se informa a la Gerente de la solicitud para que sea ella quien dirija el trámite de la respuesta, y la Secretaria de Gerencia entregue a la persona comisionada para que inicie el trámite correspondiente.

Una vez tramitado el asunto, se devuelve a la Secretaria de Gerencia, para que radique la respuesta en el formato establecido por la Entidad y posteriormente sea enviado con el mensajero a la dirección dejada por el peticionario, quedando registrada la fecha de envío y en la columna de observaciones el tipo de acción realizada.

La información objeto de la presente evaluación tiene como fuente primaria un formato en excel remitido por la Secretaria de Gerencia a la Oficina de Control

Interno, a través del cual se presenta el Informe de Gestión de P.Q.R con corte al 31 de diciembre 2017.

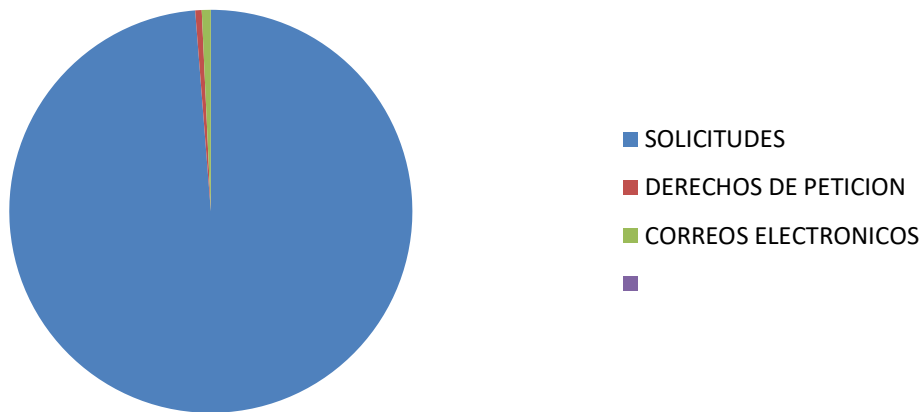
Una vez verificada la relación de las P.Q.R. correspondientes al segundo semestre de 2017, los resultados obtenidos se detallan en el siguiente cuadro.

Se observó que la gestión realizada por la Gerencia y su equipo de Trabajo fue eficaz frente al cumplimiento de las normas legales vigentes y la obligatoriedad de establecer un control en la receptividad y seguimiento de las quejas y reclamos registradas.

Del periodo 01 de julio al 31 de diciembre 2017, se recepcionaron un total de 2.085 PQRS clasificados de la siguiente manera:

Acciones de tutela	0	0%
Solicitudes	2.059	98.75
Derechos de Peticiones	11	0.52%
Correos electrónicos	15	0.72%
Total	2.085	100%

PORCENTAJES DE PARTICIPACION DE SOLICITUDES, DERECHOS DE PETICION Y CORREOS



De lo anterior, se deduce que el mayor número de P.Q.R. Tiene que ver con las 2.059 solicitudes de información y que representan el 98.75% de un total de



2085 solicitudes, le siguen 15 correos electrónicos correspondientes al 0.72% y 11 Derechos de Petición equivalentes al 0.52%, respuestas que fueron expedidas por la Entidad, por diferentes medios, siendo el mecanismo escrito el más significativo.

Esta información fue entregada por intermedio del mensajero de la Entidad, de acuerdo con la dirección que registraba el peticionario.

El Instituto Municipal de Deporte y Recreación de Ibagué, durante el segundo semestre de 2017, tramitó las PQRS, allegadas al Instituto de manera satisfactoria.

CONCLUSIÓN

Se concluye que El Instituto Municipal de Deporte y Recreación de Ibagué cumplió el 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 los requerimientos oportunamente, cumpliendo con el indicador de gestión.

Cordialmente,

EDGAR BULLA OPEZ
Asesor Control Interno IMDRI.