



**INFORME SEMESTRAL SEGUIMIENTO ATENCIÓN A QUEJAS,  
DENUNCIAS Y DERECHOS DE PETICIÓN**

**(LEY 1474 DE 2011)**



**INFORME AÑO 2016**

**OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**IBAGUÉ, ENERO 2017**





## INTRODUCCION

Dando cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011.

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.

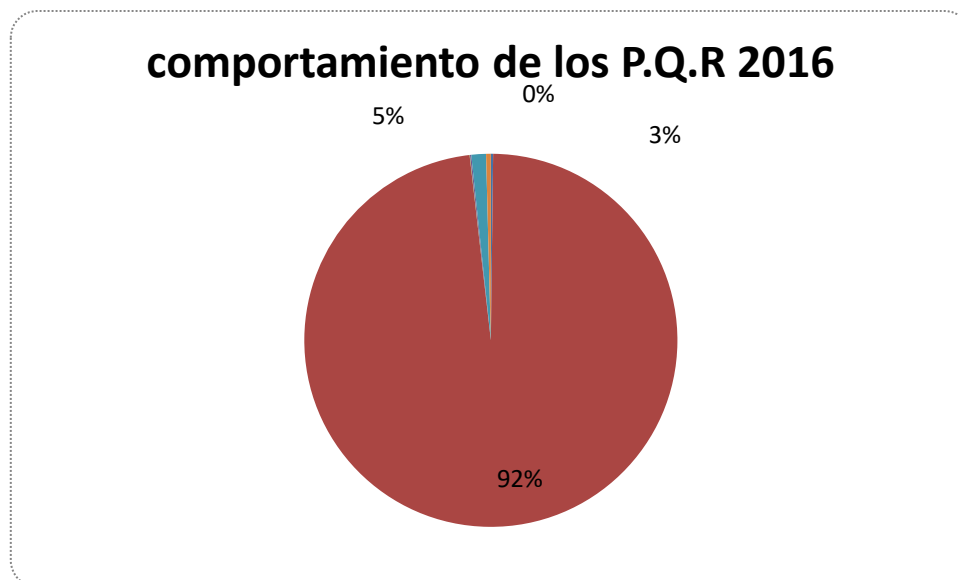
La información procesada en este documento tiene como fuente primaria la información que la secretaria de gerencia reportó a la Oficina de Control Interno, el día 10 de enero del 2017 a través del informe de gestión P.Q.R con corte al 31 de diciembre 2016.

## SEGUIMIENTO ATENCIÓN A QUEJAS, DENUNCIAS Y DERECHOS DE PETICIÓN

Los resultados obtenidos en el proceso de P.Q.R, así como la gestión realizada por la gerencia y su equipo de trabajo y 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 31 de diciembre 2016, se recepcionaron un total de 5572 PQRS clasificados de la siguiente manera:

Acciones de tutela	0	0%
Solicitudes	5.142	92%
Derechos de Peticiones	150	3%
Correos electrónicos	280	5%
<b>Total</b>	<b>5.572</b>	<b>100%</b>

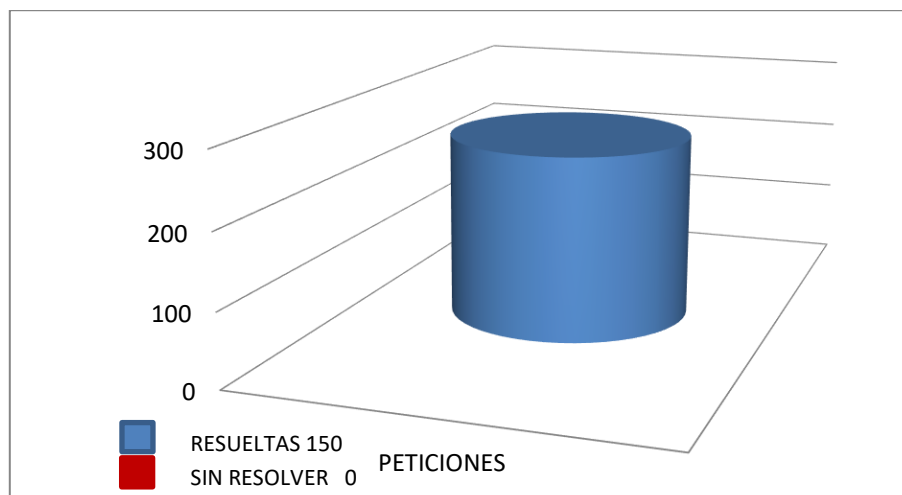


De lo anterior, se deduce que el mayor número de P.Q.R. Tiene que ver con las 5.142 solicitudes de información y que representan el 92% de un total de 5.572 solicitudes, le siguen 150 derechos de petición y que corresponden al 3%, 280 Solicitudes a través del correo electrónico con el 5%.

Así mismo, de los 100 derechos de petición recibidas, se dio respuesta a los 100 y se encuentran vencidos 0.

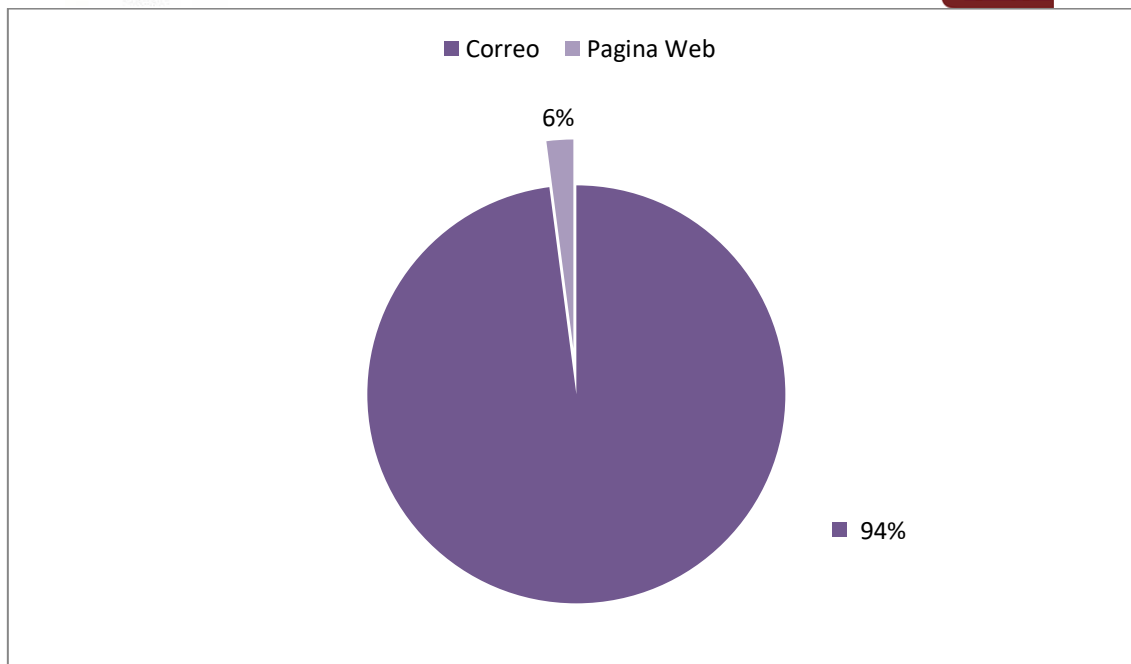
PQRS	Archivadas y/o Resueltas	En Trámite	vencidas	Total
peticiones	150	0	0	150
Total	<b>150</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>150</b>
Porcentaje ejecución	<b>100%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>100%</b>

### GRAFICO SEGUIMIENTO A DERECHOS DE PETICION



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

	N°
Correo físicamente	5.292
Página Web	280
Total	5.572



El Instituto Municipal de Deporte y Recreación de Ibagué, durante la vigencia 2016, 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 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 todos los requerimientos, cumpliendo así mismo con el indicador de gestión.