



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

(LEY 1474 DE 2011)



INFORME FEBRERO 2014

OFICINA DE CONTROL INTERNO

IBAGUE, MARZO 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 febrero de 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.

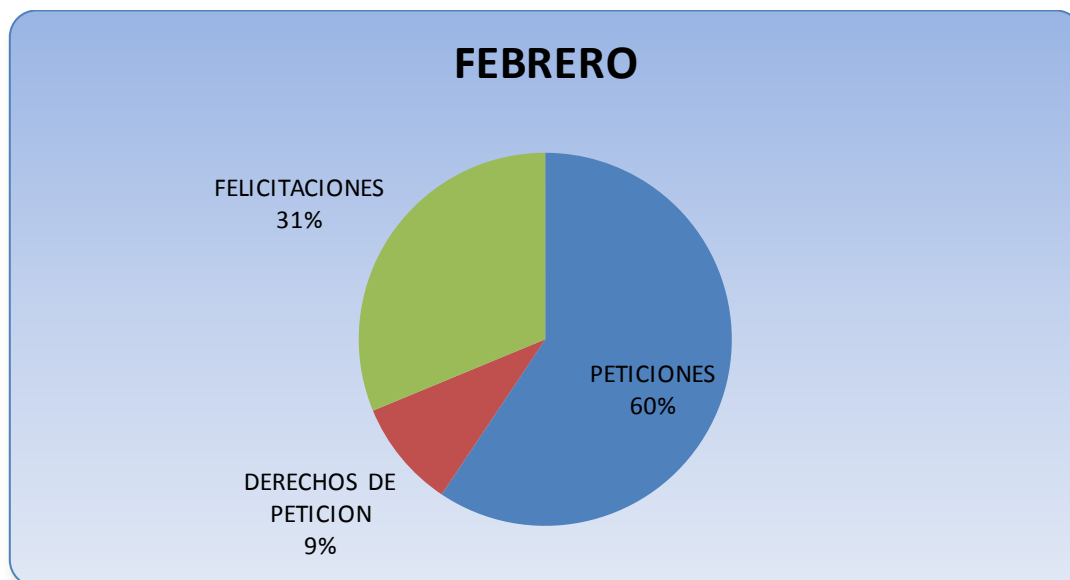
La información procesada en este documento tiene como fuente primaria la información que la oficina Administrativa Financiera y Técnica le reportó a la Oficina de Control Interno a través del informe de gestión con corte al mes de febrero de 2014.

SEGUIMIENTO ATENCIÓN A QUEJAS, DENUNCIAS Y DERECHOS DE PETICIÓN

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 febrero del 2014, se recibieron un total de 38 PQRS, 6 Derechos de petición y 20 felicitaciones, como se observa en el siguiente cuadro.

TIPO			DERECHO DE PETICION	PETICIONES		
ESCRITO	EMAIL	FACEBOOK		RECLAMO	SOLICITUDES	FELICITACIONES
35	3	20	6	1	37	20
Total 38			6	38		



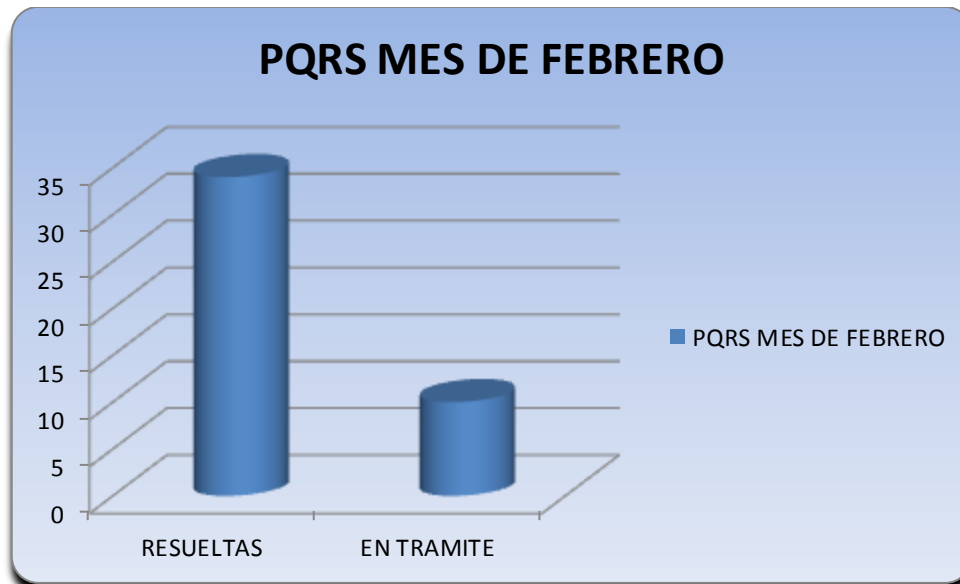
	FEBRERO
PETICIONES	38
DERECHOS DE PETICION	6
FELICITACIONES	20

De lo anterior, se deduce que el mayor número de Peticiones que presenta la comunidad tiene que ver con solicitudes de donación de elementos, arreglo de escenarios, apoyo en actividades lúdicas, que representan el 86%, para un total de 38, le siguen en su orden los Derechos de petición correspondiéndole un 11%, para un total de 6.

Así mismo, del número total de recibidas (44), falta por resolver 10 peticiones, con respuesta clara y concreta a los peticionarios.

PQRS	Archivadas y/o Resueltas	En Trámite	Total
PETICIONES	28	10	38
DERECHO DE PETICION	6	0	6
Total	34	10	44

SEGUIMIENTO A PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS TOTAL RECEPCIONADAS 44



PQRS MES DE FEBRERO	
RESUELTAS	34
EN TRAMITE	10

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

Medio de Recepción	N°
Correo	3
Facebook	20
Escrito	41
Total	64

El Instituto Municipal de Deporte y Recreación de Ibagué, al finalizar el mes de febrero 2014, tramitó las PQRS, allegadas al Instituto por estos medios, quedando pendiente por tramitar 10 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.