



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

(LEY 1474 DE 2011)



OFICINA DE CONTROL INTERNO

**IBAGUÉ, DICIEMBRE
DE 2018**



INTRODUCCION

Con el fin de cumplir con el Plan de Auditoría del Instituto Municipal para el Deporte y la Recreación de Ibagué, proyectado para la actual vigencia, se practica seguimiento a los Derechos de Peticiones, Quejas y Reclamos y Atención al Ciudadano que presenta la ciudadanía ante la Entidad.

Dando cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011, la Oficina de Control Interno del IMDRI, presenta el informe correspondiente al segundo semestre de 2018, de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, el cual será publicado en la página WEB de la Entidad para conocimiento general.

El propósito de la Oficina de Control Interno es ejercer una labor 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, y, por ende, la satisfacción de la ciudadanía mediante las respuestas oportunas, claras y objetivas.

OBJETIVO DE LA AUDITORIA

Dar cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011, y 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 los ciudadanos, y que satisfaga y se realice dentro de los términos establecidos en la Ley, además, teniendo en cuenta el ordenamiento Jurídico, de tal manera que las repuestas sean coherentes, suficientes y oportunas.

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, por cuanto allí es donde inicia el proceso de solicitudes ante la Entidad, por tanto la importancia que el proceso funcione correctamente.

En el Instituto Municipal para el Deporte y la Recreación de Ibagué IMDRI, esta labor inicia en la Oficina de la Secretaria de la Gerencia, atendida por la funcionaria Marcela Cruz Mogollón, ubicada en las instalaciones de la 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 por los diferentes ciudadanos ante la funcionaria encargada del proceso. Junto a su oficina se encuentra ubicado el buzón de reclamos, quejas y sugerencias donde se depositan las solicitudes para ser atendidas posteriormente.

Una vez recibidas las solicitudes por la Secretaria, estas son trasladadas a la Gerencia para que desde allí se direccionen a la dependencia que le corresponda dar contestación. Paso siguiente la Secretaria relaciona en el “libro consecutivo de correspondencia entregada y recibida para funcionarios”, cada uno de los documentos para luego ser entregados a los responsables que la Gerencia designó para el trámite de la respuesta. En el momento de hacer la entrega de la solicitud respectiva a la persona señalada para dicha diligencia, debe firmar indicando la fecha de recibo, siendo este el control para establecer su responsabilidad a efectos de dar cumplimiento oportuno de acuerdo con los términos establecidos normativamente.

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

Este control se lleva a cabo mediante un cuadro en excel donde se registran todas las solicitudes, quejas, reclamos y Derechos de Petición, con el propósito de atender debidamente las preocupaciones de la ciudadanía que tengan referencia con el incumplimiento del objeto social de la Entidad.

Además de los medios de recepción y contacto antes señalados, la Entidad cuenta con un correo electrónico imdri.ibague@imdri.gov.co por medio del cual también se reciben las solicitudes de toda naturaleza que la ciudadanía quiera interponer ante la Entidad.

El IMDRI cuenta con un correo para atender todas las solicitudes relacionadas con los escenarios Deportivos referente a: préstamo de escenarios, canjes de los escenarios y alquiler de los escenarios, el correo electrónico es horariosescenariosimdri@gmail.com.

Mediante este correo pueden hacer las solicitudes personas naturales y jurídicas, clubes deportivos, juntas de acción comunal, Instituciones educativas públicas y privadas, entidades públicas, las Ligas deportivas entre otros, para el préstamo,

alquiler o canje de cualquier escenario deportivo, y mediante este mismo correo se da respuesta a dicha solicitud, se reciben los documentos una vez el solicitante haya cancelado el valor del servicio, y se envía el aval para la utilización del respectivo espacio deportivo.

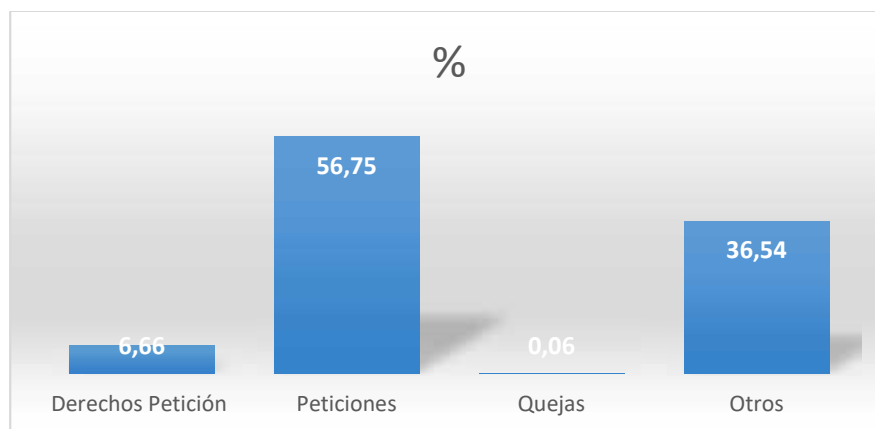
El anterior procedimiento tiene como propósito de facilitar, agilizar la tramitología y evitar la pérdida de tiempo de las personas en el desplazamiento, para la solicitud de los servicios de escenarios deportivos.

El IMDMI con estas acciones lo único que pretende es facilitar medios en favor de la ciudadanía para el trámite de los servicios de los diferentes escenarios deportivos.

La información objeto de la presente evaluación tiene como fuente primaria un formato en Excel diseñado por la Contraloría Municipal de Ibagué, y diligenciado por la responsable del proceso, el cual permite consolidar las distintas modalidades de solicitudes tanto de Derechos de Petición, quejas, reclamos y solicitudes de información.

Una vez verificada la relación de las P.Q.R.S. correspondiente al segundo semestre de 2018, se corroboró la cantidad y la modalidad de solicitudes resultado que se detalla a continuación:

CONSOLIDADO SEGUNDO SEMESTRE 2018								
Concepto	Julio	Agosto	Sepbre	Octubre	Novbre	Dicbre	Totales	%
Derechos Petición	83	5	10	2	11	9	120	6,66
Peticiones	239	165	134	188	196	100	1022	56,75
Quejas	0	0	0	0	1	0	1	0,06
Otros	30	184	53	139	140	112	658	36,54
Totales	352	354	197	329	348	221	1801	100,00





Como se observa en el cuadro anterior, durante el periodo del 01 de Julio al 31 de Diciembre de 2018, se recibieron un total de mil ochocientas una solicitudes ante el IMDRI, de las cuales ciento veinte (120) corresponden a Derechos de Petición; mil veintidós (1.022) corresponden a peticiones o correspondencia recibida y se refieren a (respuestas a solicitudes de información u oficios, solicitud de préstamos, alquiler de escenarios deportivos, invitaciones a diferentes actividades, citaciones a diferentes entidades y otros, notificaciones y avisos) ect., ninguna comunicación de este grupo son objeto de sanciones por extemporaneidad, o sujetos a términos de respuesta, no quiere decir que la Entidad omita las respuestas cuando ameritan darse; una (1) Queja durante el semestre y finalmente, el grupo de otros seiscientos cincuenta y ocho (658) que se relacionan con solicitudes de información y otros que tampoco son objeto de sanciones por extemporaneidad o que tengan términos de vencimiento, no obstante los que requieren de respuesta se responden.

Según las cifras del cuadro se observa que desde el mes de agosto los Derechos de Petición se redujeron de manera considerable y se mantuvo esta disminución hasta finalizar el año, hecho importante que descongestiona a la administración de tener que resolver altos volúmenes de requerimientos. En cuanto a las demás solicitudes fueron proporcionales en la mayoría de los meses hasta diciembre, pero estas no causan congestiones para su trámite de respuesta.

Las solicitudes durante el semestre objeto de estudio se respondieron oportunamente, teniendo en cuenta las fechas de radicación frente al tiempo de respuesta, se evidencio que las Peticiones y quejas fueron resueltas dentro de los términos que establece la Ley, y las respuestas fueron satisfactorias para los peticionarios, razón por la cual no hubo reiteración de la información por parte de los peticionarios.

Al inicio del semestre se observó que hubo respuestas que se dieron un poco tardías, afortunadamente ninguna generó inconvenientes en contra del Instituto. Esta eventualidad de respuestas extemporáneas se subsanó finalizando el año mediante la organización que se dio al proceso.

El proceso mejoró mediante la elaboración del manual de procedimientos para el programa de escenarios deportivos, en el cual se estableció responsabilidades, mecanismos de organización y se determinaron líneas claras de operatividad, a estos hechos se aunó que la Alta Gerencia nombrara una persona para que apoyara el proceso y le diera mejor dinamismo y organización, situación que permitió que las respuestas a cualquier clase de solicitud de información fueran oportunas. De otra parte, se crearon líneas de comunicación virtuales directas con la ciudadanía para agilizar el proceso y generar mayor transparencia en el servicio.



Es importante indicar que el Decreto 1474 de 2011, es la norma que regula los P.Q.R.S. y allí se estipula las responsabilidades y obligaciones de los Servidores Públicos referente a este tema.

ATENCIÓN AL CIUDADANO

QUE ES EL SUIT:

El Suit es la fuente única y válida de la información de los trámites que todas las instituciones del Estado ofrecen a la ciudadanía, facilita la implementación de la política de racionalización de trámites y contribuye a fortalecer el principio de transparencia, evitando la generación de focos de corrupción.

Se habilitó la sección de Atención al Ciudadano dentro de la página web del IMDRI, en la cual encontramos la sección de P.Q.R.S. y la sección de preguntas frecuentes. Además, se creó un Link de redirección a esta misma en Función Pública, la cual permite registrar el radicado del documento y dar respuesta por medio de correo electrónico una vez el usuario deja registrado un medio para comunicarse.

Igualmente, en la página web del IMDRI se creó un botón de acceso que direcciona a la plataforma del SUIT directamente, el cual permite conocer todos los trámites que adelanta y ejecuta el Instituto.

Se actualizó en la página web de la Entidad el grupo de políticas y Guías Institucionales las cuales permiten conocer la naturaleza y objetivos. Los documentos publicados fueron Políticas, misión, visión, código de Integridad, p.q.r.s. y los procesos y procedimientos.

Los link habilitados para el Servicio al Cliente y la ciudadanía haga uso eficaz y eficiente de los servicios que presta son: horariosescenariosimdri@gmail.com y imdri.ibague@imdri.gov.co. Facebook e Instagram.

QUE ES EL PISAMI:

Es la plataforma que permite radicar, Verificar y controlar el ingreso de los documentos que son remitidos por una persona natural o jurídica al instituto, entregados en la Ventanilla Única de Correspondencia.

Este instrumento permite saber y conocer los movimientos que ha tenido el documento y el estado actual en el momento que lo desee consultar, además, garantiza la seguridad de conocer las actuaciones del documento.

La Ley de Transparencia tiene como propósito, institucionalizar la promoción y la garantía del acceso a la información pública como un derecho fundamental y



facilitar la implementación de la política de transparencia en las entidades líderes de la misma, las instancias garantes y de control y los diferentes sujetos obligados.

Igualmente, el Nuevo **Modelo de Integración de Planeación y Gestión – MIPG** – hace referencia a que las Entidades deben implementar la Ley de Transparencia y la plataforma de PISAMI, con el propósito de brindar todos los derechos para

que la ciudadanía tenga conocimiento de las actuaciones de las Entidades Públicas.

RECOMENDACIÓN:

- J Estudiar la posibilidad de integrarse a la plataforma del PISAMI (Plataforma Integrada de Sistema de la Alcaldía Municipal de Ibagué) conforme lo establece la Ley de Transparencia y el Nuevo Modelo de Integración de Planeación y Gestión.
- J Continuar en el propósito de mejora del servicio de la información al ciudadano y la racionalización de trámites que le permita menos esfuerzos a la ciudadanía en general, obtener conocimiento de las actuaciones del IMDRI.

CONCLUSIÓN:

- J Se observó que el Instituto Municipal para el Deporte y Recreación de Ibagué, dio cumplimiento oportuno al procedimiento de atención a quejas, denuncias, reclamos y derechos de petición de acuerdo con lo establecido en la Ley 1474 de 2011, así mismo, mediante los mecanismos adicionales y mejorados de atención al ciudadano y el direccionamiento de esfuerzos para mejorar de manera ostensible la tramitología, son mecanismo que alejan las posibles prácticas de corrupción en el Instituto.

Cordialmente,

Oficina Control Interno