

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

(LEY 1474 DE 2011)

OFICINA CONTROL INTERNO

**IBAGUÉ, 30 DE JUNIO
DE 2020**

INTRODUCCION

Con el fin de dar cumplimiento al 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 I76ta ciudadanía ante el IMDRI.

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 con corte a 30 de junio de 2020, referente a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, informe que 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 Asesoramiento y recomendaciones mediante sus pronunciamientos, con el fin de mejorar el funcionamiento, y, por ende, que la Entidad brinde satisfacción a la ciudadanía mediante las respuestas oportunas, claras y objetivas.

OBJETIVO DE LA AUDITORIA

Con el propósito de 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 se realice dentro de los términos establecidos en la Ley, además, teniendo en cuenta el ordenamiento Jurídico, de tal manera que las repuestas sean suficientes y oportunas.

DESARROLLO DEL SEGUIMIENTO.

De conformidad con la normatividad vigente y el ánimo de dar cumplimiento a la presentación del informe a 30 de junio de 2020, se realiza el seguimiento a las Sugerencias, Derechos de Peticiones, Quejas y Reclamos y Atención al Ciudadano, en lo referente a la Oficina de Quejas y Reclamaciones, por cuanto allí inicia el proceso mediante la radicación de las solicitudes ante la Entidad.

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 la entrada a las instalaciones de la Gerencia, siendo la encargada de la recepción, atención y seguimiento a las diferentes solicitudes y reclamaciones que realiza la ciudadanía Ibaguereña.

Se reitera que la comunicación y atención a los ciudadanos se realiza de manera más personalizada, para tal fin, se eliminó la puerta de la entrada de tal manera que las personas puedan seguir y ubicarse de una vez en la sala de espera, y el contacto con la Gerencia y la Secretaría General sea expedita y cercana.

Esta Actitud por parte de la nueva administración ha generado cambios positivos por cuanto el ciudadano, además, de radicar su documento de solicitud Queja, Reclamo o Derecho de Petición, tiene la oportunidad de tener contacto directo con la persona que le puede suministrar el servicio, lo anterior, facilitó que los canales de comunicación fueran más ágiles, mejore el servicio, los tiempos de respuestas tienden a ser mucho más rápidos, el ciudadano siente que es mejor atendido, que debe ser el objetivo de las instituciones hoy día.

El mecanismo de conocimiento y distribución de las solicitudes continúa desarrollándose de igual manera, la Secretaria de Gerencia radica el documento, luego lo entrega a la Gerencia, la Gerencia lo conoce y a su vez lo direcciona a la persona o dependencia que considera la indicada para su respectivo trámite, o atención a la persona solicitante.

El documento es entregado por parte de la Secretaria de Gerencia a la persona indicada, mediante un documento control en el que se especifica tipo de documento, clase de solicitud, fecha de entrega, responsable de recibirlo, lo anterior, con el fin de hacer seguimiento a efectos de que la respuesta se realice dentro de los términos legales.

Obtenida la respuesta para el peticionario, el responsable de su elaboración lo devuelve a la Secretaria de la Gerencia, para que, a su vez, lo radique y lo remita a la persona solicitante mediante vía correo electrónico ibague@imdri.gov.co, único medio de envío por cuanto no hay servicio de correo, ni servicio de mensajería, por las restricciones que ha generado la emergencia sanitaria por el Covid-19.

A pesar de los inconvenientes y restricciones por causa de la pandemia, a la fecha objeto de estudio no se han presentado quejas por parte de los ciudadanos referente a las repuestas de sus peticiones, igualmente, la Entidad también ha hecho los esfuerzos para dar oportuna respuesta a las diferentes clases de solicitudes elevadas por la ciudadanía ibaguereña.

La evaluación y seguimiento a las PQR se efectúa desde el 01 de marzo al 30 de junio del año en curso, en razón, a que ya se había realizado informe sobre el primer bimestre de enero y febrero.

Durante este periodo se presentaron mil novecientos cuatro (1904) solicitudes, entre ellas cinco (5) Tutelas y veintinueve (29) derechos de petición, y uno de ellos fue con reiteración correspondiente a Fabian Morales, solicitando el pago de unas facturas correspondientes al contrato de Interventoría No. 169 del 22 de junio de 2016.

Esta reiteración obedeció a que el Señor Fabian Vivi Morales, solicita nuevamente el pago de las facturas del citado contrato, pero no se cancelan en razón, a que falta el cumplimiento de algunos requisitos del contrato, entre ellos la proyección de la liquidación del contrato de obra del cual eran interventores, quiere decir, que el incumplimiento continúa por tanto no se efectuó el pago.

Las restantes mil ochocientos sesenta y ocho (1.868) solicitudes corresponden a información de las actividades que desarrolla el Instituto y otros, pero que ninguno de ellos concierne a quejas o reclamos por asuntos de incumplimientos o indebidos de la Entidad.

Se corroboró que todas las solicitudes elevadas al Instituto fueron respondidas de manera oportuna, especialmente las correspondientes a las respuestas de los Derechos de Petición y Tutelas, por las consecuencias que acarrea su incumplimiento, además, que el término de respuesta está estipulado en la Ley.

De otra parte, se revisó que ninguna solicitud fuera reiterativa para evitar posibles incumplimientos, a excepción de la reiteración por el cobro de las facturas, hecho que fue atendido y superado en su momento dando la respuesta requerida.

Del total de solicitudes que llegan al Instituto, muchas de ellas no son del resorte de la Entidad, por tanto, estas son remitidas a las Entidades que corresponde dar la respuesta, y, otro sin número de solicitudes no aplica dentro del objetivo Institucional para dar la información solicitada.

Entre las solicitudes más recurrentes tenemos: solicitudes laborales, de escenarios deportivos, solicitud de información de toda índole de los diferentes clubes deportivos, reconocimientos, respuestas a oficios, Solicitudes equivocadas que deben ser remitidas a otras instancias, solicitudes de horarios de escenarios ect. Sin embargo, a todas se les da respuesta por parte del IMDRI.

El consolidado de solicitudes se registra en el siguiente cuadro:

<u>CONSOLIDADO DE SOLICITUDES DESDE MARZO A JUNIO DE 2020</u>					
CONCEPTOS					Total
Cantidad	Peticiones	Otros	Tutelas	Derechos de Petición	-
	<u>1.868</u>	<u>2</u>	<u>5</u>	<u>29</u>	<u>1.904</u>

Tabla con formato

Además, de los medios de recepción y contacto antes señalados, Por el momento los medios de comunicación y atención a las PQR que están al servicio de la ciudadanía son el correo electrónico jmdri.ibague@imdri.gov.co y el teléfono celular número 318-349-77-57, en razón, a que se está haciendo una modificación y actualización a la página web, la cual va a permitir una mejor accesibilidad, más sencillo el mecanismo de consulta para la ciudadanía, y permitirá a la vez, mejor organización en la publicación de toda la información que produce el Instituto.

Código de campo cambiado

Muy pronto quedarán habilitados los siguientes medios de servicios al ciudadano: la Entidad cuenta con un correo electrónico jmdri.ibague@imdri.gov.co formulario electrónico de recepción de FPQRS ~~que reposa~~ en la página web ~~del Instituto~~, en la sección Atención al Ciudadano, contamos con chat online, el cual ~~estará á en~~ línea en tiempo real en los horarios de atención del IMDRI, y que también cuenta con recepción de mensajes fuera de línea. Además, de las líneas telefónicas y correo electrónico, radicación física, y redes sociales Facebook Instagram y Twitter.

Con formato

Cordialmente,



EDGAR BULLA LOPEZ
Oficina Control Interno.