

	FORMATO DE COMUNICACIONES OFICIALES Instituto Municipal del Deporte Y La Recreación De Armenia NIT 890003419-5	Código: FO-GG-01
		Fecha Elaboración: 31-08-2012
		Fecha Revisión: 23-09-2016
		Versión: 6
		Página 1 de 5

**INFORME DE SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS DEL
 INSTITUTO MUNICIPAL DEL DEPORTE Y LA RECREACION DE ARMENIA
 IMDERA**

DOCUMENTO CONTROLADO

JULIO A DICIEMBRE DE 2017

**OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO
 DICIEMBRE 2017**

Estadio Centenario Piso 2° kilometro 1 vía aeropuerto El Edén Armenia Quindío
 Correo electrónico: contactenos@imdera.gov.co
 Tel 7478888 – Celular 314 661 7090
 Código Postal: 630001
 Página web: www.imdera.gov.co



	FORMATO DE COMUNICACIONES OFICIALES Instituto Municipal del Deporte Y La Recreación De Armenia NIT 890003419-5	Código: FO-GG-01
		Fecha Elaboración: 31-08-2012
		Fecha Revisión: 23-09-2016
		Versión: 6
		Página 2 de 5

OBJETIVO

Verificar el cumplimiento de los niveles y trámites de atención ciudadana a partir de la evaluación de la gestión de las sugerencias, quejas y reclamos durante el periodo comprendido de julio a diciembre de 2017, con el fin de contribuir con la mejora del servicio óptimo que satisfaga a cabalidad las necesidades de los usuarios del Instituto Municipal del Deporte y la Recreación de Armenia - IMDERA.

ALCANCE

Comprobar el debido cumplimiento del orden normativo nacional y a nivel institucional, del procedimiento de Gestión de Denuncias, Quejas, Reclamos y Sugerencias, en cuyo objetivo se precisa “Fomentar la buena gestión del Instituto Municipal del Deporte y la Recreación de Armenia – IMDERA, al recepcionar, tramitar o resolver las peticiones, denuncias y quejas que por cualquier medio formulen los ciudadanos y dar su respectivo tramite, prestando un servicio eficiente de acuerdo a la Constitución y a las leyes; garantizando la participación ciudadana, basada en el derecho que tiene todo ciudadano de obtener respuesta oportuna a sus solicitudes y requerimientos”.

La información analizada corresponde al segundo semestre de la vigencia 2017.

MARCO JURIDICO

El presente informe toma como base la siguiente normatividad:

NORMA	CONCEPTO
Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011	<p>Artículo 76. Oficina de quejas, sugerencias y reclamos. En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.</p> <p>La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios. Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.</p>

Ley 1437 de 2011	Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo
Circular externa No. 001 de 2011 expedida por El Consejo Asesor Del Gobierno Nacional En Materia De Control Interno De Las Entidades Del Orden Nacional Y Territorial.	Es importante tener en cuenta que si se contestan a tiempo todas las peticiones, tendremos ciudadanos satisfechos con la gestión y además se disminuirán notablemente el número de quejas, reclamos y tutelas por respuestas extemporáneas, lo que nos permitirá ser más eficientes y eficaces.
Decreto 019 de 2012	Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública
Decreto 943 de 2014	Por medio del cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno – MECI
Ley 1712 de 2014	Por medio de la cual se crea la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones.
Ley 1755 de 2015	Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo
Ley 1757 de 2015	Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática

METODOLOGIA APLICADA

Verificación de la información contenida en los listados de control de correspondencia, correo electrónico, página web y buzón de sugerencias.

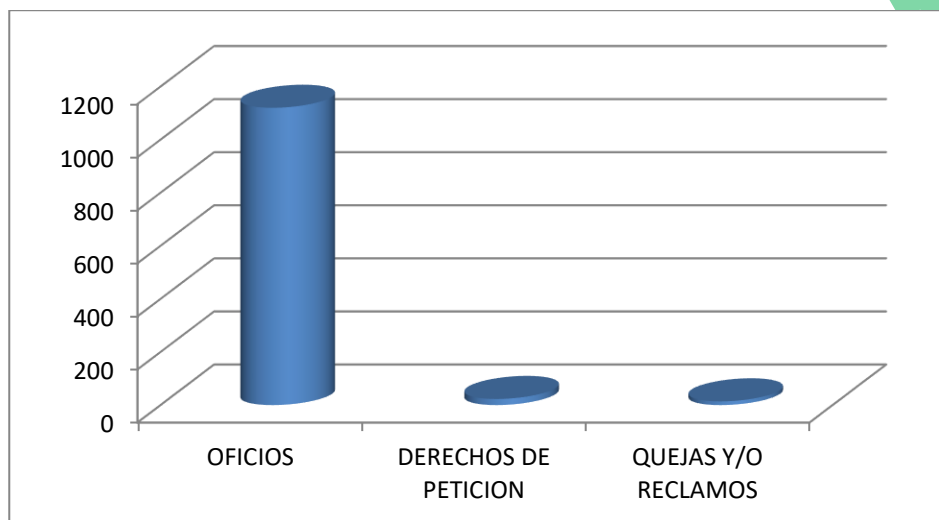
ESTADO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Durante el segundo semestre del presente año, se han radicado en el punto de atención al usuario 1120 Oficios, de los cuales 23 corresponden a Derechos de Petición y 14 quejas. En su mayoría (841), los oficios radicados corresponden a solicitudes por parte de la comunidad, ya sea para el apoyo a eventos deportivos, recreativos o de mantenimiento de escenarios.

A la fecha de corte para la realización de este informe, se ha dado respuesta al 100% de las solicitudes. El promedio de tiempo para la respuesta de dichas comunicaciones es de aproximadamente 13 días calendario.

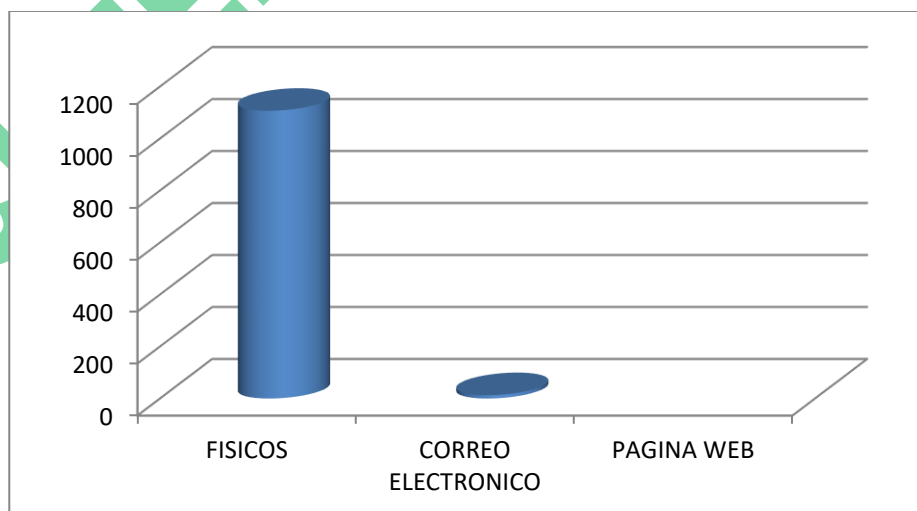
A continuación, se presenta de forma gráfica el proceso de recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del Instituto Municipal del Deporte y la Recreación de Armenia – IMDERA

OFICIOS RADICADOS



De los oficios radicados en la entidad, 1107 fueron en formato físico y 13 través de correo electrónico.

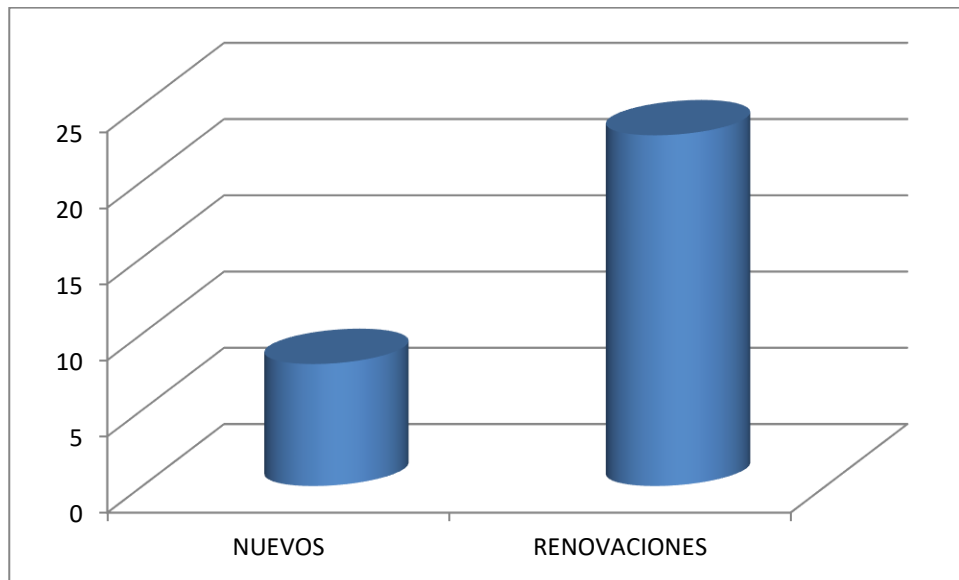
TIPOS DE RECEPCION



Durante el segundo semestre de la vigencia 2017 se atendieron 31 trámites de Reconocimientos Deportivos, 8 de ellos nuevos a igual número de clubes y 23

solicitudes se hicieron para Renovar dicho documento. Todas estas actuaciones se encuentran sustentadas en Actos administrativos tal como corresponde.

RECONOCIMIENTOS DEPORTIVOS



Durante lo corrido de este semestre no se han presentado peticiones, quejas reclamos o sugerencias, a través del buzón de sugerencias instalado en las oficinas del Instituto.

CONCLUSION

Durante este semestre se ha llevado un control más estricto al control de la correspondencia, lo que permite mas agilidad en el proceso de gestión documental. De igual forma, se capacitó al personal en cuanto a la socialización del proceso de atención a PQRS, dando así cumplimiento también al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y generando una cultura de autocontrol en dicho proceso.

PATRICIA GUEVARA ANGEL
Asesora de Control Interno