

	INSTITUTO MUNICIPAL DEL DEPORTE Y LA RECREACION DE ARMENIA "IMDERA" NIT 890.003.419 - 5	Código: F-IM-PGG-001
		Fecha: 31/08/2012
	FORMATO DE COMUNICACIONES OFICIALES	Versión: 3
		Página 1

INFORME SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS EN INSTITUTO DE DEPORTE Y RECREACION DE ARMENIA -IMDERA ASPECTOS GENERALES

FECHA: DICIEMBRE 30 DE 2013

PERIODO DE INFORME: 01.07.2013 AL 30.12 .2013.

OBJETIVO: Cumplir con lo establecido en el artículo 76 de la ley 1474 de Julio 12 de 2011, el cual se norma lo siguiente: 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. La información contenida en el presente informe, corresponde a la verificación realizada a las bases de datos que se encuentran registradas en los aplicativos de La correspondencia externa recibida y de la página Web.

CONTROL DE LEGALIDAD: La evaluación es realizada en el periodo comprendido del 1 de enero de 2013 al 30 de junio del 2013, dando cumplimiento a: • Ley 1474 del 2011 Artículo 76. • Ley 1437 de 2011 Título 2 • 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.

ALCANCE: Verificación del comportamiento de respuestas dadas a los derechos de petición, quejas, trámites, solicitudes de la página Web , y solicitudes de información que han ingresado a l IMDERA, en el periodo comprendido del 1 de enero del 2013 hasta el 30 de junio del mismo año .

	INSTITUTO MUNICIPAL DEL DEPORTE Y LA RECREACION DE ARMENIA "IMDERA" NIT 890.003.419 - 5	Código: F-IM-PGG-001
		Fecha: 31/08/2012
		Versión: 3
	FORMATO DE COMUNICACIONES OFICIALES	Página 2

METODOLOGIA APLICADA: Se verificaron las bases de datos que se encuentran en la correspondencia externa recibida, quejas, trámites y solicitud de información la página WEB de la entidad.

INFORMACIÓN GENERAL

Es muy importante que se tenga claro que la información recopilada en este documento tiene como fuente primaria las bases de datos de los diferentes aplicativos, con las peticiones que ingresaron a través de la correspondencia externa y página Web de la entidad arrojando los siguientes resultados:

Tabulación de la información

TIPO DE PETICION	CANTIDAD P.Q.R.S	CUMPLIMIENTO
DERECHOS DE PETICION	29	98%
QUEJAS y RECLAMOS	9	90%
TRAMITES – RECONOCIMIENTOS SEPORTIVOS	23	100%
SOLICITUD DE INFORMACION DE LA PAGINA WEB	6	100%
PROTOCOLIZACION DIGNATARIOS CLUBES.	9	100%

Estadio Centenario Piso 2 - Tel 7478888

Correo electrónico imderasport@hotmail.com / imdera.armenia@gmail.com

Página web: www.imdera.gov.co

	INSTITUTO MUNICIPAL DEL DEPORTE Y LA RECREACION DE ARMENIA "IMDERA" NIT 890.003.419 - 5	Código: F-IM-PGG-001
		Fecha: 31/08/2012
	FORMATO DE COMUNICACIONES OFICIALES	Versión: 3
		Página 3

RECOMENDACIONES GENERALES

- Se recomienda mayor interacción y comunicación entre las áreas, con el fin que las respuestas sean armónicas y reales.
- En el caso de dar traslado a un PQR, hacerlo de manera inmediata o en el menor tiempo posible.
- Se recomienda a los Profesionales de cada área, implementar planes de mejoramiento de acuerdo a los PQR reiterativos y así disminuir el número de solicitudes que ingresan a las diferentes áreas.
- Es importante que los funcionarios y contratistas responsables de contestar los PQR, identifiquen el tipo de petición, con el fin de contestar oportunamente y cumplir con los términos establecidos por la Ley.
- Realizar un asociado de las respuestas que dependen de varias dependencias de los derechos de petición, quejas, reclamos, denuncias y demás oficios.
- Al momento de dar traslado por competencia, direccionar la petición se debe tener claridad sobre el asunto para que este no ocasione demora para la respectiva respuesta.
- Establecer o reforzar según el caso, mecanismos de control en las áreas y dependencias, donde se encuentren peticiones, quejas, solicitudes y demás, pendientes por respuesta y/o respuestas por fuera de los términos de ley.

CONCLUSION

Nuestro principal objetivo es garantizar la claridad y calidad en el proceso de recepción, trámite, direccionamiento, seguimiento a los derechos de petición, quejas, reclamos, denuncias, solicitudes y demás; de todo lo que ingresa al IMDERA. Para cumplir con este objetivo es muy importante la participación activa

Estadio Centenario Piso 2 - Tel 7478888

Correo electrónico imderasport@hotmail.com / imdera.armenia@gmail.com

Página web: www.imdera.gov.co

	INSTITUTO MUNICIPAL DEL DEPORTE Y LA RECREACION DE ARMENIA "IMDERA" NIT 890.003.419 - 5	Código: F-IM-PGG-001
		Fecha: 31/08/2012
		Versión: 3
	FORMATO DE COMUNICACIONES OFICIALES	Página 4

de todos los funcionarios y contratistas que estén involucrados con el trámite de las PQR, así mismo tener una vocación de servicio a la comunidad que permita tener un mejoramiento continuo, brindarle al usuario un servicio de calidad, reflejado en una respuesta oportuna, precisa, clara, transparente y de calidad. Las respuestas claras y oportunas de todas las peticiones, nos permitirán tener ciudadanos satisfechos con la gestión del IMDERA, lo que nos permitirá ser más eficientes y eficaces.

En resumen encontramos que los datos analizados muestran que del total de quejas, Derechos de petición, trámites reconocimientos deportivos y protocolización dignatarios clubes, evaluadas el 100% fueron contestadas a tiempo y un 100%, fueron trasladadas oportunamente para continuar con el trámite en otra dependencia, las que deberán tener respuesta oportuna en los términos de ley.

NOTA: Hay que aclarar que solo hay una carpeta de los derechos de petición, sobre

Las quejas, reclamos, solicitud de información de la página WEB. Se recomienda que tengan una carpeta aparte ya que se encuentran en la correspondencia externa de la dirección y además no se tiene una persona dedicada para esto lo hacen la secretaria de dirección y la recepcionista., los trámites de reconocimientos deportivos y protocolización dignatarios de clubes las carpetas las maneja el jurídico de la entidad. Se observó que varios derechos de petición son contestados por profesionales de la entidad se recomienda que solo debe ser firmados por la representante de la entidad.

FIRMADO EN ORIGINAL

LUZ MARINA FRANCO SILVA
Asesora Control Interno

P.E: LUZ MARINA F

Estadio Centenario Piso 2 - Tel 7478888

Correo electrónico imderasport@hotmail.com / imdera.armenia@gmail.com

Página web: www.imdera.gov.co