

| | | |
|---|---|-------------------------------|
|  | FORMATO DE COMUNICACIONES OFICIALES Instituto Municipal del Deporte Y La Recreación De Armenia | Código: FO-GG-01 |
| | | Fecha Elaboración: 31-08-2012 |
| | | Fecha Revisión: 25-11-2013 |
| | | Versión: 4 |
| | | Página 1 de 6 |

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

ENERO A JUNIO DE 2014

**OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO
JULIO 2014**



Estadio Centenario Piso 2º 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 | Código: FO-GG-01 |
| | | Fecha Elaboración: 31-08-2012 |
| | | Fecha Revisión: 25-11-2013 |
| | | Versión: 4 |
| | | Página 2 de 6 |

OBJETIVO

Este informe tiene como objetivo principal, ilustrar a la dirección sobre el proceso de recepción, trámite y respuesta de PQR, que actualmente debe atender la Entidad, en ejercicio y ejecución de sus funciones.

ALCANCE

El alcance del presente informe se circunscribe a realizar la verificación en el lapso de tiempo transcurrido en el primer semestre del año 2014, respecto a los diferentes canales con las que dispone la Entidad, para la recepción de PQRS.

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> |

| | | |
|---|---|-------------------------------|
|  | FORMATO DE COMUNICACIONES OFICIALES Instituto Municipal del Deporte Y La Recreación De Armenia | Código: FO-GG-01 |
| | | Fecha Elaboración: 31-08-2012 |
| | | Fecha Revisión: 25-11-2013 |
| | | Versión: 4 |
| | | Página 3 de 6 |

| | |
|--|---|
| 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 |

METODOLOGIA APLICADA

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

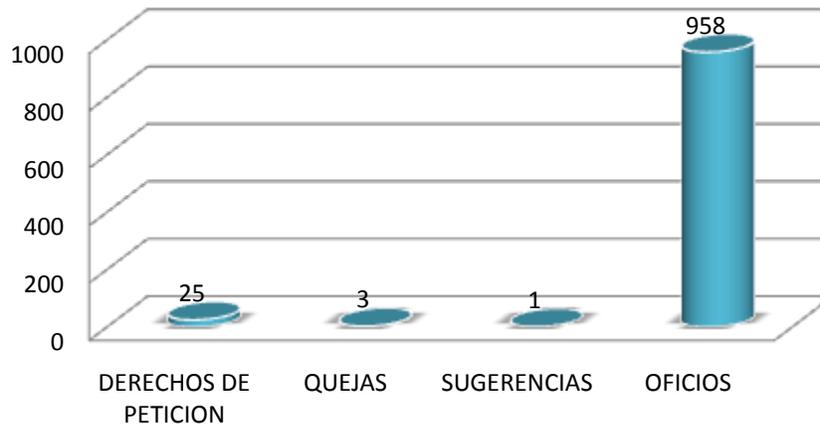
ESTADO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Durante el primer semestre del presente año, se han radicado en el punto de atención al usuario 987 Oficios, de los cuales 25 corresponden a Derechos de Petición, 3 son quejas de la ciudadanía y 1 Sugerencia.

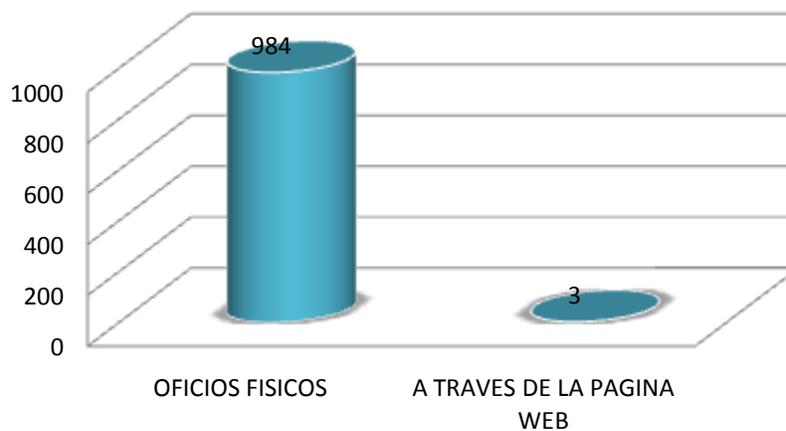
A la fecha de corte para la realización de este informe, se ha dado respuesta al 100% de las solicitudes. El promedio de tiempo para la respuesta de dichas comunicaciones es de aproximadamente 10 días calendario.

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

OFICIOS RADICADOS



TIPOS DE RECEPCION





FORMATO DE COMUNICACIONES OFICIALES

Instituto Municipal del Deporte Y La Recreación De Armenia

Código: FO-GG-01

Fecha Elaboración: 31-08-2012

Fecha Revisión: 25-11-2013

Versión: 4

Página 5 de 6

Igualmente en la oficina Jurídica se han realizado 32 solicitudes de protocolización de Clubes Deportivos, los cuales a la fecha cuentan con el acto administrativo correspondiente. De este total de solicitudes, 15 corresponden a renovación de dicho trámite.



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

De acuerdo a lo auditado, se observa un cumplimiento del 100% en la respuesta a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias radicadas ante la entidad o provenientes del municipio, trasladadas por competencia; lo que evidencia un buen control a dicho proceso, sin embargo durante la realización de esta auditoria, se observa que el programa Beesoft, adquirido por la entidad, no se encuentra en funcionamiento, el control se lleva de manera manual lo que significa un riesgo para la misma, en cuanto a los tiempos de respuesta de las peticiones.

| | | |
|---|---|-------------------------------|
|  | FORMATO DE COMUNICACIONES OFICIALES Instituto Municipal del Deporte Y La Recreación De Armenia | Código: FO-GG-01 |
| | | Fecha Elaboración: 31-08-2012 |
| | | Fecha Revisión: 25-11-2013 |
| | | Versión: 4 |
| | | Página 6 de 6 |

Por tal motivo y como resultado de esta auditoría se recomienda que la entidad adopte nuevamente el uso del programa beesoft, el cual ayuda a disminuir la probabilidad de ocurrencia del riesgo de no responder una petición en los tiempos establecidos.

Igualmente se recomienda llevar el control a la correspondencia de forma detallada por tipo de oficio, ya sea derecho de petición, queja, reclamo, sugerencia, solicitud de información; esto con la finalidad de llevar una estadística concreta del proceso de PQRS que adopto la entidad.

PATRICIA GUEVARA ANGEL
Asesora de Control Interno

DOCUMENTO CONTROLADO