



Sistema de Gestión de la Calidad

INFORME PQRS Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias

BLANCA RUBY VALENCIA CAJIAO
Jefe de Control Interno

Versión 01

2018

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. OBJETIVO	3
3. ALCANCE DEL INFORME.....	3
4. CANALES DE ATENCIÓN.....	3
5. OBSERVACIONES.....	5

1. INTRODUCCIÓN

El Instituto Municipal del Deporte y la Recreación de Candelaria, a través de la oficina de control interno, presenta el informe de seguimiento consolidado de las PQRS recibidas y atendidas en el instituto, durante el año 2018.

Este informe da cumplimiento a lo estipulado en el artículo 76 de la ley 1474 de 2011. "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública " así como también lo consagrado en la 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 " en el sentido de poner en conocimiento de la ciudadanía en general, la gestión del Instituto Municipal del Deporte y la Recreación de Candelaria Valle durante la vigencia 2018.

2. OBJETIVO

Validar el cumplimiento de los requerimientos establecidos en la norma, con respecto a la atención y solución de las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen al instituto, en términos de oportunidad y calidad en las respuestas emitidas a la ciudadanía, así como atender lo establecido en el artículo 76 del Estatuto Anticorrupción Ley 1474 de 2011.

3. ALCANCE DEL INFORME

Con este informe se pretende dar cumplimiento a lo dispuesto en la norma que rige la materia en cuanto a la verificación del estado de las PQRS y así mismo, velar porque la comunidad conozca el estado de las mismas, mediante la publicación en la página web del Imdercan.

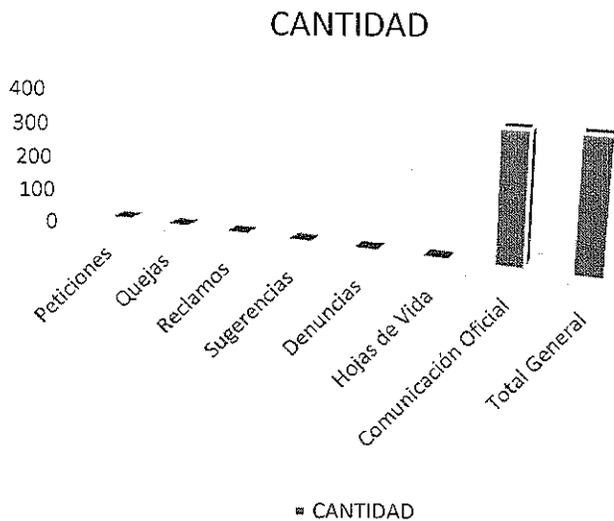
4. CANALES DE ATENCIÓN

Con el fin de facilitar a la comunidad y partes interesadas la interacción con la Entidad, se han dispuesto los siguientes canales por medio de los cuales se pueden presentar las PQRS, las mismas que son respondidas de acuerdo a los procedimientos establecidos en la entidad, estos son:

Tipo de Medio	Medio
Línea Telefónica	261 5001
Redes Sociales	Facebook: ImderCandelaria, Youtube: IMDER CANDELARIA
Virtual o en Línea	www.imdercan.gov.co/ Transparencia y Acceso a la Información.
Presencial	Oficina de Atención al Ciudadano "Calle 8 No. 7-45/ B/ María Auxiliadora.
Escrito	Correo electrónico: imdercanCorreo electrónico: imdercan@imdercan-valle.gov.co

Durante el año de la vigencia 2018 al Instituto Municipal del Deporte y la Recreación de Candelaria Valle fueron presentadas un total de 504.

TIPO	CANTIDAD
Peticiones	0
Quejas	0
Reclamos	0
Sugerencias	0
Denuncias	0
Hojas de Vida	0
Comunicación Oficial	504
Total General	504



5. OBSERVACIONES

Llevar un control más completo y estricto sobre el cuadro del formato en el que se relacionan las diferentes peticiones, quejas, reclamos, o sugerencias de la ciudadanía en general.

De acuerdo con la correspondencia recibida en el año 2018 se evidencia que ingresaron un total de 504 de enero a diciembre, todas estas con la clasificación solo de "Comunicaciones Oficiales".

Es importante que el instituto de a conocer las redes sociales con las cuales cuenta para sí facilitarle al ciudadano la utilización de ellas.



BLANCA RUBY VALENCIA CAJIAO
Jefe de control interno