



Sistema de Gestión de la Calidad

INFORME PQRSD Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias

BLANCA RUBY VALENCIA CAJIAO
Jefe de Control Interno

Versión 01

2019

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 Sistema de Control Interno tiene como propósito fundamental lograr la eficiencia, eficacia y transparencia en el ejercicio de las funciones de las entidades que conforman el Estado Colombiano, es por lo anterior que el jefe de Control Interno de imdercan, de acuerdo con las facultades otorgadas en la Constitución Política de Colombia y en desarrollo de la ley 87 de 1993 y de las demás normas que rigen la materia, en el siguiente informe se presenta el comportamiento de las PQRSD presentadas al instituto durante la vigencia 2019 y así mismo el tratamiento que al interior se les proporciona a las mismas con el objetivo de atender lo requerido por la comunidad y partes interesadas.

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 PQRSD 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

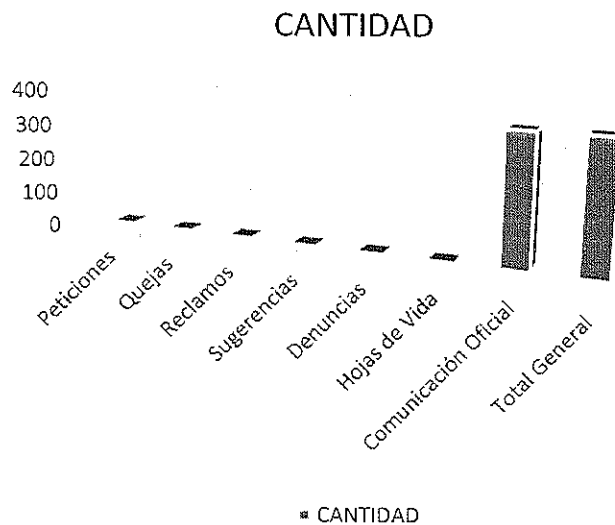
Con el fin de facilitar a la comunidad y partes interesadas la interacción con la Entidad, se han dispuesto los siguientes canales por medio de los cuales se pueden presentar las PQRSD, las mismas que son respondidas de acuerdo a los procedimientos establecidos en la entidad, estos son:

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: imdercan@candelaria-valle.gov.co

Durante la vigencia 2019 al Instituto Municipal del Deporte y la Recreación de Candelaria Valle fueron presentadas un total de 364.

En comparación con la vigencia 2018 se observa que en dicho periodo se recibieron 504 solicitudes mientras que en la actual vigencia fueron 364, con un porcentaje de variación con ello demostrando una disminución del 28% en los requerimientos realizados en el Instituto.

TIPO	CANTIDAD
Peticiones	0
Quejas	0
Reclamos	0
Sugerencias	0
Denuncias	0
Hojas de Vida	0
Comunicación Oficial	364
Total General	364



5. OBSERVACIONES

Es importante que el instituto siga gestionando y realizando esfuerzos por mejorar el cumplimiento de los términos de respuesta a las PQRSD; de igual manera se debe seguir gestionando la implementación de estrategias de sensibilización con los líderes de cada área para que tengan mayor claridad con los términos establecidos por la ley para la solución oportuna a las PQRSD y las implicaciones que conlleva el incumplimiento de la misma.

De acuerdo con la correspondencia recibida en el año 2019 se evidencia que ingresaron un total de 364 de enero a diciembre, todas estas con la clasificación de "Comunicaciones Oficiales", por el motivo de mala clasificación en el aplicativo por parte de la funcionaria responsable.

La anterior situación, generó ciertas dificultades para el análisis de la información dado que se encontraron algunos datos poco precisos y para poder tener claridad al respecto se dependía del conocimiento de la persona que administra la información.

Se sugiere implementar las acciones correspondientes para que la información que sea suministrada de las PQRSD sea consistente y de un análisis más práctico, lo cual además debe garantizar que los resultados de los mismos sean más fidedignos, también contribuye para que la entidad cumpla a cabalidad con los requerimientos que realizan los diferentes entes de control y/o reguladores.



BLANCA RUBY VALENCIA CAJIAO
Jefe de control interno