

400.04.01-015

Candelaria, 30 de diciembre 2021

Doctor

**ORLANDO MARTINEZ SAA**

Gerente

Imdercan

Candelaria

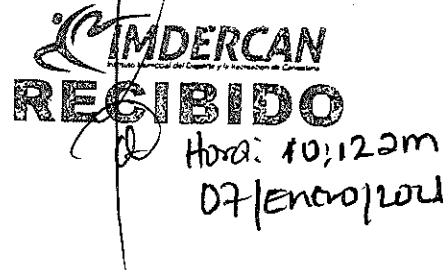
**Asunto: Informe PQRSD SEGUNDO SEMESTRE 2021**

Para sus conocimientos y fines pertinentes, en cumplimiento con lo establecido en la Ley 1474 de 2011 art. 76 y de mis funciones le adjunto el informe sobre las PQRSD comprendido entre el periodo de julio a diciembre de 2021.

Atentamente,

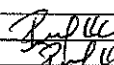
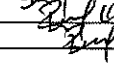
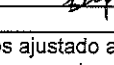


**Blanca Ruby Valencia Cajiao**  
jefe Control Interno



IMDERCAN  
**RECEBIDO**  
Hora: 10:12am  
07/enero/2022

Anexo: Letras (6) Folios  
Gestión Documental  
Original Destinatario  
Copia Según documento elaborado

	Nombre	Cargo	Firma
Proyectó	Blanca Ruby Valencia C.	Jefe de Control Interno	
Elaboró	Blanca Ruby Valencia C.	Jefe de Control interno	
Revisó	Blanca Ruby Valencia C.	Jefe de Control interno	
Aprobó			

Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes, por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad lo presentamos para firma.

1/2



## **Sistema de Gestión de la Calidad**

# **INFORME PQRSD Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias**

**BLANCA RUBY VALENCIA CAJIAO**  
Jefe de Control Interno

**Versión 02**

**SEGUNDO SEMESTRE 2021**



**PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,  
SUGERENCIAS Y DENUNCIAS**

**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 del Instituto Municipal del Deporte y la Recreación de Candelaria Valle -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 el Segundo semestre de la vigencia 2021 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 estas, 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 con los procedimientos establecidos en la entidad, estos son:

**PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,  
SUGERENCIAS Y DENUNCIAS**

Tipo de Medio	Físico y virtual
Línea Telefónica	2 - 261 5001
Redes Sociales	Facebook: imdercandelaria YouTube: imdercandelaria Instagram: imdercandelaria
Virtual o en Línea	<a href="http://www.imdercan.gov.co/Transparencia%20y%20Acceso%20a%20la%20Informaci%C3%B3n">www.imdercan.gov.co/Transparencia y Acceso a la Información.</a>
Presencial	Oficina de Atención al Ciudadano "Calle 8 No. 7-45/ B/ María Auxiliadora. Centro de Desarrollo Deportivo Carrera 10 No 10-43 B/Municipal
Escrito	Correo electrónico: <a href="mailto:imdercan@candelaria-valle.gov.co">imdercan@candelaria-valle.gov.co</a>  Buzón de sugerencias

Durante el segundo semestre de la vigencia 2021 al Instituto Municipal del Deporte y la Recreación de Candelaria – Valle, fueron presentadas un total de 393 Solicitudes.

En el segundo semestre del año 2021 se observa que se recibieron 393 solicitudes comparado con el primer semestre del año 2021, se puede observar que hay un gran incremento de dichas peticiones; a la fecha se observa un incremento superior al 100% del semestre anterior, dicho aumento se debe a que el área de comunicaciones diseñó un instructivo de cómo realizar solicitudes en el instituto, publicada a través de las redes sociales de la institución: "imdercandelaria".

*¿Sabes cómo realizar la solicitud de préstamo de un escenario deportivo en el municipio de Candelaria?*

**1**

**Redactar carta de solicitud**

- Nombre completo.
- Número de identificación, contacto y residencia.
- Correo electrónico.
- Nombre completo del escenario a solicitar, fechas de solicitud y horarios.
- Razón argumentada de solicitud.

**Radicar carta de solicitud**

- Hacer copia a la carta original.
- Entregar la solicitud en las oficinas de IMDERCAN.
- También, puedes enviar la carta de solicitud al correo: [Imdercandelaria-Valle.gov.co](mailto:Imdercandelaria-Valle.gov.co)

**2**

**IMPORTANTE:**

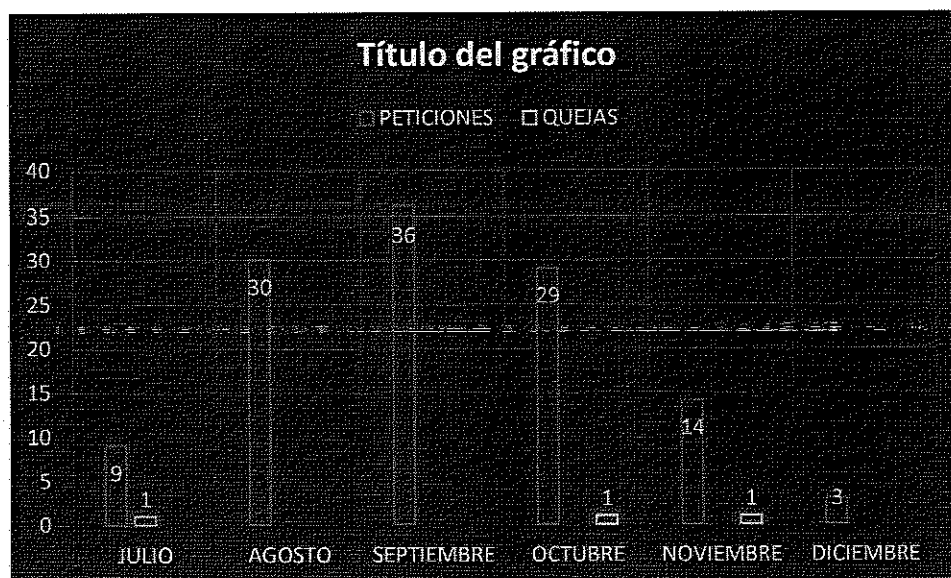
- Traer la carta de solicitud 15 días hábiles antes del evento o actividad a realizar.
- La respuesta será notificada máximo 20 días después del radicado.
- La disponibilidad del escenario depende del cronograma coordinado por la persona a cargo.



TIPO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	SUBTOTAL
PETICIONES	9	30	51	27	14	3	121
QUEJAS	0	0	0	1	1	0	2
TOTAL, POR MES	81	69	87	57	73	26	123

**PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,  
SUGERENCIAS Y DENUNCIAS**

TIPO	CANTIDAD
Peticiones	121
Quejas	2
Sugerencias	0
Reclamos	0
Denuncias	0
<b>Total General</b>	<b>123</b>



**OBSERVACIONES**

El Instituto Municipal del Deporte y la Recreación de Candelaria Valle- IMDERCAN tiene establecido dos diferentes mecanismos para la recepción de correspondencia en la Ventanilla Única de la entidad que son Medio Físico y el medio electrónico.

Medio Físico entrega del documento o solicitud de manera presencial o física, de manera personal o a través de un tercero en la ventanilla única del Instituto, y el medio electrónico, los usuarios envían sus documentos, solicitudes, peticiones y demás requerimientos a través del correo electrónico único para dicho fin [imdercan@candelaria-valle.gov.co](mailto:imdercan@candelaria-valle.gov.co), este correo está habilitado para recibir solicitudes de cualquier índole.



**PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,  
SUGERENCIAS Y DENUNCIAS**

Se observo que la persona encargada de ingresar la correspondencia a través del aplicativo Intrafile está llenando los campos en blanco del módulo de ventanilla única ya que se había verificado que en algunos casos no se le colocaba nombre de quien está radicando la correspondencia.

Así mismo está colocando los tipos de documentos la fecha de vencimiento que corresponde ya que se estaba dejando la fecha del día siguiente.

Si la correspondencia es recibida en otras cuentas de correo electrónico ya sean institucionales o personales, se redireccionado al único correo habilitado para tales fines.

Se observa que se realiza Radicación de la documentación en el Instituto siendo esto muy importante ya que es el principal filtro de información porque esta actividad depende del tratamiento, clasificación, gestión y direccionamiento de la documentación o solicitud dirigida a IMDERCAN.

Se reitera que los funcionarios del Imdercan deben de realizar los cierres de las PQRS a través del aplicativo de Intrafile ya que se validó y no se está haciendo el cierre correspondiente.

Se observa que ya hay más claridad para entender la clasificación de las PQRSD radicada por los diferentes medios en el instituto.

La difusión de información institucional a la comunidad, en cuanto a la comunicación interna y externa se ha avanzado, en el fortalecimiento de en la página Web y redes Sociales, como canales de comunicación virtual.

Nos hemos fortalecido en la consolidación de la página web y redes sociales como instrumento para facilitar al acceso de la información y facilitar la comunicación interna y externa de la comunidad y los colaboradores de la institución. De igual manera, se han facilitado y complementado los procesos de recepción en ventanilla única para la solicitud, radicación e inscripción.

Siempre se seguirá gestionando y realizando esfuerzos para mejorar el cumplimiento de los términos de respuesta a las PQRSD; de igual manera se sigue trabajando en gestionar 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 esta



Código: FO.SG.07

Versión: 02

Fecha: 15/07/2021

Página 8 de 8

**PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,  
SUGERENCIAS Y DENUNCIAS**

Revisado el sistema se puede observar que no quedo ninguna solicitud sin su respectivo tramite de respuesta a su debido tiempo.

**BLANCA RUBY VALENCIA CAJIAO**  
Jefe de control interno