



Sistema de Gestión de la Calidad

INFORME PQRSD Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias

BLANCA RUBY VALENCIA CAJIAO
Jefe de Control Interno

Versión 02

SEGUNDO SEMESTRE 2022

Contenido

1. INTRODUCCIÓN	3
2. CANALES DE ATENCIÓN	3
3. GLOSARIO	5
4. OBJETIVO	6
4.1 Objetivo General:	6
4.2 Objetivo Especifico	6
5. CONDICIONES GENERALES	7
6. ALCANCE	7
7. INFORMACIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS).	7
8. MODALIDADES MÁS UTILIZADAS	;Error! Marcador no definido.
9. BUZÓN DE SUGERENCIAS	9
10. OBSERVACIONES	9

1. INTRODUCCIÓN

Con este informe se da cumplimiento a la normativa vigente (Ley 190 de 1995, Ley 1474 de 2011, Ley 1712 de 2014, Decreto 0103 de 2015, Ley 1755 de 2015), decreto 1081 de 2015, Anexo 2 “Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y atención al ciudadano en el sentido de poner en conocimiento a la ciudadanía en general, la gestión del Instituto y su seguimiento durante el segundo semestre de 2022 en materia de cumplimiento a las PQRS, recibidas y atendidas por el Instituto a través de los diferentes canales de atención.

Esto con el fin de establecer la oportunidad de la respuesta, buscando cumplir con los términos de ley y generando recomendaciones para fortalecer el proceso interno. El Instituto ha diseñado estrategias que buscan sinergias entre sus grupos de trabajo con el fin de atender los requerimientos de los ciudadanos de manera efectiva. La mejora en la atención al ciudadano y la reducción en los tiempos de respuesta, para así conseguir las metas trazadas y superar los retos en el seguimiento de las PQRS.

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 PQRS presentadas al instituto durante el Primer semestre de la vigencia 2022 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. CANALES DE ATENCIÓN

El Instituto Municipal del Deporte y la Recreación de Candelaria cuentan con cuatro canales de atención, a través de los cuales los ciudadanos y grupos de interés pueden formular peticiones, quejas, reclamos y sugerencias sobre temas de competencia del Instituto, de acuerdo con los procedimientos establecidos en la entidad, estos son:

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

CANAL	MECANISMO	UBICACION	HORARIO DE ATENCION	DESCRIPCION
Formulario web –	Formulario electrónico de radicación Web (Trámites contáctenos y PQRS)	Facebook: imdercandelaria YouTube: imdercandelaria Instagram: imdercandelaria	El portal y los correos electrónicos, se encuentran activos las 24 horas, no obstante, los requerimientos registrados por dichos medios se gestionan en horas y días hábiles.	Permite registrar en el aplicativo de Gestión Documental las Peticiones, Quejas y Reclamos. Mediante la funcionalidad de consulta, se puede verificar el estado del trámite de la solicitud
Correo electrónico	Correo electrónico	imdercan@candelaria-valle.gov.co contacto@imdercan.gov.co		
Ventanilla	Radicación comunicación escrita	Calle 8 No 7-45 Barrio MA. Auxiliadora Cabecera Municipal	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 am y 1:00 pm a 5:00 p.m.	Se podrán radicar peticiones, quejas y reclamos, sugerencias
Buzón	Buzón de Sugerencias	Calle 8 No 7-45 Barrio MA. Auxiliadora Cabecera Municipal	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 am y 1:00 pm a 5:00 p.m.	Recibir periódicamente sugerencias de los funcionarios, servidores, ciudadanos y usuarios de IMDERCAN.
Telefónico	Línea fija Celular	2 - 261 5001 3186810100	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 am y 1:00 pm a 5:00 p.m.	Línea de atención al ciudadano, en la cual se brinda información y orientación sobre trámites y servicios que son competencia de Imdercan, las cuales se radican en el aplicativo de Gestión.

3. GLOSARIO

De conformidad con la normativa vigente, los lineamientos para la Atención Integral del ciudadano y los procedimientos incorporados por Imdercan, se define:

- **Derecho de petición:** Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas verbales o escritas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener resolución completa y de fondo sobre las mismas. Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. El Derecho de Petición puede ser ejercido a través de modalidades tales como: Interés general: Es la solicitud que una persona o una comunidad hace para que se le preste un servicio o se cumpla una función propia de la entidad, con el fin de resolver necesidades de tipo comunitario. Interés particular: Es la solicitud que una persona hace con el fin de que se le resuelva determinado interrogante o inquietud que solo le interesa a él o a su entorno

- **Buzón de Sugerencias:** Este canal de comunicación tiene como objetivo recoger las sugerencias, quejas, reclamaciones o felicitaciones de ciudadanos y/o funcionarios hacia la Entidad, es un símbolo de escucha activa.

- **Petición:** Es el derecho que tienen los ciudadanos de presentar peticiones respetuosas a las autoridades, con el fin de solicitar el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, o requerir información.

- **Petición (Solicitud de información):** Actuación a través de la cual el usuario, de manera respetuosa, solicita al Instituto cualquier tipo de información en relación con la prestación del servicio.

- **Petición (Solicitud de copias o de información documentada):** Acción a través de la cual el usuario, de manera respetuosa solicita copia de documentos o información documentada en relación a actividades realizadas por IMDERCAN.

- **Peticiones entre Autoridades:** Cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos a otra, esta deberá resolverla en términos de Ley.

- **Queja:** Es la manifestación de inconformidad por parte de los usuarios, generada por el comportamiento en la atención a los mismos, ya sea de carácter administrativa o por presuntas conductas no deseables de los funcionarios de la entidad.

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

- **Reclamo:** Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica, sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la entidad.
- **Sugerencia:** Es la propuesta de cambio formulada por funcionarios o particulares sobre las actividades internas o externas que desarrolla la entidad y que tengan un beneficio general.
- **Felicitación:** Manifestaciones de agradecimiento o satisfacción por los productos y/o servicios ofrecidos por IMDERCAN.
- **Consulta:** Sucede cuando ante EL Instituto Municipal del Deporte y la Recreación de Candelaria se presenta una solicitud, bien sea verbal o escrita, para que exprese su opinión o su criterio sobre determinada materia relacionada con sus funciones.
- **Entidades Públicas:** De acuerdo al artículo 39º de la Ley 489 de 1998 entran en esta clasificación los organismos que conforman la Rama Ejecutiva del Poder Público y además aquellos organismos y entidades de naturaleza pública que de manera permanente tienen a su cargo el ejercicio de las actividades y funciones administrativas o la prestación de servicios públicos del Estado Colombiano

4. OBJETIVO

4.1 Objetivo General: Evaluar y verificar el cumplimiento normativo relacionado con la atención a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias – PQRS que ingresaron durante el segundo semestre de 2022 al Instituto Municipal del Deporte y la Recreación de Candelaria, con su respectivo análisis y las recomendaciones pertinentes.

4.2 Objetivo Especifico

1. Presentar la información sobre el estado de las PQRS de todas las áreas de IMDERCAN
2. Realizar un análisis general de la gestión de PQRS, identificando oportunidades de mejora y comunicando las acciones que se han llevado a cabo.
3. Contribuir con información para la toma de decisiones, a fin de mejorar la gestión de las PQRS y respuesta al ciudadano en general.

5. CONDICIONES GENERALES

Tiempos de respuesta En cumplimiento de la circular 004 de 2018, se precisa lo siguiente: “esta Presidencia se permite recordar a todos los servidores y contratistas la obligación que les asiste de responder oportunamente, con celeridad y eficiencia todas las solicitudes, que bajo cualquiera de las anteriores denominaciones, presente la ciudadanía, de acuerdo a los plazos máximos establecidos por la ley, así:”

- Diez (10) días hábiles para resolver peticiones de información. (Aquellas referidas a cómo ha actuado la entidad en un caso concreto; al acceso de documentos públicos que tenga en su poder; y expedir copia de dichos documentos, si es el caso).
- Quince (15) días hábiles para dar respuesta a una queja.
- Quince (15) días hábiles para atender un reclamo.
- Quince (15) días hábiles para atender sugerencias y felicitaciones.
- Treinta (30) días hábiles para contestar consultas.

6. ALCANCE

La evaluación y verificación se hará del periodo comprendido del 1º de julio al 31 de diciembre de 2022. 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. La respuesta oportuna y dentro de los términos de ley, es responsabilidad exclusiva de todos y cada uno de los funcionarios del Imdercan.

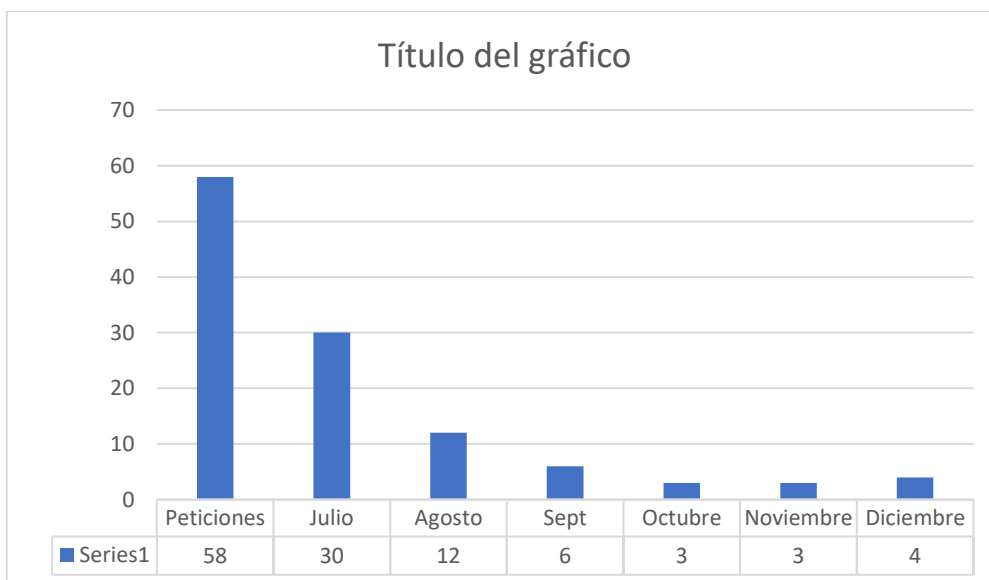
7. INFORMACIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS).

El desarrollo del presente informe se basa en el estudio de la totalidad de las PQRS – radicadas en el sistema de gestión documental del Instituto Municipal del Deporte y la Recreación de Candelaria, en el periodo comprendido entre el 1º de julio al 31 de diciembre de 2022, las cuales se realizan directamente por la ventanilla única tanto en forma física como virtual. Como insumo para la realización del presente

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

informe, se tuvieron en cuenta los documentos enviados vía correo electrónico por parte del funcionario encargado de la ventanilla única de la entidad. En cumplimiento a lo ordenado normativamente por las leyes y decretos antes mencionados, el área de ventanilla única que hace parte del proceso de Gestión Documental, es el encargado de facilitar la interacción de la ciudadanía con la entidad, a través de la atención integral a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias es de tener en cuenta que los servidores públicos de la entidad, son responsables de cumplir los términos y lineamientos legales para la atención oportuna y efectiva de las PQRS de los ciudadanos.

Este documento contiene datos cuantitativos y cualitativos en relación con la gestión realizada por la entidad frente a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias recibidas en el Instituto Municipal de Deporte y la Recreación de Candelaria, en el periodo comprendido entre el 1º de julio al 31 de diciembre de 2022 El contenido de esta información fue evaluado con corte a 31 de diciembre de 2022.



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.

8. BUZÓN DE SUGERENCIAS

Durante este periodo los usuarios no hicieron uso del buzón de sugerencias físico.



¿ 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.

2 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

IMPORTANTE:

- Traer la carta de solicitud 15 día 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.

Facebook, Instagram, YouTube, Twitter, EXPERIENCIA AVANZAMOS, COLOMBIA, IMDERCAN

9. 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 de los correos electrónicos,

contacto@imdercan.gov.co - imdercan@candelaria-valle.gov.co, este correo está habilitado para recibir solicitudes de cualquier índole.

Si la correspondencia es recibida en otras cuentas de correo electrónico ya sean institucionales o personales, se re-direccionan los correos habilitados para tales fines a los responsables de dar respuesta a la solicitud con copia al jefe inmediato, con el fin de que la respuesta se emita en los términos establecidos en la normativa.

Se reitera que los funcionarios del Indercan deben de realizar los cierres de las PQRSD 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.

De acuerdo al diagnóstico realizado en el módulo de ventanilla única se evidenció que no se ve reflejada la fecha y la cantidad de días en que se emite la respuesta.

En el mismo reporte en casos especiales no se ve reflejado el nombre del remitente.

Se da respuesta a las inquietudes de los funcionarios y/o servidores públicos mediante el correo institucional, resolviendo dudas y aclarando situaciones referentes a los radicados de PQRS asignados.

Se reportan las fallas del sistema a la Oficina de Tecnología e Información con el objetivo que se resuelvan en el menor tiempo posible

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

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

por la ley para la solución oportuna a las PQRSD y las implicaciones que conlleva el incumplimiento de esta

Revisado el sistema se puede observar que no quedo ninguna solicitud sin su respectivo trámite de respuesta a su debido tiempo. Sin embargo, encontramos falencias en la Plataforma de Gestión Documental Aplicativo INTRAFI, toda vez que no está cerrando las solicitudes a pesar de que ya tienen respuesta definitiva, contando los días y dejando las solicitudes en su totalidad vencidas, se reporte esta falencia al administrador del aplicativo, quien quedo al pendiente para reportarnos un informe del mejoramiento en este punto.

- Atención al ciudadano comunicaciones e informática realizan un seguimiento y control a las comunicaciones PQRSD que ingresan a nivel nacional y que son formuladas por los usuarios.
- Se brinda apoyo para definir área responsable de las comunicaciones que llegan al canal Formulario PQRSD, con el fin de dar trámite al proceso de gestión de PQRSD llevado a cabo dentro de la Entidad.
- Conjuntamente con atención al ciudadano (ventanilla única) se realiza seguimiento de la correcta asociación de las respuestas en el Sistema de Gestión Documental de la Entidad, teniendo en cuenta cada una de las direcciones electrónicas de los usuarios que interponen solicitudes de PQRSD
- Se da respuesta a las inquietudes de los funcionarios y/o servidores públicos mediante el correo institucional o en físico, resolviendo dudas y aclarando situaciones referentes a los radicados de PQRSD asignados.
- Se reportan las fallas del sistema a los responsables de informática e Intrafile (dependiendo el caso) con el objetivo que se resuelvan en el menor tiempo posible



BLANCA RUBY VALENCIA CAJIAO

Jefe de control interno