



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

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

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

**Versión 02**

**PRIMER SEMESTRE 2021**

## **TABLA DE CONTENIDO**

<b>1. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>3</b>
<b>2. OBJETIVO.....</b>	<b>3</b>
<b>3. ALCANCE DEL INFORME .....</b>	<b>3</b>
<b>4. CANALES DE ATENCIÓN .....</b>	<b>3</b>
<b>5. OBSERVACIONES .....</b>	<b>5</b>

## 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 el primer 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 las mismas, mediante la publicación en la página web del Indercan.

## 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:

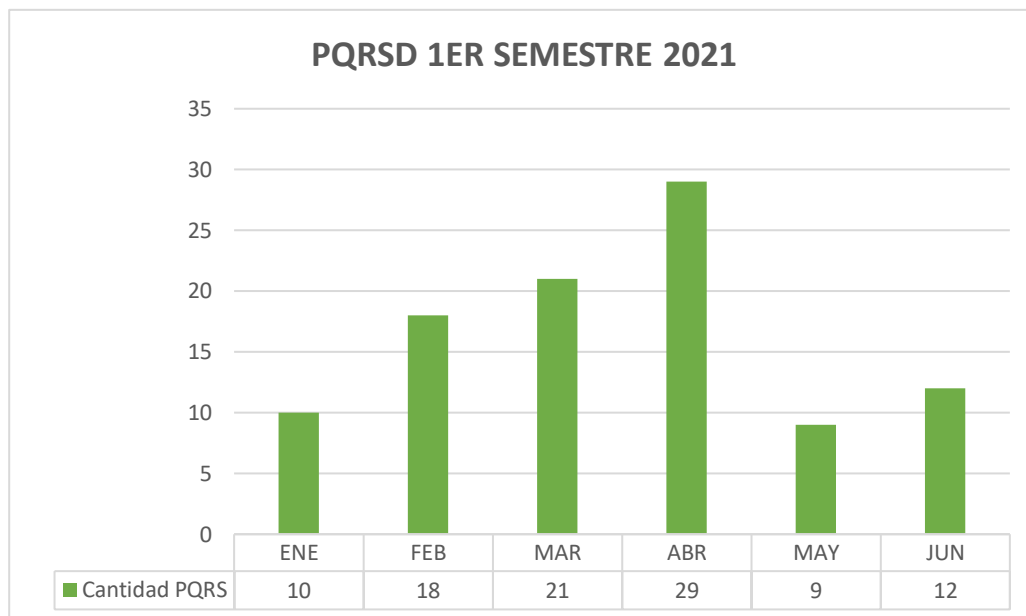
Tipo de Medio	Medio
Línea Telefónica	261 5001
Redes Sociales	Facebook: InderCandelaria, Youtube: IMDER CANDELARIA

Virtual o en Línea	<a href="http://www.imdercan.gov.co/Transparencia">www.imdercan.gov.co/Transparencia</a> y Acceso a la Información.
Presencial	Oficina de Atención al Ciudadano "Calle 8 No. 7-45/ B/ María Auxiliadora. Centro de Desarrollo Deportivo Carrera 10 N° 10-43 B/Municipal
Escrito	Correo electrónico: imdercanCorreo electrónico: <a href="mailto:imdercan@candelaria-valle.gov.co">imdercan@candelaria-valle.gov.co</a>

Durante el segundo semestre de la vigencia 2020 al Instituto Municipal del Deporte y la Recreación de Candelaria - Valle fueron presentadas un total de 9 peticiones.

En el primer semestre del año 2021 se observa que se recibieron 99 peticiones comparado con el segundo semestre del año 2020, se puede observar que hay un gran incremento de dichas peticiones a la actual vigencia; a la fecha se observa un incremento superior al 100% del año anterior, dicho aumento se debe que a las peticiones se le sumaba las comunicaciones, sin embargo se demuestra un aumento en los requerimientos realizados en el instituto.

<b>TIPO</b>	<b>CANTIDAD</b>
<b>Peticiones</b>	99
<b>Quejas</b>	0
<b>Reclamos</b>	0
<b>Sugerencias</b>	0
<b>Denuncias</b>	0
<b>Total General</b>	99



### **OBSERVACIONES**

La persona encargada de cargar la correspondencia a través del aplicativo Intrafile debe de llenar todos los campos en blanco del módulo de ventanilla única ya que se ha verificado que en algunos casos no se le coloca nombre de quien está radicando la correspondencia.

Así mismo se debe de colocar en los tipos de documentos la fecha de vencimiento que corresponde ya que se está dejando la fecha del día siguiente.

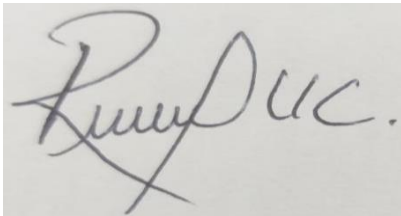
Los funcionarios del Imdercan deben de realizar los cierres de las PQRS a través del aplicativo de Intrafile ya que se valido y no se esta haciendo el cierre correspondiente.

Se evidencio 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.

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 esta

Revisado el sistema se puede observar que todas las solicitudes fueron contestadas en su respectivo tiempo.



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