



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 2022

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 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. 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:

Tipo de Medio	Físico y virtual
Línea Telefónica y Celular	2 - 261 5001 3186810100
Redes Sociales	Facebook: imdercandelaria YouTube: imdercandelaria Instagram: imdercandelaria
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. Centro de Desarrollo Deportivo Carrera 10 No 10-43 B/Municipal
Escrito	Correo electrónico: imdercan@candelaria-valle.gov.co Buzón de sugerencias

Durante el primer semestre de la vigencia 2022 al Instituto Municipal del Deporte y la Recreación de Candelaria – Valle, fueron presentadas un total de 173 Solicitudes.

En el primer semestre del año 2022 se observa que se recibieron 173 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.

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.



EXPERIENCIA AVANZAMOS

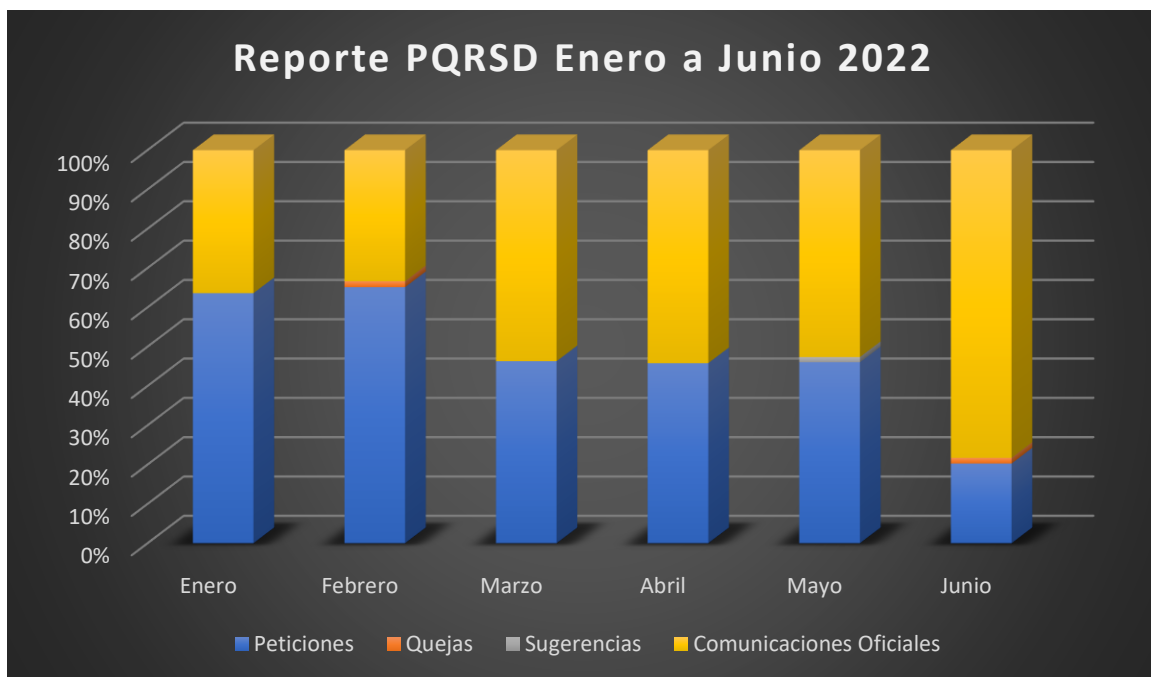


IMDERCAN

TIPO	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	SUBTOTAL
PETICIONES	21	43	38	22	35	14	173
QUEJAS	0	1	0	0	0	1	2
SUGERENCIAS	0	0	0	0	1	0	1
COMUNICACIONES OFICIALES	12	22	44	26	40	54	198
TOTAL, POR MES	21	44	38	22	36	15	374

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

TIPO	CANTIDAD
Peticiones	173
Quejas	2
Sugerencias	1
Reclamos	0
Denuncias	0
Comunicaciones Oficiales	198
Total General	374



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

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

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 direccionado los correos habilitados 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 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 reflejado en el reporte la fecha de días de respuesta y la cantidad de días de respuesta.

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

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 INTRAFILE, 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.



BLANCA RUBY VALENCIA CAJIAO
Jefe de control interno