

Código TRD.400.04.02.07

Candelaria, 30 de Junio 2023

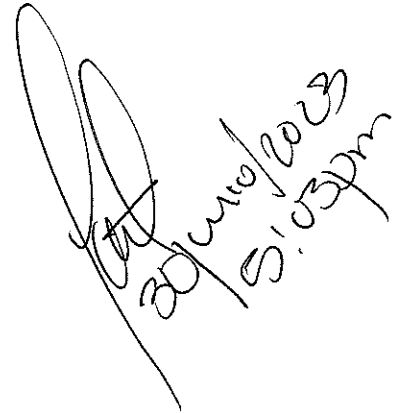
Licenciado

JOSE IVAN GAVIRIA LLANOS

Gerente

Imdercan

Candelaria



Handwritten signature and date: 30/06/2023 5:03pm

Asunto: Informe PQRSD PRIMER SEMESTRE 2023

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 enero a julio de 2023.

Atentamente,



Blanca Ruby Valencia Cajiao  
Jefe de control interno

	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	Blanca Ruby Valencia C.	Jefe de Control interno	

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.

10

1

1



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

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

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

**Versión 03**

**PRIMER SEMESTRE 2023**

## Contenido

1. INTRODUCCIÓN .....	3
2. CANALES DE ATENCIÓN .....	4
3. GLOSARIO .....	5
4. OBJETIVO .....	6
4.1 Objetivo General: .....	6
4.2 Objetivo Especifico .....	7
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:

CANAL	MECANISMO DE RADICACIÓN	UBICACIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN	DE DESCRIPCIÓN
Formulario web –  Correo electrónico	Formulario electrónico de radicación Web (Trámites contáctenos y PQRS)  Correo electrónico	Facebook: imdercandelaria YouTube: imdercandelaria  Instagram: imdercandelaria  <a href="mailto:imdercan@candelaria-valle.gov.co">imdercan@candelaria-valle.gov.co</a>  <a href="mailto:contacto@imdercan.gov.co">contacto@imdercan.gov.co</a>	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
Ventanilla	Radicación comunicación escrita	Calle 8 No 7-45 Barrio 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 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.

*¿Sabes como realizar la solicitud de préstamos 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 del escenario deportivo, fecha de solicitud y horarios.  
Razón argumentada de solicitud.

## **2. Redactar carta de solicitud**

Hacer copia a la carta original.  
Entregar la solicitud en las oficina de Imdercan.  
De igual forma, puedes enviar la carta de solicitud al correo: [Imdercandelaria-Valle.gov.co](mailto:Imdercandelaria-Valle.gov.co)



### **Importante:**

Traer la carta de solicitud 15 días 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.

### **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

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

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

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 con el objetivo que las fallas se resuelvan en el menor tiempo posible



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



20 -Solicitud denegada No-47-2023-Estadio Municipal Partido de futbol amistoso  
 Vista previa Arbol de Contenido/ARCHIVO DE GESTIÓN/100 GERENCIA/004 COMUNICACIONES  
 OFICIALES/03. Otorgación de Permiso/

22 -Solicitud Denegada No-49-2023-Polideportivo central Villagorgona. Vista previa  
 Arbol de Contenido/ARCHIVO DE GESTIÓN/100 GERENCIA/004 COMUNICACIONES OFICIALES/03.  
 Otorgación de Permiso/

39 -Solicitud Denegada No-76-2023-Centro integracion ciudadana  
 Vista previa Arbol de Contenido/ARCHIVO DE GESTIÓN/100 GERENCIA/004 COMUNICACIONES OFICIALES/03.  
 Otorgación de Permiso/

40 SOLICITUD DENEGADA -NO-103-2023-POLIDEPORATIVO ZAFRA  
 Vista previa Arbol de Contenido/ARCHIVO DE GESTIÓN/100 GERENCIA/004 COMUNICACIONES OFICIALES/03.  
 Otorgación de Permiso/

47 -solicitud denegada No-103-2023-Polideportivo zafra .  
 Vista previa Arbol de Contenido/ARCHIVO DE GESTIÓN/100 GERENCIA/004 COMUNICACIONES OFICIALES/03. Otorgación  
 de Permiso/

55-SOLICITUD DENEGADA NO-72-2023- POLIDEPORATIVO CABACERA MUNICIPAL .  
 Vista previa Arbol de Contenido/ARCHIVO DE GESTIÓN/100 GERENCIA/004 COMUNICACIONES  
 OFICIALES/03. Otorgación de Permiso/

63 -solicitud denegada No-130-2023 cancha poblado Campestre  
 Vista previa Arbol de Contenido/ARCHIVO DE GESTIÓN/100 GERENCIA/004 COMUNICACIONES OFICIALES/03.  
 Otorgación de Permiso/

64 -Solicitud Denegada No-160-2023-cancha de futbol Pepino San geovanny  
 Vista previa Arbol de Contenido/ARCHIVO DE GESTIÓN/100 GERENCIA/004 COMUNICACIONES  
 OFICIALES/03. Otorgación de Permiso/

90 -SOLICITUD DENEGADA NO-253-2023-POLIDEPORATIVO CENTRO INTEGRACION EL CIC  
 Vista previa Arbol de Contenido/ARCHIVO DE GESTIÓN/100 GERENCIA/004  
 COMUNICACIONES OFICIALES/03. Otorgación de Permiso/

105 -Solicitud Denegada No-294-2023-Cancha de Futbol los Pinos San Geovanny-  
 corregimiento el Carmelo .  
 Vista previa Arbol de Contenido/ARCHIVO DE GESTIÓN/100  
 GERENCIA/004 COMUNICACIONES OFICIALES/03. Otorgación de Permiso/

116 -solicitud denegada No-353-2023-Polideportivo Cabecera Municipal  
 Vista previa Arbol de Contenido/ARCHIVO DE GESTIÓN/100 GERENCIA/004 COMUNICACIONES  
 OFICIALES/03. Otorgación de Permiso/

104 -Solicitud Denegada No-292-2023 -Polideportivo Cabecera Municipal  
 Vista previa Arbol de Contenido/ARCHIVO DE GESTIÓN/100 GERENCIA/004 COMUNICACIONES  
 OFICIALES/03. Otorgación de Permiso/

128 -SOLICITUD DENEGADA A PETICION DEL SOLICITANTE NO-388-2023-POLIDEPORATIVO  
 CABACERA MUNICIPAL .  
 Vista previa Arbol de Contenido/ARCHIVO DE GESTIÓN/100  
 GERENCIA/004 COMUNICACIONES OFICIALES/03. Otorgación de Permiso/

27 documento(s) encontrado(s)

- 172 Otorgacion de permiso No-436-2022 centro integracion ciudadana -solicitud denegada .  
Vista previa Arbol de Contenido/ARCHIVO DE GESTIÓN/100 GERENCIA/004  
COMUNICACIONES OFICIALES/03. Otorgación de Permiso/2022/
- 187 Solicitud denegada " No-475-2022- se nego disponibilidad por juegos intercollegiados .  
Vista previa Arbol de Contenido/ARCHIVO DE GESTIÓN/100 GERENCIA/004  
COMUNICACIONES OFICIALES/03. Otorgación de Permiso/2022/
- 216 SOLICITUD DENEGADA No- 566-2022....coliseo la aldea centro de integracion el Cic Vista  
previa Arbol de Contenido/ARCHIVO DE GESTIÓN/100 GERENCIA/004 COMUNICACIONES  
OFICIALES/03. Otorgación de Permiso/2022/
- 229--Solicitud denegada No-594-2022-polidepotivo central villagorgona  
Arbol de Contenido/ARCHIVO DE GESTIÓN/100 GERENCIA/004 COMUNICACIONES  
OFICIALES/03. Otorgación de Permiso/2022/
- 243-solicitud denegada No-665-2022-polideportivo central villagorgona  
Vista previa Arbol de Contenido/ARCHIVO DE GESTIÓN/100 GERENCIA/004 COMUNICACIONES  
OFICIALES/03. Otorgación de Permiso/2022/
- 245 -solicitud Denegada No-677-2022 polideportivo cabecera municipal  
Vista previa Arbol de Contenido/ARCHIVO DE GESTIÓN/100 GERENCIA/004 COMUNICACIONES  
OFICIALES/03. Otorgación de Permiso/2022/
- 246 -solicitud denegada No-679-2022-polideportivo cabecera municipal .  
Vista previa Arbol de Contenido/ARCHIVO DE GESTIÓN/100 GERENCIA/004 COMUNICACIONES  
OFICIALES/03. Otorgación de Permiso/2022/
- 247 -solicitud denegada No-623-2022polideportivo cabecera Municipal .  
Vista previa Arbol de Contenido/ARCHIVO DE GESTIÓN/100 GERENCIA/004 COMUNICACIONES  
OFICIALES/03. Otorgación de Permiso/2022/
- 248 -Solicitud denegada No-672-2022polideportivo tulio solis Vista previa Arbol de  
Contenido/ARCHIVO DE GESTIÓN/100 GERENCIA/004 COMUNICACIONES OFICIALES/03. Otorgación  
de Permiso/2022/
- 252 -solicitud denegada No-692-2022-pista de patinaje (20) de julio Villagorgona ,el cual  
existen horarios estipulados . Vista previa Arbol de Contenido/ARCHIVO DE GESTIÓN/100  
GERENCIA/004 COMUNICACIONES OFICIALES/03. Otorgación de Permiso/2022/
- 257 -solicitud denegada No-717-2022.cancha de futbol corregimiento el tiple . Vista previa  
Arbol de Contenido/ARCHIVO DE GESTIÓN/100 GERENCIA/004 COMUNICACIONES  
OFICIALES/03. Otorgación de Permiso/2022/
- 259-solicitud denegada No-697-2023 -polideportivo la germania Vista previa Arbol  
de Contenido/ARCHIVO DE GESTIÓN/100 GERENCIA/004 COMUNICACIONES OFICIALES/03.  
Otorgación de Permiso/2022/
- 103 -Solicitud denegada No-697-2022-polideportivo la germania . Vista previa Arbol  
de Contenido/ARCHIVO DE GESTIÓN/100 GERENCIA/004 COMUNICACIONES OFICIALES/07.  
Comunicaciones Externas/2022/
- 7 Solicitud denegada No-21-2023 cancha de futbol el tronco Vista previa Arbol de  
Contenido/ARCHIVO DE GESTIÓN/100 GERENCIA/004 COMUNICACIONES OFICIALES/03. Otorgación  
de Permiso/