

INFORME PQRS / PETICIONES - QUEJAS - RECLAMOS Y SOLICITUDES I SEMESTRE DE 2019	
Seguimiento	Asesora de Control Interno Ginna Paola Castillo

En cumplimiento a los lineamientos establecidos en el artículo 76 de la ley 1474 del 2011, donde señala: "... La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular." El área de control interno realizó la evaluación de la recepción, trámite, y seguimiento de las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes en el IMCRDZ, con el fin de garantizar los principios de transparencia, eficacia, y celeridad de las actuaciones administrativas.

OBJETIVO:

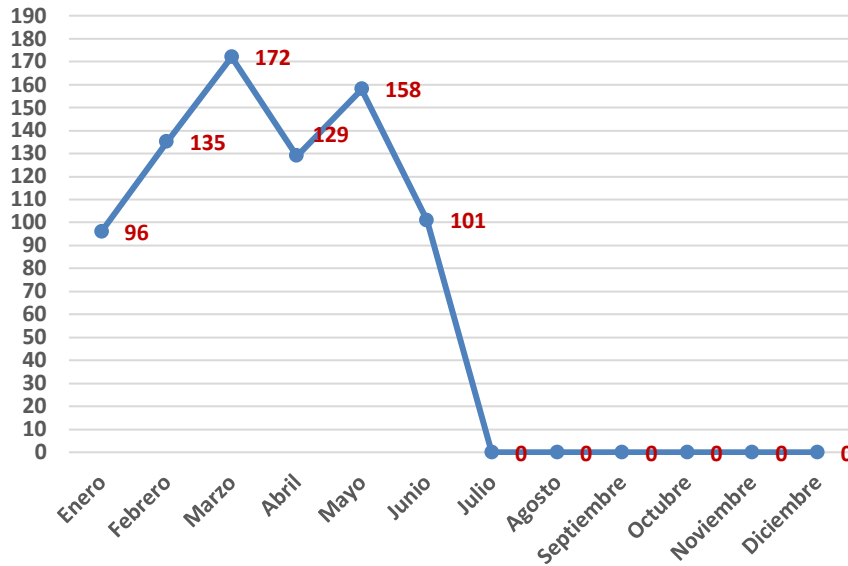
Realizar seguimiento y evaluación a la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes, con el fin de determinar el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas y efectuar las recomendaciones que se crean necesarias a los responsables del proceso, que conlleve al mejoramiento continuo de IMCRDZ, frente a la atención al ciudadano.

METODOLOGIA:

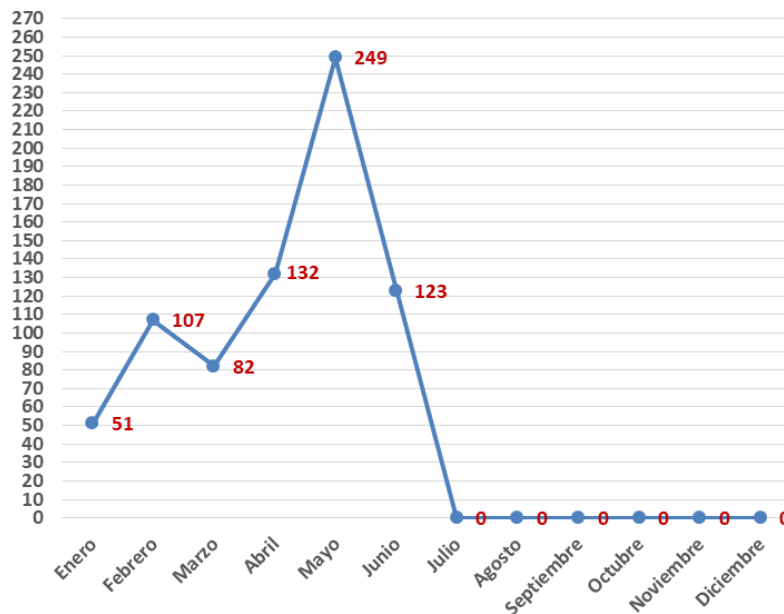
Para la elaboración del presente informe la metodología aplicada se basó teniendo en cuenta los lineamientos establecidos en la resolución 066 de Junio 14 de 2018 "Mediante la cual se adopta la ventanilla única en el Instituto Municipal de Cultura, Recreación y Deporte de Zipaquirá y se dictan otras disposiciones", por lo anterior para efectuar la evaluación del cumplimiento normativo y la gestión de las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes, se utilizó como fuente de información los reportes del primer semestre que la Ventanilla Única del IMCRDZ entregó al área de control interno y en donde se dio en su momento las respectivas recomendaciones.

COMUNICACIONES OFICIALES QUE INGRESARON POR MES:

1. Numero de Comunicaciones oficiales que ingresan en el mes

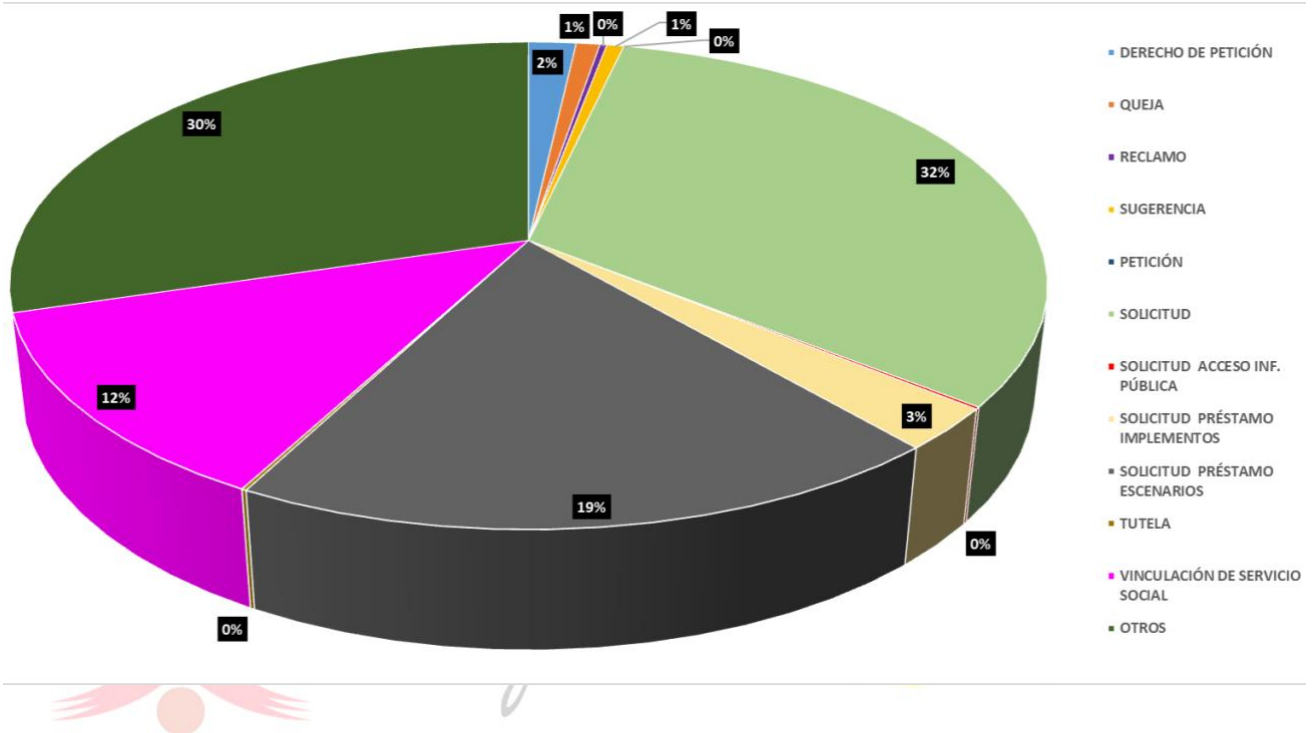


2. Numero de comunicaciones oficiales que salen del IMCRDZ en el mes



Se evidenció por medio de los registros el ingreso de 791 con la siguiente clasificación:

DERECHO DE PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	PETICIÓN	SOLICITUD	SOLICITUD ACCESO INF.	SOLICITUD PRÉSTAMO	SOLICITUD PRÉSTAMO	TUTELA	VINCULACIÓN DE SERVICIO SOCIAL	OTROS	TOTAL RECIBIDOS
14	7	2	5	0	255	1	22	150	1	99	235	791



Se encontró que de las 791 comunicaciones oficiales el 2% fueron quejas y reclamos para las cuales se dieron las respectivas respuestas en los términos establecidos, se encontró que de meses anteriores las respuestas se dieron vía telefónica, pero sin evidencia de la respuesta, subsanándose con la implementación del proceso de Comunicaciones Oficiales en el mes de mayo en donde se logró contestar el 67% de solicitudes que se encontraban con respuesta telefónica, de acuerdo al Procedimiento.

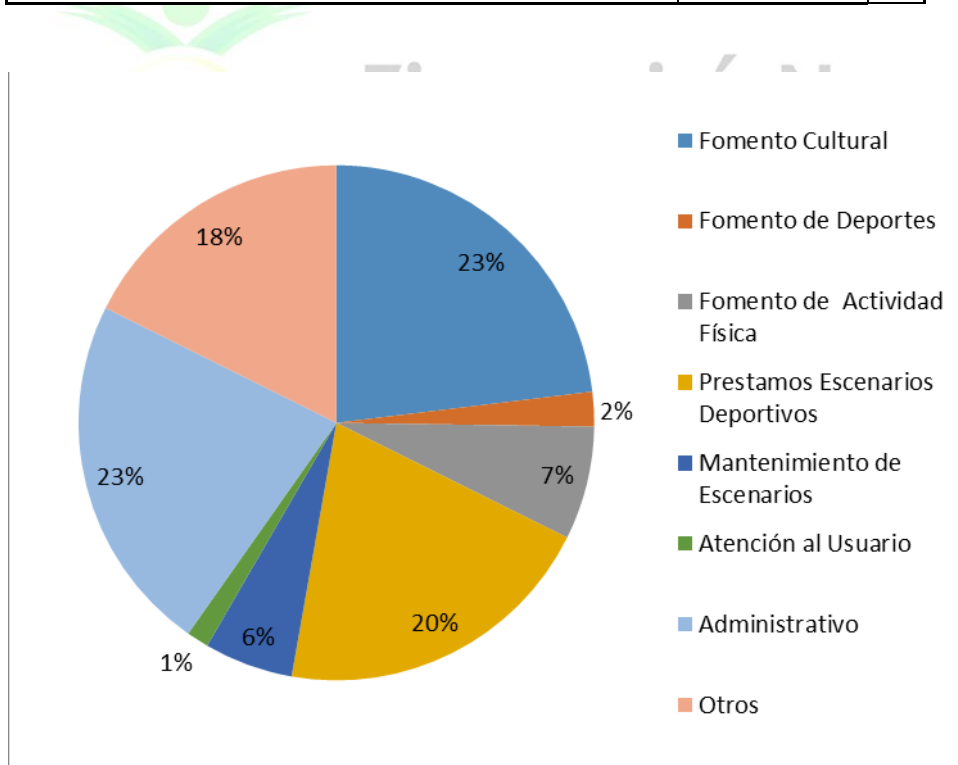
También se evidenció que en los meses de Mayo y Junio el 100% de las quejas fueron contestadas y radicadas a tiempo.

Para el mes de Mayo se encontró el ingreso de una Tutela la cual fue Interpuesta por el Señor Raúl Latorre, tutela que fue negada por el Juzgado por garantías.

Se radicaron **14 derechos de petición**, todos han sido contestados a tiempo y se encuentra los soportes físicos en carpeta.

I SEMESTRE	
ENTRADAS	792

Peticiones por Dependencia	Cantidad	%
Fomento Cultural	149	23
Fomento de Deportes	14	2
Fomento de Actividad Física	46	6
Prestamos Escenarios Deportivos	132	17
Mantenimiento de Escenarios	36	5
Atención al Usuario	9	1
Administrativo	146	18
Otros	114	14



Se identificó que la mayor dependencia con recepción de comunicaciones oficiales corresponde a Fomento Cultural y Préstamo de Escenarios Deportivos, con 23% respectivamente y las dependencias con menor recepción

de comunicaciones oficiales fueron, atención al usuario con 1% y Mantenimiento de Escenarios con 6%, dentro del proceso de análisis realizado en las solicitudes realizadas, se pudo concluir que los usuarios conocen y aplican el debido procedimiento para la solicitud de escenarios ya que la realizan a través de la radicación en ventanilla única y no telefónicamente como se venía realizando, así mismo se evidencia el uso de la ventanilla única para las solicitudes de mantenimiento de escenarios por parte de las juntas directivas y los usuarios.

Recomendaciones:

- Aunque se ha observado el avance en reducir los tiempos de respuesta de las PQRS, se recomienda continuar disminuyendo los tiempos mínimos establecidos.
- Realizar los respectivos planes de mejora relacionados a las quejas y reclamos que se presenten, para realizar seguimiento de las mismas y así mejorar la calidad del servicio.
- Promover el uso del correo contáctenos para la presentación de PQRS.



Zipaquirá Nuestra
Un gobierno bonito!

Firmado en Original

GINNA PAOLA CASTILLO
ASESORA MECI