**INFORME MENSUAL SEGUIMIENTO ATENCIÒN A QUEJAS, DENUNCIAS Y DERECHOS DE PETICIÒN**

**(LEY 1474 DE 2011)**

****

**INFORME ENERO 2015**

**OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**IBAGUE, ENERO DE 2015**

**INTRODUCCION**

Dando cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011, la Oficina Administrativa Financiera y Técnica presenta al señor Gerente del Instituto Municipal Para el Deporte y la Recreación de Ibagué IMDRI, el informe de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, correspondiente al año 2014.

La Oficina Administrativa Financiera y Técnica del Instituto Municipal Para el Deporte y la Recreación de Ibagué IMDRI, es la encargada de llevar a cabo el procedimiento de atención a quejas, denuncias y derechos de petición, y que son un mecanismo de participación ciudadana en la cual, la comunidad tiene un contacto directo con el Instituto, por lo tanto es muy importante su monitoreo porque depositan en éste, la confianza necesaria para que les sean resueltas las quejas, los reclamos, los derechos de petición e ilustra lo que las personas desean saber, los tiempos de respuesta, y lo más importante que la ciudadanía se sientan parte del Instituto.

En la página web del Instituto, existe un espacio para que el ciudadano se exprese, en el link “quejas y denuncias”; éste espacio es monitoreado por la Oficina Administrativa Financiera y Técnica, desde la radicación de la petición, queja o reclamo, hasta el seguimiento de respuesta, lo que permite una mayor eficacia en los tiempos establecidos por la ley.

La información procesada en este documento tiene como fuente primaria la información que la oficina Administrativa Financiera y Técnica le reportó a la Oficina de Control Interno a través del informe de gestión con corte al mes de diciembre de 2014.

**SEGUMIENTO ATENCIÒN A QUEJAS, DENUNCIAS Y DERECHOS DE PETICIÒN**

Los resultados obtenidos en el proceso de participación ciudadana, así como la gestión realizada por la misma, verificando el cumplimiento de las normas legales vigentes y la obligatoriedad de establecer un control y seguimiento de quejas y reclamos, se evidenció lo siguiente:

En el mes año 2014, se recepciónaron 3501 PQRS, de estos fueron 94 derechos de petición, 20 felicitaciones, 3.293 solicitudes entre las que se encuentran los apoyos a eventos y participaciones de club y deportistas a nivel nacional e internacional y otras como se observa en el siguiente cuadro.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| TIPO | | | DERECHO DE PETICION | OFICIOS INGRESADOS | | |
| ESCRITO | EMAIL | FACEBOOK | 94 | PETICIÓN | SOLICITUDES | FELICITACIONES |
| 3478 | 3 | 20 | 94 | 3293 | 20 |
| Total **3501** | | | **94** | **3407** | | |



De lo anterior, se deduce que de 3501 oficio recepcionado en el Instituto el mayor número de Peticiones que presenta la comunidad tiene que ver con solicitudes de donación de elementos, arreglo de escenarios, apoyo en actividades lúdicas, que representan el 71%, para un total de 3.293, le siguen en su orden los Derechos de petición 94 correspondiéndole al 27% y un 1.6% que corresponden a 20 felicitaciones.

Así mismo, el número total de oficios recibidas (3.501), falto por resolver 1 derecho de petición, las respuestas fueron claras y concreta a los peticionarios.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **PQRS** | **Archivadas y/o Resueltas** | **En Trámite** | **Total** |
| DERECHO DE PETCION | 94 | 1 | 94 |
| **Total** | **94** | **1** | **94** |

**SEGUIMIENTO A PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS**

**TOTAL RECEPCIONADAS 3.501**



El medio de recepción, por la cual llegaron los requerimientos respectivos fue:

|  |  |
| --- | --- |
| **Medio de Recepción** | **N°** |
| Correo | 3 |
| Facebook | 20 |
| Escrito | 3.478 |
| Total | 3.501 |

El Instituto Municipal de Deporte y Recreación de Ibagué, al finalizar año 2014, tramitó las PQRS, allegadas al Instituto por estos medios, quedando pendiente por tramitar 1 peticiones (solicitudes).

**CONCLUSIÓN**

Se concluye que El Instituto Municipal de Deporte y Recreación de Ibagué le ha venido dando seguimiento al procedimiento de atención a quejas, denuncias y derechos de petición de acuerdo a lo establecido en la Ley 1474 de 2011, estatuto anticorrupción, tramitando todos los requerimientos, y cumpliendo así mismo con el indicador de gestión.