

**INFORME PQRS PETICIONES - QUEJAS - RECLAMOS Y SOLICITUDES
II SEMESTRE DE 2016**

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.

Marco legal:

- Constitución Nacional Artículo 23 y 74: consagran el derecho a presentar peticiones respetuosas por motivo de interés general o particular y a obtener pronta resolución.
- Ley 1474 del 2011 capítulo VI artículo 76: Prescribe la obligación de recibir, tramitar, resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen y que se relacionan con la misión de la entidad.
- Resolución 065 de Junio 30 del 2015 : POR MEDIO DE LA CUAL SE ADOPTA LA VENTANILLA ÚNICA EN EL IMCRDZ Y SE DICATAN OTRAS DISPOSICIONES.

Para la elaboración del presente informe la metodología aplicada se basó teniendo en cuenta los lineamientos establecidos en la resolución 065 del 2015 Artículo cuatro: Las quejas y reclamos que se presenten contra el **Instituto Municipal de Cultura, Recreación Y Deporte de Zipaquirá**, o contra algún servidor público o contratista del mismo, deberán diligenciarse ante la ventanilla única en el formato que se adopte para tal fin. El servidor público responsable de la ventanilla única remitirá a la unidad administrativa correspondiente o a quien este delegue las quejas y reclamos, para su competencia.

De conformidad con lo anterior se presenta el informe de Peticiones Quejas, reclamos y sugerencias del periodo comprendido entre el 1º de Junio al 31 de Diciembre del 2016, con el fin de verificar el cumplimiento del procedimiento y plantear observaciones que permitan mejorar la atención y comunicación con la comunidad en general mejorando el servicio que presta el Instituto Municipal de

Cultura Recreación y Deporte, se solicitó la información al servidor público responsable de la ventanilla única, a continuación se procede a plasmar la información reportada, así:

Cantidad de PQRS radicadas en el IMCRDZ:

Mes	Cantidad
Junio	52
Julio	86
Agosto	95
Septiembre	73
Octubre	102
Noviembre	79
Diciembre	56

Realizada la evaluación a las PQRS que han ingresado al Instituto durante el periodo evaluado, se identificó una queja en el mes de Julio y una en el mes de octubre, así como un reclamo en el mes de Octubre.

Recomendaciones:

- Con el fin de realizar un seguimiento más riguroso al cumplimiento de los términos de las diferentes pqs, se recomienda implementar una herramienta tecnológica de control que informe los plazos de tiempo establecidos por la ley de contestación de la pqs. dentro de los términos.
- Se recomienda documentar y fortalecer los controles y capacitar a los responsables de efectuar las actividades de dicho procedimiento.
- Teniendo en cuenta el artículo 5 de la Resolución 065 de Junio 30 el cual reza: "El funcionario de la Oficina de Gestión Documental y correspondencia, llevara una estadística semestral de las comunicaciones oficiales y demás documentos recibidos y enviados de la ventanilla única, y rendirá el informe ante el comité de Archivo del Instituto Municipal de Cultura, Recreación Y Deporte de Zipaquirá" ,se recomienda socializar dicho informe ante el comité de Archivo del IMCRDZ.
- Tener en cuenta las recomendaciones sugeridas por el responsable de control interno, con el fin de mejorar la atención al ciudadano y tener informes reales, oportunos, veraces y confiables.