

**INFORME PQRS PETICIONES - QUEJAS - RECLAMOS Y SOLICITUDES
I SEMESTRE DE 2018**

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 la CGN, frente a la atención al ciudadano.

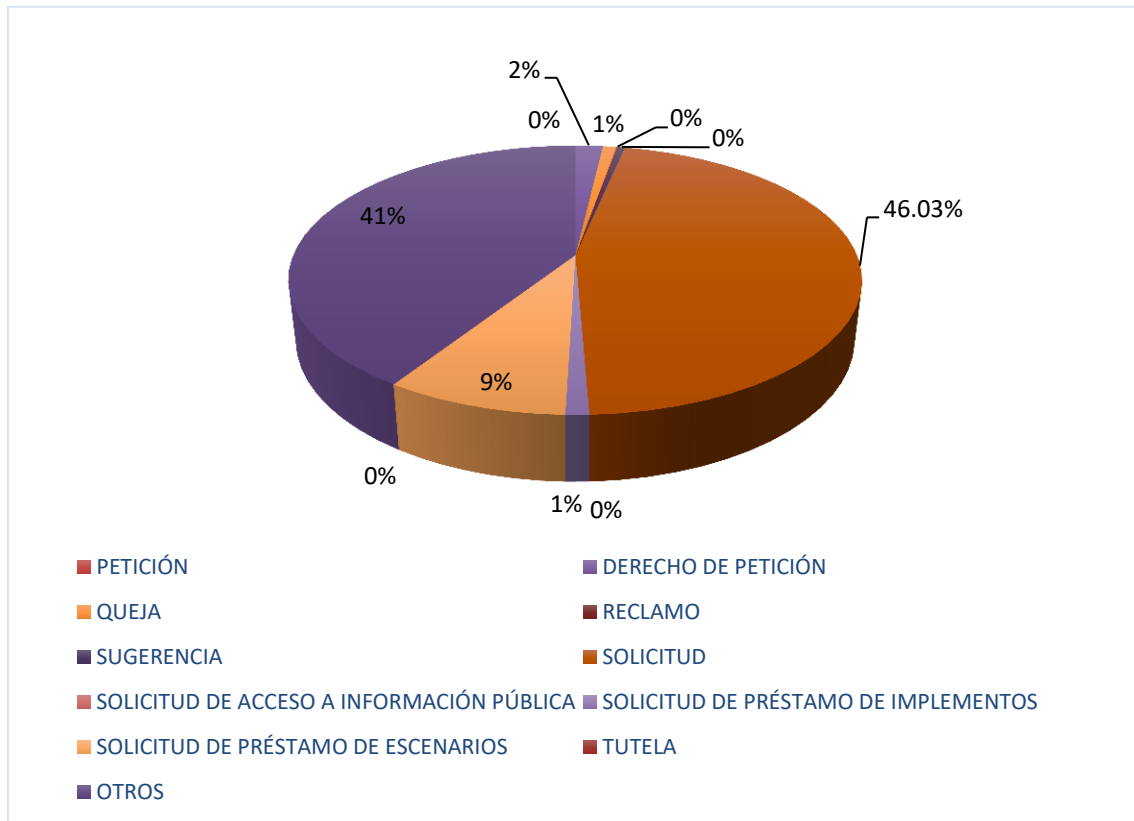
METODOLOGIA:

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.

RECEPCIÓN DE PQRS:

Durante el primer semestre de la vigencia 2018, se recibieron por ventanilla única 541 solicitudes en general, en donde del total de los diferentes tipos de manifestaciones interpuestas, el 1% equivalen a 10 derechos de petición, el 0.92% a 6 quejas y reclamos, otro 0.37 % con 2 sugerencia, y solicitud de préstamo de escenarios 8,6% con 47 solicitudes, 0% con 0 tutela,

40.8% otros documentos con 221, no realizaron solicitud de Acceso a información pública.



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 Enero al 30 de Junio del 2018, 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:

DERECHOS DE PETICIÓN:

Se evidencia que para el primer semestre, se dio respuesta dentro del término legal a los 10 derechos de Petición.

SOLICITUD PRESTAMO DE ESCENARIOS.

Se identificó para el primer semestre 47 solicitudes de Préstamo de escenarios, para los cuales las respuestas se han dado vía telefónica y vía correo electrónico.

Recomendaciones:

- El no cierre de los PQRS en la herramienta de control, genera incertidumbre, una vez que no es posible determinar si la respuesta fue oportuna, es necesario ajustar la herramienta, y que los funcionarios hagan uso correcta de la misma para llevar a cabo el seguimiento de los términos de las respuestas.

Firmado en Original

GINNA PAOLA CASTILLO
ASESORA MECI