

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

<b>Seguimiento</b>	<b>Asesora de Control Interno Ginna Paola Castillo</b>
--------------------	--

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:**

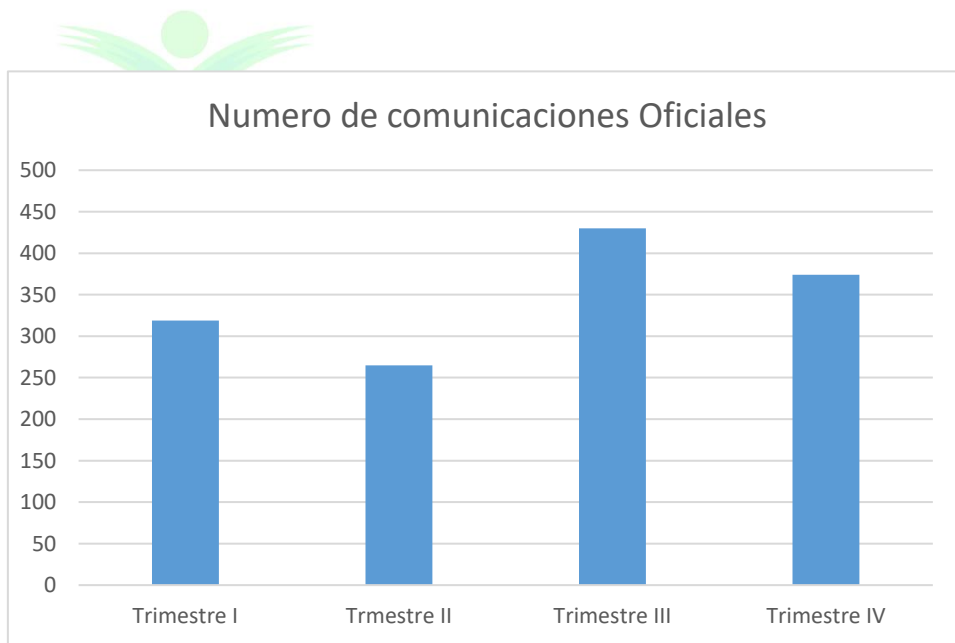
Para la elaboración del presente informe la metodología aplicada se basó teniendo en cuenta los lineamientos establecidos en la resolución 066 de Junio 14 de 2018 " Mediante la cual se adopta la ventanilla única en el Instituto Municipal de Cultura, Recreación y Deporte de Zipaquirá y se dictan otras disposiciones", por lo anterior para efectuar la evaluación del cumplimiento normativo y la gestión de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y felicitaciones, se utilizó como fuente de información los reportes del segundo 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 segundo semestre de la vigencia 2018, se recibieron por ventanilla única 804 comunicaciones oficiales, 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.

Nombre del indicador		Formula del Indicador	
Numero de Comunicaciones oficiales que ingresan en el mes		N.A	
Trimestre I	Trimestre II	Trimestre III	Trimestre IV
319	265	430	374



Nombre del indicador		Formula del Indicador	
PQRS recibidas en el Trimestre		Número de PQRS recibidas en el Trimestre	
Trimestre I	Trimestre II	Trimestre III	Trimestre IV
0	0	0	15

Nombre del indicador		Formula del Indicador	
% de quejas contestadas a tiempo en medio físico y radicadas		Número de quejas contestadas a tiempo en medio físico y radicadas, en el mes / Número de quejas recibidas en ventanilla, en el mes	
Trimestre I	Trimestre II	Trimestre III	Trimestre IV
100	100	50	71

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 31 de Diciembre 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.

**Recomendaciones:**

- . Se evidencia demora en las respuestas de PQRS, teniendo en cuenta el tiempo estipulado por el IMCRDZ.
- Se identifica que aun hay algunas respuestas que se realizan telefónicamente por lo anterior se recuerda que las respuestas se deben generar por escrito ya que a esta se le debe generar un numero de radicado de salida.
- Se debe ajustar el formato de recolección de datos , para medir y llevar el control de las estadísticas de ventanilla Única.



Zipaquirá Nuestra  
*Un gobierno bonito!*  
Firmado en Original

**GINNA PAOLA CASTILLO**  
ASESORA MECI