



Dic 20/17

Alber

**INFORME PQRS
 A Noviembre de 2017**

En cumplimiento con el "ESTATUTO ANTICORRUPCIÓN, Por el cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública, en el ARTÍCULO 76. OFICINA DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS, en toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad, 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. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios. Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.

NORMATIVIDAD:

- Constitución Política de Colombia, artículos, 23, 103, 209.
- Ley 190 de 1995, artículos 54 y 55.
- Ley 734 de 2002, artículo 34, numeral 19.
- Ley 1474 de 2011
- LEY 1755 DE 2015

PETICIONES: Es la solicitud respetuosa de información o actuación relacionada con la prestación del servicio, que el cliente tiene derecho a presentar A Indeportes Quindío.

QUEJA: Medio por el cual el cliente coloca en manifiesto una inconformidad con la forma o condiciones como se ha prestado el servicio.

RECLAMO: Medio por el cual el cliente coloca su inconformidad con el servicio prestado.

SUGERENCIAS: Es la proposición, idea o indicación que se ofrece o presenta con el propósito de incidir en el mejoramiento de un proceso, cuyo objeto se encuentre relacionado con la prestación del servicio o el cumplimiento de una función pública.

DENUNCIAS: Es el mecanismo mediante el cual cualquier persona natural o jurídica da a conocer en forma verbal o escrita, al Instituto, hechos o conductas con las que se pueda presumir posible manejo irregular o eventual detrimento de los bienes o fondos del Estado, o una indebida gestión fiscal, bien sea por parte de un servidor público o de un particular que administre dichos fondos o bienes.

En este sentido, La Oficina de Control Interno en cumplimiento a lo establecido en el Artículo 76 de la ley 1474 del 12 de julio de 2011, presenta el informe de las PQRS que recibió y tramito el Instituto Departamental de deporte y Recreación del Quindío de manera virtual y por escrito, de enero a noviembre de 2017.

En revisión realizada en la plataforma de ventanilla única de la correspondencia recibida y las respuestas entregadas se puede evidenciar que se han radicado 932 documentos de los cuales se ha dado respuesta a 196 y pendientes de respuesta 2 que se evidencio que ya se tramitaron pero no se han descargado de la ventanilla aun, los otros documentos son informativos y no requieren respuesta.

Se tiene discriminado así:

PQRS	CANT	%
AUTORIZACION	1	0,11
CERTIFICADOS	37	3,97

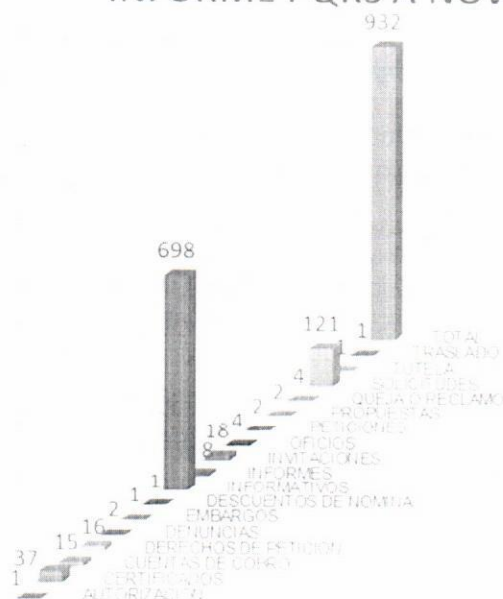


**INFORME PQRS
A Noviembre de 2017**

CUENTAS DE COBRO	15	1,61
DERECHOS DE PETICION	16	1,72
DENUNCIAS	2	0,21
EMBARGOS	1	0,11
DESCUENTOS DE NOMINA	1	0,11
INFORMATIVOS	698	74,89
INFORMES	8	0,86
INVITACIONES	18	1,93
OFICIOS	4	0,43
PETICIONES	2	0,21
PROPUESTAS	2	0,21
QUEJA O RECLAMO	4	0,43
SOLICITUDES	121	12,98
TUTELA	1	0,11
TRASLADO	1	0,11
TOTAL	932	100,00

Del cuadro anterior podemos analizar que los mayores porcentajes están en un 74.98% que es informativo, un 12.98% de solicitudes, un 3.97% certificados laborales, un 1.72% derechos de petición, cuentas de cobro un 1.61, invitaciones un 1.93% Respecto al total de correspondencia recibida.

INFORME PQRS A NOVIEMBRE 30 DE 2017



De las pqrs se tienen dos respuestas que no fueron descargadas de ventanilla única, pero si están las respuestas correspondientes.

Por lo anterior es importante anotar que se han dado respuestas con una efectividad del 100%

Es importante anotar que con la adquisición del programa de ventanilla única este proceso ha mejorado notoriamente como se puede percibir en los informes trimestrales.

Recomendaciones

Adquisición de escáner con el fin de mejorar el proceso de ventanilla única

Entrega de respuestas escaneadas para que puedan ser descargadas de ventanilla por la persona responsable.



**INFORME PQRS
A Noviembre de 2017**

NOTA: todas las personas encargadas de dar respuestas a las peticiones. Solicitudes, quejas y reclamos deben tener en cuenta las fechas estipuladas en el Código contencioso administrativo y lo reglamentado en la Ley 1755 del 30 de junio de 2015. "POR MEDIO DE LA CUAL SE REGULA EL DERECHO FUNDAMENTAL DE PETICIÓN Y SE SUSTITUYE UN TÍTULO DEL CÓDIGO DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO Y DE LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO"

PLAZOS PARA PRESENTACION:

Para determina los días de plazo que se tienen para responder un derecho de petición, se tienen en cuenta únicamente los días hábiles, no los días calendario.

Recordemos que las autoridades o particulares que tienen la obligación legal de atender derechos de petición, tienen los siguientes plazos para hacerlo:

LEY 1755 Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades ' en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Parágrafo. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

En los plazos de días que se señalen en las leyes y actos oficiales, se entienden suprimidos los feriados y de vacantes, a menos de expresarse lo contrario. Los de meses y años se computan según el calendario; pero si el último día fuere feriado o de vacante, se extenderá el plazo hasta el primer día hábil.

También es importante recordar que toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos. (LEY 1755 DE 2015).

Amanda Mercedes Suarez Ortiz
Jefe Oficina Control Interno

