

**INFORME PQRS PETICIONES - QUEJAS - RECLAMOS Y SOLICITUDES
II SEMESTRE DE 2017**

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:

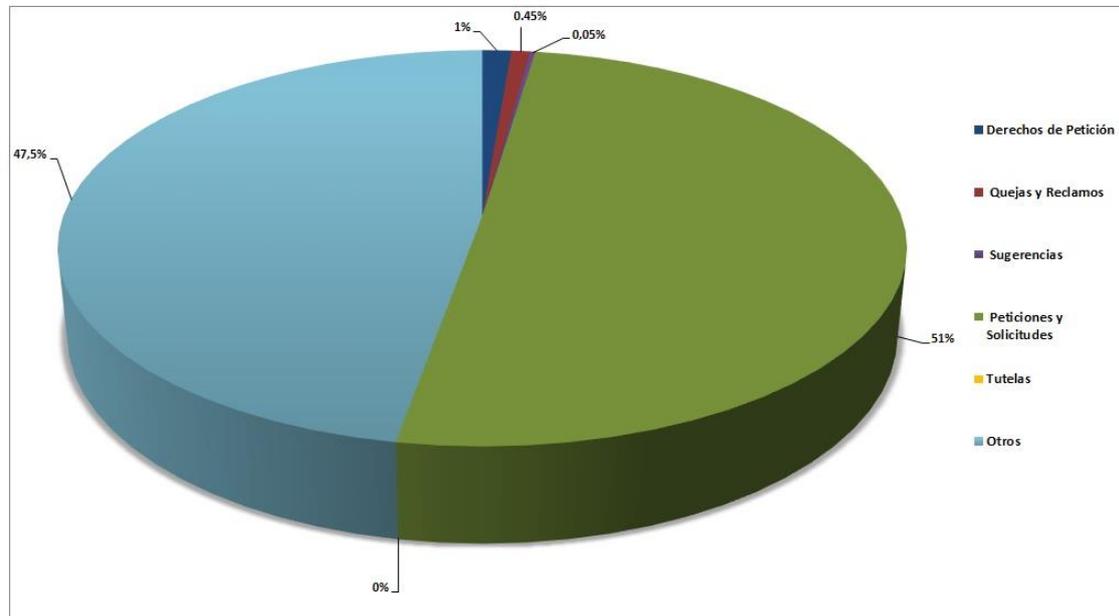
Realizar seguimiento y evaluación a la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes, con el fin de determinar el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas y efectuar las recomendaciones que se crean necesarias a los responsables del proceso, que conlleve al mejoramiento continuo de 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 segundo semestre de la vigencia 2017, se recibieron por ventanilla única 468 solicitudes en general, en donde del total de los diferentes tipos de manifestaciones interpuestas, el 1% equivalen a 6 derechos de petición, el 0.45% a 4 quejas y reclamos, otro 0.05 % con 1 sugerencia, 51% con 236 peticiones y solicitudes, 0% con 0 tutela, 47.5% otros documentos con 221



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 Julio al 31 de Diciembre del 2017, 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 segundo semestre, se dio respuesta dentro del término legal a los 6 derechos de Petición.

SOLICITUD PRESTAMO DE ESCENARIOS.

Se identificó para el segundo semestre 48 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.



Zipaquirá Nuestra
Un gobierno bonito!