

INFORME SEMESTRAL DE QUEJAS Y RECLAMOS JULIO – DICIEMBRE DE 2013

En cumplimiento al Plan operativo de la Oficina de Control Interno, se presenta a continuación el 2º Informe semestral de PQRS.

1. OBJETIVO:

Dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, que indica que la oficina de Control Interno deberá elaborar un informe semestral de Quejas, Sugerencias y Reclamos recibidas y tramitadas en la entidad

2. ALCANCE:

La información contenida en el presente informe, corresponde a las PQRS recibidas y tramitadas durante el segundo semestre del 2013

3. METODOLOGÍA:

Se verificó la base de datos y el archivo soporte para consolidar la información “de Quejas, Reclamos, sugerencias y peticiones”, herramienta mediante la cual la Subdirección Administrativa, controla la recepción y respuesta a las PQRS.

4. RESULTADOS Y CONCLUSIONES:

4.1 Mecanismos de recepción de PQRS:

Los usuarios del Instituto, durante el segundo semestre del año, utilizaron los siguientes mecanismos para presentar sus peticiones, quejas, reclamos y reconocimientos:

CUADRO 1

Mecanismo	Cantidad Semestre 2	%
Buzón	0	0%
E-mail	0	0%
Entrega personal – Radicado	825	100%
TOTAL	825	100%

4.2 Clasificación de las PQRS

CUADRO 2

DESCRIPCION	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
QUEJAS						
RECLAMOS						
SUGERENCIAS						
SOLICITUDES	3	169	228	209	190	799
DERECHOS DE PETICION	10	4	5	4	3	26
TOTAL	13	173	233	213	193	825

4.3 Oportunidad en la respuesta

Al iniciar la Oficina de Control Interno el trabajo de evaluación del manejo y atención del tema de las PQRS, se observaron deficiencias en el Control del tema, razón por la que en la evaluación se realizaron las respectivas observaciones y recomendaciones y estas fueron atendidas en forma inmediata para asegurar un mejor control en dicho proceso y en el de la documentación soporte, tiempos de respuesta, posteriormente a la elaboración del procedimiento que se implementó, se incluyeron acciones de control para que existieran alertas previas al vencimiento de las PQRS, actualmente se viene dando seguimiento al cumplimiento del mismo y se realizan las observaciones correspondientes.

Conclusiones:

Se realiza un análisis de las PQRS y se observa que a partir del mes de Agosto fecha en la que se realiza el procedimiento y se socializa públicamente, al igual que se determinan las responsabilidades y el Control en el recibo de las mismas, se empieza a dar mayor funcionamiento en el recibo de solicitudes.

Se viene mejorando el Control en el proceso de atención y respuestas oportunas de las PQRS, se da seguimiento a este tema y se analizan las solicitudes recibidas mes a mes, para determinar las principales inquietudes que existen, para buscar mejoras y para proporcionar una adecuada atención en las mismas, buscando mejorar lo que se encuentre dentro de las posibilidades existentes.



Se concluye que el Instituto Municipal de Recreación y Deporte de Soacha, está dando cumplimiento con el Manual para la atención y trámite de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, el cual fue socializado el 10 de julio del 2013.

Las peticiones que se reciben son radicadas manualmente en una base de datos en la que se ejercen acciones de control sobre los tiempos de respuesta, posteriormente las PQRS son comunicadas a la Dirección quien determina a quien le asigna la PQRS, el Control del trámite se centraliza en la persona encargada del trámite y es quien hace seguimiento a los tiempos de respuesta y con anterioridad avisa en caso de que no se encuentre lista la respuesta para que intervenga la Subdirección Administrativa; adicionalmente comunica a la oficina de Control interno cualquier deficiencia para que pueda apoyar el proceso cuando sea necesario.

Se viene mejorando el proceso y se da cumplimiento al procedimiento existente.

Del total de las PQRS (825) recibidas, un 96.85% (799) son solicitudes y un 3.15% son derechos de petición.

Del total de solicitudes (799):

0.1% Se origino por solicitud de investigación interna – Empleados del Instituto, al respecto se adelantaron las acciones correspondientes.

84.60% corresponde a varios tipos de solicitudes entre ellos, solicitud de préstamos de escenarios, arreglos de parques, citaciones de la personería a funcionarios de planta y de prestación de servicios.

Y el 15. 26% restante corresponde a solicitudes de certificaciones laborales o de servicio que realizan los empleados y contratistas del IMRDS.

Del total de Derechos de Petición (26):

El 50% fue transferido a Infraestructura, por concepto de solicitudes de Arreglo de escenarios y parques y El Instituto da la importancia a dichos requerimientos sujeto a sus planes de trabajo, disponibilidad presupuestal y contratos existentes en trámite para este fin.

El 26.92% Fue transferido a Jurídica, por concepto de solicitudes de investigación y sanciones a juntas de Acción comunal.

El 19.23% Fue transferido a la subdirección Deportiva, por concepto de solicitudes para vinculación de programas recreo deportivos.

A pesar de que se han realizado algunas observaciones respecto al cumplimiento del procedimiento, para mejorar el proceso y Control en los asuntos que hacen parte, se viene mejorando el control en la Atención de las PQRS y se mejoran los tiempos de respuesta.

RECOMENDACIONES:

Siendo el IMRDS el ente responsable de una adecuada atención de las PQRS, se encuentran definidas las responsabilidades de quienes intervienen en el procedimiento, centralizando la primera responsabilidad en la Subdirección Administrativa dependencia encargada de la gestión de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos y a su vez en quienes reciben instrucciones para que respondan las PQRS, de acuerdo a su competencia y responsabilidades.

Por esta razón se recomienda:

- Fortalecer el procedimiento y los mecanismos adoptados para hacer seguimiento a la oportuna respuesta de los requerimientos de los ciudadanos y a la trazabilidad del documento al interior de la entidad.
- Elaborar Cumplidamente la Subdirección Administrativa, los informes Mensuales sobre las Quejas y reclamos, dentro de los 5 días siguientes a la terminación de cada mes y Hacer la entrega del informe por correo a la Dirección con copia a la oficina de Control interno; con el objeto de mejorar el servicio que presta la entidad y racionalizar el uso de los recursos.
- Mejorar el Control sobre la forma de organización del archivo de los documentos origen de las PQRS, sobre la información que se digita de tal manera que se amplíe el detalle del concepto de las PQRS y sobre los tiempos de respuesta de tal forma que exista un mejoramiento continuo en este tema.
- Mejorar las acciones de Control en la revisión periódica de cómo se está adelantando y manejando el tema por la persona que ha sido delegada por la Subdirección.

LILIANA RODRIGUEZ DUEÑAS
JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO