



Instituto Municipal de Deporte y Recreación de la
Estrella INDERE - NIT: 800.003.935-7

Código: 400.15.02

Versión: 1

F. Aprobación: 13-10-
2016

Al respecto es importante recordar que salvo normal legal especial y so pena de Sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse de acuerdo a como lo indica la Ley 1437 de 2011 y la Ley 1755 de 2015, en cuanto a las formas de petición, requisitos y tiempos establecidos.

Así mismo los tiempos consagrados para dar respuesta a los Derechos de Petición el Instituto Municipal del Deporte y la Recreación "INDERE", debe tener en cuenta el tipo de petición que hace el ciudadano para determinar el tiempo máximo de responderle al Peticionario.

TIPS PARA TENER EN CUENTA

- Denuncia (10) días hábiles
- Felicitación (30) días hábiles
- Petición de consulta (30) días hábiles
- Petición de documentación (10) días hábiles
- Petición de información (15) días hábiles
- Queja (15) días hábiles
- Reclamo (15) días hábiles
- Sugerencia (30) días hábiles

NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Indicador: Número de solicitudes presentadas/número de solicitudes respondidas en tiempo legal.

Número de solicitudes presentadas: 27

Número de solicitudes respondidas: 27

RECOMENDACIONES:

1. Es importante que se instale un bozón de sugerencias tanto en la sede de la cabecera, como en la Tablaza, toda vez que facilita la recepción de quejas y reclamos de los usuarios.



Instituto Municipal de Deporte y Recreación de la Estrella INDERE - NIT: 800.003.935-7

Código: 400.15.02

Versión: 1

F. Aprobación: 13-10-2016

090

SEGUIMIENTO A PROCEDIMIENTO: Derechos de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.

CIUDAD Y FECHA: Marzo 31 de 2022

EQUIPO AUDITOR: Asesora Control Interno

OBJETIVO: Verificación de la oportunidad y/o cumplimiento de respuesta a los usuarios, externos e internos de la entidad frente a la solicitud de Derechos de petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones. PQRSDf

ALCANCE DE LA AUDITORIA O SEGUIMIENTO: Evaluar la oportunidad de las respuestas dadas a los usuarios de acuerdo a las normas legales vigentes durante el primer trimestre del año 2022.

PROCEDIMIENTO UTILIZADO: Revisión documental

La Asesora de Control Interno, presenta el informe del estado de las "PQRSDf", realizadas por los usuarios durante los meses de enero, febrero, marzo de 2022. La auditoría se realizó teniendo en cuenta el formato de las PQRSDf que maneja el auxiliar administrativo, entre otros con los siguientes ítems (fecha y número de radicado, nombre del peticionario, asunto y fecha de respuesta)

De igual manera es importante anotar que el Instituto tiene habilitado varios canales, a través de los cuales se puede interponer las "PQRSDf" son ellos: línea telefónica: 6043207310. Ventanilla de recepción. En la página web indere.gov.co y el link de Atención al Ciudadano: Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias.

RELACIÓN DE LOS PQRSDf EN LOS MESES AUDITADOS

MES	RESULTADO
Enero	8
Febrero	10
Marzo	9
TOTAL	27

HALLAZGOS

Se evidencia que no se actualiza la fecha en que se da respuesta a los PQRSDf, por lo que es imposible establecer si se respondieron de manera oportuna o por el contrario se incumplió con los tiempos establecidos legalmente para cada una de ellas.

	Instituto Municipal de Deporte y Recreación de la Estrella INDERE - NIT: 800.003.935-7	Código: 400.15.02
		Versión: 1
		F. Aprobación: 13-10-2016

La Estrella, 9 de mayo de 2022

Doctor,
 SEBASTIAN ALVAREZ LONDOÑO
 Gerente General
 INSTITUTO MUNICIPAL DE DEPORTES Y RECREACIÓN DE LA ESTRELLA
 "INDERE"

La Asesora de Control Interno, en ejercicio de las facultades legales otorgadas por la Ley 87 de 1993 y en cumplimiento al Plan de Auditorías 2022, debidamente aprobado por la Alta Dirección, presento a continuación el informe de seguimiento a la oportunidad de respuesta a las diferentes Solicitudes, Peticiones, Quejas, Reclamos y Felicitaciones que presentan la comunidad, en el primer trimestre de 2022.

En definitiva, las PQRS son la mejor oportunidad que nos dan los usuarios para saber con certeza en qué estamos fallando como instituto y cómo podemos solucionarlo y dar cumplimiento a nuestros planes, programas y proyectos.

Cualquier información adicional, gustosamente la atenderé.

Cordialmente,

Elaboró Carolina Molina U.	Carolina Molina (Asesora Control Interno)
----------------------------	---