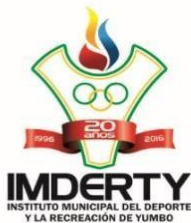




Alcaldía  
de Yumbo



# INSTITUTO MUNICIPAL DEL DEPORTE Y LA RECREACIÓN DE YUMBO - IMDERTY-

## INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS ENERO A JUNIO 2022

### OFICINA DE CONTROL INTERNO

Yumbo 10 de julio de 2022

#CreemosEnYumboMásSaludable  
#QuédateEnCasa



Alcaldía  
de Yumbo



## INTRODUCCION

El Instituto Municipal del Deporte y la Recreación de Yumbo, da trámite a las inquietudes ciudadanas a través de varios medios: en forma personal y comunicación escrita a través de la Ventanilla Única, correo electrónico [ventanillaunica@imderty.gov.c](mailto:ventanillaunica@imderty.gov.c), vía telefónica número 6697828,6697822 y redes sociales, para lo cual la Oficina de Control Interno prepara el informe de seguimiento como insumo para el mejoramiento continuo de la imagen y servicios que presta la Entidad, fortaleciendo así la confianza de los ciudadanos en la institucionalidad.

**#CreemosEnYumboMásSaludable**  
**#QuédateEnCasa**



Alcaldía  
de Yumbo



## OBJETIVO DEL INFORME

Realizar el seguimiento y evaluación, al cumplimiento del trámite dado a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencia del Instituto Municipal del Deporte y la Recreación de Yumbo -IMDERTY- por el período enero a junio 2022.

**#CreemosEnYumboMásSaludable**  
**#QuédateEnCasa**



Alcaldía  
de Yumbo



# NORMATIVIDAD

- Artículo 23 de la Constitución Nacional
- Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011
- Artículo 14 de la Ley 1437 de 2011
- Ley 1755 de 2015
- Ley 962 de 2005
- Decreto 2150 de 1995

Esta referencia normativa anotada aborda la obligatoriedad institucional de realizar un seguimiento a las Peticiones, Quejas y Reclamos recibidas y tramitadas por el Instituto Municipal del Deporte y la Recreación de Yumbo -IMDERTY-, cuyo periodo corresponde el período enero a junio 2022.

#CreemosEnYumboMásSaludable  
#QuédateEnCasa



Alcaldía  
de Yumbo



## FUENTES DE INFORMACIÓN

La información que sustenta el informe de seguimiento del período enero a junio 2022, se toma del “*reporte de radicación de comunicaciones recibidas y despachadas*” extraído del libro de registro de ingreso y salida de correspondencia elaborado en la Ventanilla Única del Instituto Municipal del Deporte y la Recreación de Yumbo -IMDERTY-, y del correo electrónico previamente publicado en la página web, actividades a cargo de la Subgerencia Administrativa y Financiera.

#CreemosEnYumboMásSaludable  
#QuédateEnCasa

## ENTRADAS DE LAS PQRS POR TIPO DE PETICION

El reporte por parte de la ventanilla única de la Institución generó información de la entrada del primer semestre de 2022 de 870 PQRS, a continuación, se detalla el tipo de petición y el total de radicados por cada una:

INFORME DE PQRS PRIMER SEMESTRE 2022														
MODALIDAD DE PETICION	ENERO	%	FEBRERO	%	MARZO	%	ABRIL	%	MAYO	%	JUNIO	%	TOTAL	%
<i>SOLICITUD DE SERVICIOS</i>	28	35.9	66	40.5	73	46.2	73	53.3	78	41.5	65	44.5	383	44.02
<i>SOLICITUD DE INFORMACION Y DOCUMENTOS</i>	33	42.3	62	38.0	56	35.4	46	33.6	69	36.7	62	42.5	328	37.70
<i>SOLICITUD DE APOYO TALENTO HUMANO</i>	8	10.3	14	8.6	10	6.3	2	1.5	3	1.6	2	1.4	39	4.48
<i>SOLICITUD DE APOYO ECONOMICO</i>	1	1.3	2	1.2	2	1.3	-	-	4	2.1	2	1.4	11	1.26
<i>SOLICITUD CONSTRUCCION INFRAESTRUCTURA DEPORTIVA</i>	1	1.3	1	0.6	3	1.9	-	-	4	2.1	-	-	9	1.03
<i>DERECHO DE PETICION</i>	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0	0.00
<i>LICITACION PUBLICA</i>	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0	0.00
<i>PETICION ENTRE ENTIDADES</i>	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0	0.00
<i>OTROS</i>	6	7.7	18	11.0	11	7.0	14	10.2	28	14.9	15	10.3	92	10.57
<i>ANULADA</i>	1	1.3	-	-	3	1.9	2	1.5	2	1.1	-	-	8	0.92
<b>TOTAL OFICIOS RECIBIDOS</b>	<b>78</b>	<b>100%</b>	<b>163</b>	<b>100%</b>	<b>158</b>	<b>100%</b>	<b>137</b>	<b>100%</b>	<b>188</b>	<b>100%</b>	<b>146</b>	<b>100%</b>	<b>870</b>	<b>100%</b>

Fuente: Reporte mensual de radicación de comunicaciones recibidas y despachadas en Ventanilla Única del IMDETY Información clasificada por la Oficina de Control Interno.



Alcaldía  
de Yumbo

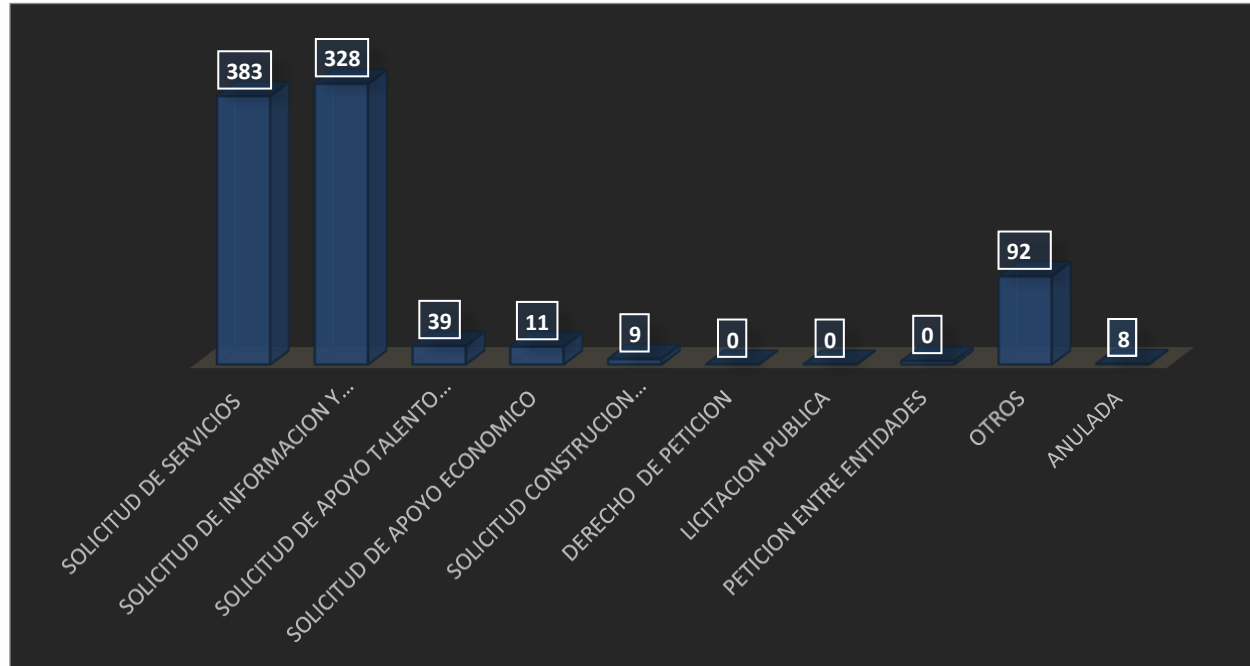


CREEMOS  
en  
YUMBO

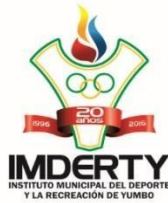


IMDERTY  
INSTITUTO MUNICIPAL DEL DEPORTE  
Y LA RECREACIÓN DE YUMBO

## ENTRADAS DE LAS PQRS POR TIPO DE PETICION



#CreemosEnYumboMásSaludable  
#QuédateEnCasa



## ESTADO Y TRAMITE DE LAS PQRS

El cuadro visualiza el estado de las peticiones, quejas y reclamos recibidas por la Entidad entre los meses de enero a junio de 2022.

### RESULTADO DEL SEGUIMIENTO

ESTADO P.Q.R.	ENERO	%	FEBRERO	%	MARZO	%	ABRIL	%	MAYO	%	JUNIO	%	TOTAL	%
CONTESTADAS	17	21.79	46	28.22	63	39.87	60	43.80	85	45.21	75	51.37	346	39.77
CONTESTADO VERBAL		-	2	1.23		-	35	25.55	50	26.60	58	39.73	145	16.67
NO REQUIERE RESPUESTA	29	37.18	41	25.15	49	31.01	35	25.55	45	23.94	9	6.16	208	23.91
NO CONTESTADAS		-		-		-		-		-		-	0	0.00
CONTESTADO FUERA DE TIEMPO		-	7	4.29		-		-		-		-	7	0.80
PENDIENTES	28	35.90	40	24.54	27	17.09		-		-		-	95	10.92
TRAMITE DADO PERO SIN RESPUESTA		-		-		-		-		-		-	0	0.00
RESPUESTA POR CORREO ELECTRONICO	3		26	15.95	16		5		6		4		60	6.90
RESPUESTA SIN RADICADO			1	0.61									1	0.11
ANULADA	1	1.28		-	3	1.90	2	1.46	2	1.06		-	8	0.92
<b>TOTAL</b>	<b>78</b>	<b>100%</b>	<b>163</b>	<b>100%</b>	<b>158</b>	<b>100%</b>	<b>137</b>	<b>100%</b>	<b>188</b>	<b>100%</b>	<b>146</b>	<b>100%</b>	<b>870</b>	<b>100%</b>

Fuente: Reporte mensual de radicación de comunicaciones recibidas y despachadas en Ventanilla Única del IMDERTY Información clasificada por la Oficina de Control Interno.





Alcaldía  
de Yumbo

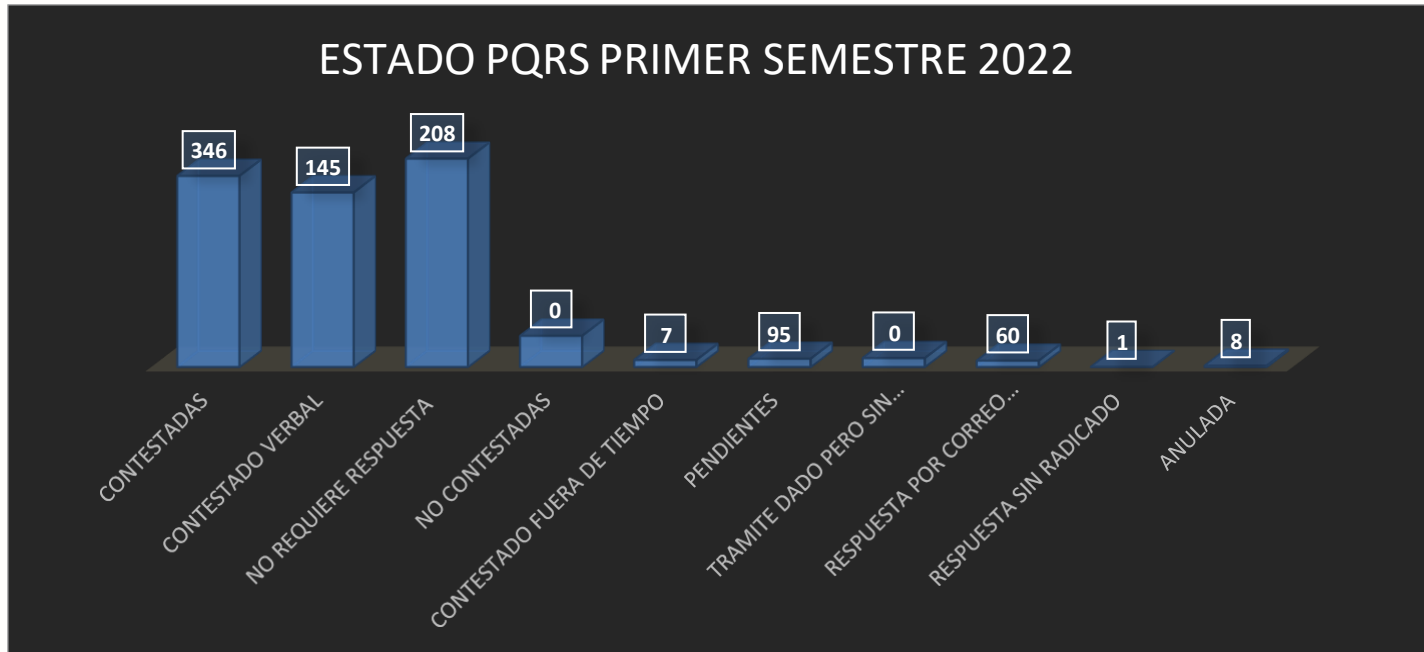


CREEMOS  
en  
YUMBO



IMDETY  
INSTITUTO MUNICIPAL DEL DEPORTE  
Y LA RECREACIÓN DE YUMBO

## ESTADO Y TRAMITE DE LAS PQRS



#CreemosEnYumboMásSaludable  
#QuédateEnCasa



Alcaldía  
de Yumbo



## **SEGUIMIENTO:**

Con base a la información consolidada durante el periodo de enero a junio de 2022, la Ventanilla Única del IMDERTY, recibió 870 comunicaciones y/o requerimientos de los cuales el 23.91% que corresponde a 208 registros que no requirieron respuesta; arrojando 662 que demandan trámite administrativo, cuya cantidad se vuelve el 100% de la población analizada, evidenciando lo siguiente:

Se observa que, de 662 requerimientos para trámite administrativo, el 52.26% corresponde a 346 registros que se les dio trámite, el 21.9% que atañe a 145 requerimientos fueron contestadas verbalmente, 14.35% corresponde a 95 registros que se encuentran pendientes, de igual forma el 9.06% atañe a 60 registros de solicitudes contestadas por correo electrónico, el 1.05% corresponde a 7 respuestas extemporáneas. Por otra parte, el 0.15% corresponden a 1 respuesta enviada sin radicar en la ventanilla; Por otra parte, se evidenciaron 8 registros anulados por parte de los usuarios, los cuales equivalen al 1.20%.

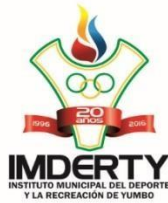
**#CreemosEnYumboMásSaludable**  
**#QuédateEnCasa**



Alcaldía  
de Yumbo



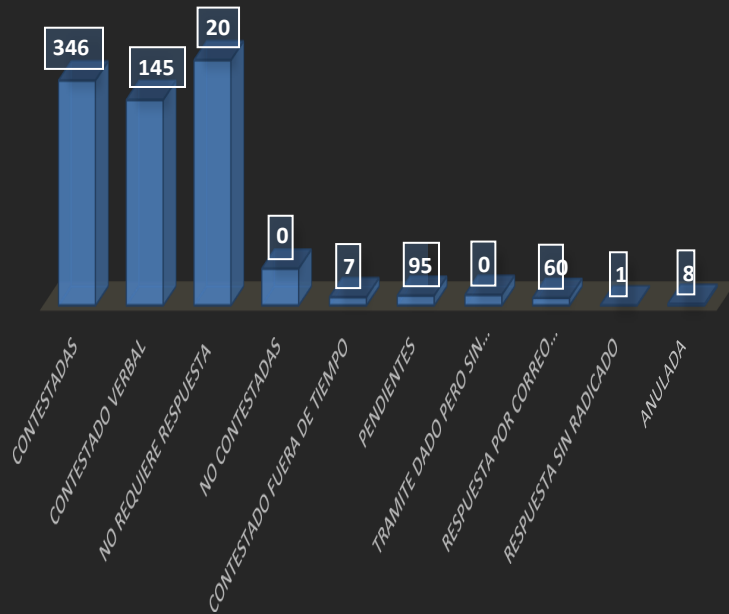
CREEMOS  
en  
YUMBO



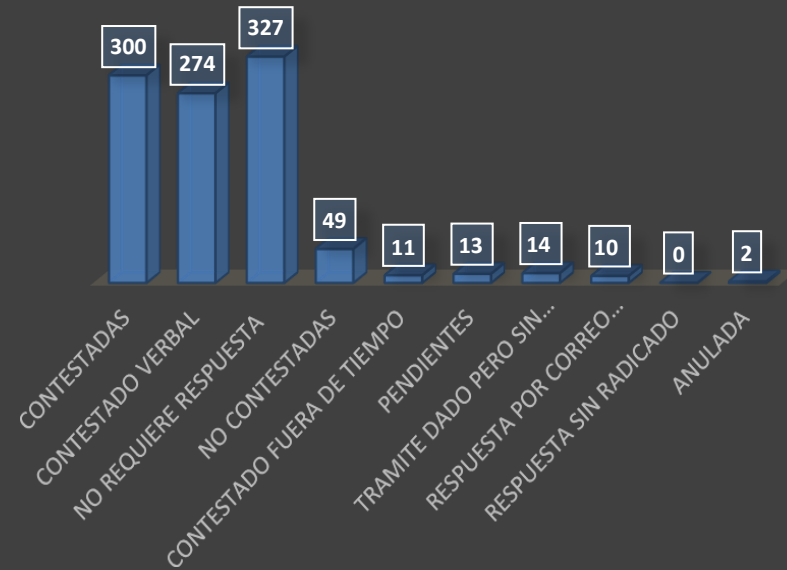
IMDETY  
INSTITUTO MUNICIPAL DEL DEPORTE  
Y LA RECREACIÓN DE YUMBO

## COMPARATIVO PRIMER SEMESTRE 2022 VS PRIMER SEMESTRE 2021

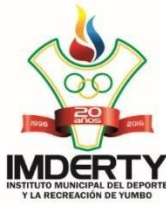
### ESTADO PQRS PRIMER SEMESTRE 2022



### ESTADO PQRS PRIMER SEMESTRE 2021



#CreemosEnYumboMásSaludable  
#QuédateEnCasa

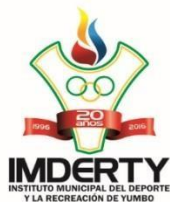


## **RECOMENDACIONES Y CONCLUSIONES**

La correspondencia que ingresa por la Ventanilla Única de la Entidad se debe tramitar su respuesta a través de la misma.

De acuerdo al número de comunicaciones pendientes por responder, se deben implementar las acciones administrativas de control que garanticen la respuesta oportuna y de fondo a los requerimientos de la comunidad teniendo en cuenta los terminos de respuesta para cada PQRS.

En el gráfico comparativo de la información generada por la ventanilla de la Institución en cuanto a los semestres 2022 y 2021, se puede evidenciar en los estados de las PQRS un aumento significativo en los registros que fueron contestados verbalmente y en los registros pendientes, evidenciando debilidad para dar respuesta a los requerimientos del usuario externo por los servicios que presta el Instituto Municipal del Deporte y la Recreación de Yumbo -IMDERTY-, teniendo en cuenta la información suministrada en este informe la entidad tiene la obligación de responder de buena fe, de manera adecuada, veraz, oportuna y gratuita a las solicitudes de acceso a la información pública. A pesar de que la entidad realiza los trámites correspondientes a algunas PQRS, estas carecen de una respuesta escrita. En cuanto a el aumento de los registros en estado pendiente es importante aclarar que estos cuando se hace el cierre de mes para presentar la información mensual, la información es parcial, y debido a los términos estas PQRS todavía están a tiempo de ser contestadas.



## ACCIONES DE MEJORA:

Es importante que la Entidad realice capacitaciones del correcto funcionamiento del Sistema de Gestión Documental a los funcionarios responsables de dar respuesta, para que gestionen de manera correcta el proceso de asociación de respuestas en cuanto a PQRS con el fin de reducir las solicitudes con vencimiento de términos y en estado pendiente, así como las contestadas verbalmente, generando mayor pertinencia por parte de los competentes frente a la atención y gestión de las PQRS.

Realizar las acciones administrativas de control que garanticen la respuesta oportuna y de fondo a la totalidad de los requerimientos de la comunidad y/o grupos de interés.

**#CreemosEnYumboMásSaludable**  
**#QuédateEnCasa**



Alcaldía  
de Yumbo



JUAN CARLOS RAMOS BARRETO

Jefe Oficina de Control Interno y Calidad

Original firmado

Proyectó: Johnnier Andrés Ocampo S.

Original: Lic. Yamilet Rojas Murcia, Gerente

Copia: Dra. Diana Margarita López Subgerente Administrativa y Financiera.

Página web, link Control Interno -Informes-

Carpeta Informe de Peticiones Quejas y Reclamos



**#CreemosEnYumboMásSaludable**  
**#QuédateEnCasa**