



NIT. 805.003.325-2

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

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS JULIO A DICIEMBRE DE 2020

MARIA FRANCENITH RIVERA HOYOS

OFICINA DE CONTROL INTERNO

Yumbo 31 de diciembre de 2020



Dirección IMDERTY: Carrera 4 No. 16-199 - Yumbo Valle del Cauca
Teléfonos: (2) 6697822 - (2) 6697844 - (2) 6697828
E-mail: ventanilla@imderty.gov.co



www.imderty.gov.co



Imderty Yumbo



Imderty Yumbo



imderty_yumbo





NIT. 805.003.325-2

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, 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.





NIT. 805.003.325-2

OBJETIVO DEL INFORME

Realizar el seguimiento y evaluación, al cumplimiento del trámite dado a las Peticiones, Quejas, Reclamos, del Instituto Municipal del Deporte y la Recreación de Yumbo -IMDERTY- por el período julio a diciembre de 2020.

FUNDAMENTOS LEGALES

La constitución Política de 1991, artículo 23, expresa que “*Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales*”, Decreto 1166 de 2016 Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente; Ley 1755 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 en sus artículos 13, 14, 15, 17 y 18, 19, 20, 21, 22, 24, 25, 26, 27, 29, 30; Ley 1712 de 2014 Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones; Decreto 019 de 2012 Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública, artículos 12, 13, 14; ley 1474 de 2011 Por la 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, artículo 76; Ley 1437 de 2011 Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, artículos 5, 8, 17, 20; Decreto 2623 del 2009 Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano; Ley 962 de 2005 Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos, artículo 15; Ley 190 de 1995 Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa, artículo 54; Decreto 2150 de 1995 Por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública, artículo 32.





NIT. 805.003.325-2

DECRETO 491 28 MARZO 2020

Artículo 1. **Ámbito de aplicación.** El presente Decreto aplica a todos los organismos y entidades que conforman las ramas del poder público en sus distintos órdenes, sectores y niveles, órganos de control, órganos autónomos e independientes del Estado, y a los particulares cuando cumplan funciones públicas. Artículo 2. **Objeto.** El presente Decreto, en el marco de los hechos que dieron lugar a la Emergencia Económica, Social y Ecológica, esto es, la Emergencia Sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social, tiene por objeto que las autoridades cumplan con la finalidad de proteger y garantizar los derechos y libertades de las personas, la primacía de los intereses generales, la sujeción de las autoridades a la Constitución y demás preceptos del ordenamiento jurídico, el cumplimiento de los fines y principios estatales, el funcionamiento eficiente y democrático de la administración y la observancia de los deberes del Estado y de los particulares. Artículo 3. **Prestación de los servicios a cargo de las autoridades.** Para evitar el contacto entre las personas, propiciar el distanciamiento social y hasta tanto permanezca vigente la Emergencia Sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social, las autoridades a que se refiere el artículo 1 del presente Decreto velarán por prestar los servicios a su cargo mediante la modalidad de trabajo en casa, utilizando las tecnologías de la información y las comunicaciones. Las autoridades darán a conocer en su página web los canales oficiales de comunicación e información mediante los cuales prestarán su servicio, así como los mecanismos tecnológicos que emplearán para el registro y respuesta de las peticiones. En aquellos eventos en que no se cuente con los medios tecnológicos para prestar el servicio en los términos del inciso anterior, las autoridades deberán prestar el servicio de forma presencial. No obstante, por razones sanitarias, las autoridades podrán ordenar la suspensión del servicio presencial, total o parcialmente, privilegiando los servicios esenciales, el funcionamiento de la economía y el mantenimiento del aparato productivo empresarial. En ningún caso la suspensión de la prestación del servicio presencial podrá ser mayor a la duración de la vigencia de la Emergencia Sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social.

Artículo 5. **Ampliación de términos para atender las peticiones.** Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así: Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones: (i) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.



3

Dirección IMDERTY: Carrera 4 No. 16-199 - Yumbo Valle del Cauca
Teléfonos: (2) 6697822 - (2) 6697844 - (2) 6697828
E-mail: ventanilla@imderty.gov.co



www.imderty.gov.co



Imderty Yumbo



Imderty Yumbo



imderty_yumbo



(ii) 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 y cinco (35) días siguientes a su recepción. 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 el presente artículo 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 este artículo. DECRETO NÚMERO 4 91 de 2020 Hoja N°9 continuación del Decreto «Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica». En los demás aspectos se aplicará lo dispuesto en la Ley 1437 de 2011. Parágrafo. La presente disposición no aplica a las peticiones relativas a la efectividad de otros derechos fundamentales.

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 de julio a diciembre de 2020.

MODALIDAD DE PETICION	JULIO	%	AGOSTO	%	SEPTIEMBRE	%	OCTUBRE	%	NOVIEMBRE	%	DICIEMBRE	%	TOTAL
SOLICITUD DE SERVICIOS		-	13	23,2	13	36,1	58	52,3	30	25,4	40	32,5	154
SOLICITUD DE INFORMACION Y DOCUMENTOS	17	27,4	29	51,8	10	27,8	35	31,5	50	42,4	43	35,0	184
SOLICITUD DE APOYO TALENTO HUMANO		-	1	1,8		-	0	-		-	1	0,8	2
SOLICITUD DE APOYO ECONOMICO	1	1,6	1	1,8		-	2	1,8	2	1,7	6	4,9	12
SOLICITUD CONSTRUCCION INFRAESTRUCTURA DEPORTIVA		-	1	1,8		-	1	0,9	1	0,8		-	3
DERECHO DE PETICION		-		-		-	0	-		-		-	0
LICITACION PUBLICA	10	16,1	1	1,8		-	0	-		-		-	11
PETICION ENTRE ENTIDADES	5	8,1		-		-	0	-		-		-	5
OTROS	29	46,8	7	12,5	13	36,1	15	13,5	35	29,7	33	26,8	132
ANULADA		-	3	5,4		-	0	-		-		-	3
TOTAL OFICIOS RECIBIDOS	62	100%	56	100%	36	100%	111	100%	118	100%	123	100%	506

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



FUENTES DE INFORMACIÓN

La información que sustenta el informe de seguimiento del periodo julio a diciembre de 2020 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.

El cuadro visualiza las peticiones, quejas y reclamos recibidas por la Entidad entre los meses de julio a diciembre de 2020.

RESULTADO DEL SEGUIMIENTO

Con base a la información consolidada, durante el periodo de enero a junio de 2020, la Ventanilla Única del IMDERTY, recibió 918 comunicaciones y/o requerimientos de los cuales el 28.54% que corresponde a 262 registros que no requirieron respuesta; arrojando 656 que demandan trámite administrativo, cuya cantidad se vuelve el 100% de la población analizada, evidenciando lo siguiente:

ESTADO P.Q.R.	JULIO	%	AGOSTO	%	SEPTIEMBRE	%	OCTUBRE	%	NOVIEMBRE	%	DICIEMBRE	%	TOTAL	%
CONTESTADAS	36	58,06	51	91,07	26	72,22	104	93,69	78	66,10	88	71,54	383	75,69
CONTESTADO VERBAL		-		-		-		-		-		-	0	-
NO REQUIERE RESPUESTA	22	35,48	2	3,57	7	19,44		-	38	32,20	31	25,20	100	19,76
NO CONTESTADAS		-		-		-		-		-		-	0	-
CONTESTADO FUERA DE TIEMPO		-		-		-	0	-	2	1,69	2	1,63	4	0,79
PENDIENTES	4	6,45	2	3,57	3	8,33	7	6,31		-	1	0,81	17	3,36
TRAMITE DADO PERO SIN RESPUESTA		-		-		-		-		-		-	0	-
SOLICITUD CANCELADA		-	1	1,79		-		-		-	1	0,81	2	0,40
ANULADA		-		-		-		-		-		-	0	-
TOTALES	62	100%	56	100%	36	100%	111	100%	118	100%	123	100%	506	100%

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





NIT. 805.003.325-2

Se observa que, de 506 requerimientos para trámite administrativo, el 75,69% corresponde a 383 registros los cuales fueron contestadas dentro de los términos, el 19,76% corresponde a 100 solicitudes que no requieren una respuesta, el 0,79% corresponde a 4 solicitudes que se contestaron fuera de tiempo, el 3,36% que corresponde a 17 registros los cuales se encuentran pendientes, el 0,40% corresponde a 2 solicitudes canceladas.

Estos resultados al compararlos con la información del segundo semestre del año 2019, evidencian que pese a permanecer en este semestre con modalidad de trabajo en casa debido al covid-19, en la gestión administrativa se tramitaron la respuesta a la mayor parte de los requerimientos del usuario externo por los servicios que presta el Instituto Municipal del Deporte y la Recreación de Yumbo - IMDERTY-, es necesario continuar con las medidas de autocontrol para mejorar este comportamiento, atendiendo de esta forma la responsabilidad de la entidad de responder de buena fe, de manera adecuada, veraz, oportuna y gratuita a las solicitudes de acceso a la información pública.

MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN “MIPG”

En el contexto de la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión “MIPG”, la Entidad diligenció la evaluación del FURAG 2018 en el mes de febrero de 2019 cuyo resultado en la dimensión de información y comunicación fue valorada con el 58.7 puntos, evidenciando una mejora al 31 de 12 2019, alcanzo 61.5 puntos; también se calificó la política de gestión documental con 61.7 puntos y al cierre del año 2019 se obtuvo una puntuación de 65.2, con base a este resultado la Entidad evidencia el compromiso de mejora conforme los requerimientos del Plan Nacional de Desarrollo.

INTEGRACION DE LOS PLANES DE ACCIÓN

La Entidad dio aplicación al decreto nacional 612 de abril de 2018 respecto de la integración de los Planes de Acción para el año 2020, del cual hizo parte el “Plan Institucional de Archivo de la Entidad o PINAR, publicado en la página web, además de ello se elaboró el reglamento interno de archivo, el sistema integrado de conservación y las tablas de control y acceso, los cuales se encuentran en espera de la presentación y aprobación por parte del Comité Institucional de Gestión y Desempeño.

Cabe mencionar que el día 9 diciembre de 2020 se presentó a la Gobernación del Valle la solicitud de validación de las tablas de Retención Documental de la Entidad y se está a la espera del pronunciamiento.





NIT. 805.003.325-2

RECOMENDACIONES

- 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.
- Promover la cultura de autocontrol entre el personal de apoyo a la gestión del área de ventanilla única lo cual debe redundar en mejoramiento del control de peticiones, quejas y reclamos desde ese espacio (registro de ingresos y salidas en los tiempos correspondientes).
- Monitoreo frecuente por parte de la subgerencia administrativa y financiera, líder del proceso, orientadas a incrementar los resultados FURAG en la política de información y comunicación, gestión documental, entre otras.
- Definir acciones concretas que permitan la continuidad del proceso de registro de ingreso y salida de las peticiones, quejas y reclamos a través de la Ventanilla Única, manteniendo control de trámite de las mismas en los términos de ley.
- Continuar el trámite de validación de las Tablas de Retención Documental de la Entidad ante la Gobernación del Valle.
- Aprobación por parte del Comité Institucional de Gestión y Desempeño del Reglamento Interno de Archivo, el Sistema Integrado de Conservación y las tablas de control y acceso.





Escudo
de Yumbo



YUMBO



IMDERTY
INSTITUTO MUNICIPAL DEL DEPORTE
Y LA RECREACIÓN DE YUMBO

NIT. 805.003.325-2



Dirección IMDERTY: Carrera 4 No. 16-199 - Yumbo Valle del Cauca
Teléfonos: (2) 6697822 - (2) 6697844 - (2) 6697828
E-mail: ventanilla@imderty.gov.co



www.imderty.gov.co



Imderty Yumbo



Imderty Yumbo



[imderty_yumbo](https://www.instagram.com/imderty_yumbo)

