



**IMBERTY**  
INSTITUTO MUNICIPAL DEL DEPORTE  
Y LA RECREACIÓN DE YUMBO  
NIT. 805.003.325-2  
200-18-02

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

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS  
ENERO-JUNIO 2019

MARIA FRANCENITH RIVERA HOYOS

**IMBERTY**  
INSTITUTO MUNICIPAL DEL DEPORTE  
Y LA RECREACIÓN DE YUMBO

OFICINA DE CONTROL INTERNO

Yumbo julio 12 de 2019



 [Imderty Yumbo](#)  [www.imderty.gov.co](http://www.imderty.gov.co)

Dirección: Carrera 4 No. 16-199 - Yumbo Valle del Cauca  
Teléfonos: (2) 6697822 - (2) 6697844 - (2) 6697828



*Yumbo en movimiento,  
Oportunidades, vida y paz*

## 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.

## 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 enero-junio de 2019.

## 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.

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 2018.

### REPORTE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS PRIMER SEMESTRE 2019

MODALIDAD DE PETICION	ENERO	%	FEBRERO	%	MARZO	%	ABRIL	%	MAYO	%	JUNIO	%	TOTAL
SOLICITUD DE SERVICIOS	39	34.5	35	25.7	45	27.4	50	29.9	72	36.2	38	23.8	279
SOLICITUD DE INFORMACION Y DOCUMENTOS	15	13.3	20	14.7	20	12.2	9	5.4	2	1.0	19	11.9	85
SOLICITUD DE APOYO TALENTO HUMANO	14	12.4	13	9.6	10	6.1	3	1.8	5	2.5	16	10.0	61
SOLICITUD DE APOYO ECONOMICO	7	6.2	8	5.9	5	3.0	7	4.2	5	2.5	6	3.8	38
SOLICITUD CONSTRUCCION INFRAESTRUCTURA DEPORTIVA	1	0.9	0	-	1	0.6	1	0.6	1	0.5	2	1.3	6
DERECHO DE PETICION	5	4.4	2	1.5	6	3.7	1	0.6	0	-	2	1.3	16
LICITACION PUBLICA	2	1.8	0	-	5	3.0	0	-	0	-	10	6.3	17
PETICION ENTRE ENTIDADES	12	10.6	24	17.6	49	29.9	10	6.0	0	-	19	11.9	114
OTROS	18	15.9	34	25.0	22	13.4	85	50.9	113	56.8	48	30.0	320
ANULADA	0	-	0	-	1	0.6	1	0.6	1	0.5	0	-	3
<b>TOTAL OFICIOS RECIBIDOS</b>	<b>113</b>	<b>100%</b>	<b>136</b>	<b>100%</b>	<b>164</b>	<b>100%</b>	<b>167</b>	<b>100%</b>	<b>199</b>	<b>100%</b>	<b>160</b>	<b>100%</b>	<b>939</b>

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 enero-junio de 2019 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-, actividad a cargo de la Subgerencia Administrativa y Financiera.

El cuadro visualiza las peticiones, quejas y reclamos recibidas por la Entidad entre los meses de enero a junio de 2019.

## RESULTADO DEL SEGUIMIENTO

Con base a la información consolidada, durante el periodo de enero a junio de 2019, la Ventanilla Única del IMDERTY, recibió 939 comunicaciones y/o requerimientos de los cuales el 3.5% que corresponde a 33 registros no requirieron respuesta; arrojando 902 que demandan trámite administrativo, cuya cantidad se vuelve el 100% de la población analizada, evidenciando lo siguiente:

ESTADO P.Q.R.	ENERO	%	FEBRERO	%	MARZO	%	ABRIL	%	MAYO	%	JUNIO	%	TOTAL
CONTESTADAS	54	47.79	68	50.00	81	4,050.00	103	61.68	39	19.60	81	50.63	426
CONTESTADO VERBAL	1	0.88	0	-	0		0		0		0		1
NO REQUIERE RESPUESTA	11	9.73	2	1.47	0		3	1.80	6	3.02	11	27.50	33
NO CONTESTADAS	47	41.59	66	48.53	80		60	35.93	154	77.39	24		431
CONTESTADO NO RECLAMADO	0	0	0		2	1.22	0		0		0		2
SIN RADICADO DE SALIDA	0	0	0		1		0		0		0		1
TRAMITE DADO PERO SIN RESPUESTA	0	0	0		0		0		0		44	27.5	44
ANULADA	0		0		0		1		0		0		1
<b>TOTAL</b>	<b>113</b>	<b>100%</b>	<b>136</b>	<b>100%</b>	<b>164</b>		<b>167</b>	<b>100%</b>	<b>199</b>	<b>100%</b>	<b>160</b>	<b>15.00</b>	<b>939</b>

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

Se observa que, de 906 requerimientos para trámite administrativo, el 47.6% que atañe a 431 no fueron contestadas, resultado que se comparó con la información del primer semestre del año 2018, mostrando poco avance en la gestión administrativa 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-, siendo necesario adelantar los mecanismos de autocontrol, orientados al progreso de este resultado, 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, esto implica que para dar respuesta requiera tener en cuenta aquellos aspectos que permitan garantizar el acceso al derecho a la información.

## 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; también se calificó la política de gestión documental con 61.7 puntos y la de transparencia en la variable de atención apropiada a trámites, peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias de la comunidad con 64.9 con base a este resultado la Entidad tiene pendiente la formulación del Plan de Mejoramiento, con el propósito de mejorar esta realidad según 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 2019, 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 Procedimiento de Disposición Final de los Documentos y el Instructivo de Transferencias Documentales para del Inventario Documental – los cuales se encuentran en espera de la presentación y aprobación por parte del Comité Institucional de Gestión y Desempeño.

Se ha realizado 1 transferencia del Área de Contabilidad con un total de 10 carpetas cumpliendo con los conceptos establecidos en Manual de Organización de Archivos de Gestión y el Instructivo.

## SEGUIMIENTO RECOMENDACIONES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO

Se mejoró el mecanismo de distribución de la correspondencia externa por el personal de apoyo -mensajero- entregando oportunamente la constancia de recibido de la correspondencia que sale de la Entidad a través de la Ventanilla Única en el transcurso del día, disminuye el riesgo de pérdida de la información como soporte de la memoria institucional.

La correspondencia que ingresa por la Ventanilla Única a la Entidad se tramita la salida a través de la misma.

De acuerdo al número de comunicaciones pendientes de respuesta falta implementar las acciones administrativas de control que garanticen la respuesta oportuna y de fondo a los requerimientos de la comunidad.

## 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.

Dar paso a las herramientas tecnológicas como mecanismo de autocontrol para captura y suministro de la información de los requerimientos de la comunidad a través de la Ventanilla Única o de la página web.

Continuar con la transferencia documental dando así cumpliendo a los conceptos establecidos en Manual de Organización de Archivos de Gestión y el Instructivo del Imderty.

Atentamente



MARIA FRANCENITH RIVERA HOYOS  
Jefe Oficina de Control Interno y Calidad



Original: Lic Yamilet Rojas Murcia, gerente  
Copia: Dr. Pablo Daniel Patiño Quijano, Subgerente Administrativo y Financiero.  
Página web, link Control Interno -Informes-  
Carpetas Informe de Peticiones Quejas y Reclamos 200-18-02