



IMDERTY
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 -IMDERTY-

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS
JULIO-DICIEMBRE 2019

MARIA FRANCENITH RIVERA HOYOS

IMDERTY
INSTITUTO MUNICIPAL DEL DEPORTE
Y LA RECREACIÓN DE YUMBO

OFICINA DE CONTROL INTERNO

Yumbo enero 31 de 2020



Alcaldía
de Yumbo



 [Imderty Yumbo](#)  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 ventanilla@imderty.gov.co, 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 julio-diciembre 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 2106 de noviembre 22 de 2019 "Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública, 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 2019.

REPORTE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS SEGUNDO SEMESTRE 2019

MODALIDAD DE PETICION	JULIO	%	AGOSTO	%	SEPTIEMBRE	%	OCTUBRE	%	NOVIEMBRE	%	DICIEMBRE	%	TOTAL
SOLICITUD DE SERVICIOS	37	20.4	34	18.0	34	21.7	38	28.8	23	15.6	10	8.9	176
SOLICITUD DE INFORMACION Y DOCUMENTOS	32	17.7	49	25.9	38	24.2	28	21.2	44	29.9	31	27.7	222
SOLICITUD DE APOYO TALENTO HUMANO	14	7.7	17	9.0	12	7.6	17	12.9	11	7.5	8	7.1	79
SOLICITUD DE APOYO ECONOMICO	10	5.5	10	5.3	7	4.5	4	3.0	7	4.8	6	5.4	44
SOLICITUD CONSTRUCCION INFRAESTRUCTURA DEPORTIVA	1	0.6	2	1.1	3	1.9	5	3.8	0	-	0	-	11
DERECHO DE PETICION	9	5.0	12	6.3	1	0.6	1	0.8	1	0.7	1	0.9	25
LICITACION PUBLICA	5	2.8	6	3.2	4	2.5	1	0.8	3	2.0	5	4.5	24
PETICION ENTRE ENTIDADES	21	11.6	27	14.3	26	16.6	12	9.1	20	13.6	12	10.7	118
OTROS	50	27.6	32	16.9	32	20.4	26	19.7	38	25.9	39	34.8	217
ANULADA	2	1.1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2.0
TOTAL OFICIOS RECIBIDOS	181	100%	189	100%	157	100%	132	100%	147	100%	112	100%	918

Fuente: Reporte mensual de radicación de comunicaciones recibidas y despachadas en Ventanilla Única del IMDERTY de julio-diciembre 2019

Información clasificada por la Oficina de Control Interno

FUENTES DE INFORMACIÓN

La información que sustenta el informe de seguimiento del periodo julio-diciembre 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 julio-diciembre de 2019.

RESULTADO DEL SEGUIMIENTO

Con base a la información consolidada, durante el período de julio a diciembre de 2019, la Ventanilla Única del IMDERTY, recibió 918 comunicaciones y/o requerimientos de los cuales el 28.54% que corresponde a 262 registros 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	64	35.36	101	53.44	69	43.95	60	45.45	56	38.10	21	18.75	371
CONTESTADO VERBAL	3	1.66	2	1.06	-	-	-	-	-	-	-	-	5
NO REQUIERE RESPUESTA	63	34.81	28	14.81	42	26.75	48	36.36	49	33.33	32	28.57	262
NO CONTESTADAS	0	-	0	30.69	-	-	-	-	-	-	-	-	0
CONTESTADO FUERA DE TIEMPO	0	-	0	-	0	-	-	-	4	2.72	-	-	4
PENDIENTES	48	26.52	58	30.69	46	29.30	24	18.18	38	25.85	59	52.68	273
TRAMITE DADO PERO SIN RESPUESTA	2	1.10	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2
ANULADA	1	0.55	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
TOTAL	181	100%	189	100%	157	100%	132	100%	147	100%	112	100%	918

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 656 requerimientos para trámite administrativo, el 41.6% que atañe a 273 no fueron contestadas o se encuentran pendientes, de igual forma, el 1.06% corresponde a solicitudes a las cuales se les dio el trámite pero sin respuesta escrita o fueron contestadas verbalmente, estos resultados al compararlos con la información del primer semestre del año 2019, evidencian poco avance en la gestión administrativa en la 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 a la mejora de este resultado, atendiendo de esta forma la responsabilidad de la Entidad de tramitar adecuada, veraz, oportuna y gratuitamente 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 dentro de los términos de ley la evaluación del FURAG 2019 en el mes de noviembre de 2019 cuyo resultado en la dimensión de información y comunicación, política de gestión documental y la de transparencia en la variable de atención apropiada a trámites, peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias de la comunidad se recibirá entre los meses de abril o mayo de 2020 como fuente de referente para compararlo con los resultados del año 2018 y así evidenciar el nivel de avance de la Entidad en este aspecto;

PLAN INSTITUCIONAL DE ARCHIVO DE LA ENTIDAD O -PINAR-

En la ejecución del Plan de Acción Institucional y tomando en cuenta el PINAR se menciona las siguientes actividades:

Preparación del instructivo para la elaboración del Inventario Documental IN-GAD-04 documento que indica la forma de cómo debe realizar el Inventario Documental FO-GA-17 en las Transferencias Documentales,

Orientación al personal de apoyo desde los Archivos de Gestión de como efectuar las transferencias documentales utilizando y diligenciando los formatos en forma correcta.

Construcción del Instructivo de Elaboración Final de Documentos PR-GAD-11,

Organización de un fondo acumulado que se encontraba en la Subgerencia Administrativa y Financiera.

Recepción de Transferencia Documental de Contratación del Año 2016, de Gerencia del Año 2017, de Contabilidad del Año 2015 – 2017, siguiendo los requerimientos establecidos para la entrega de dichos expedientes al Archivo Central y aplicando las Tablas de Retención Documental; cada caja, carpeta e inventario fue revisado minuciosamente para ser aceptado.

RECOMENDACIONES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO

De acuerdo al número de comunicaciones pendientes de respuesta hace falta por parte de la subgerencia administrativa y financiera implementar las acciones de control que garanticen la respuesta oportuna y de fondo a los requerimientos de la comunidad.

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, conforme lo estipular entre otros el decreto 2106 de noviembre 22 de 2019 en el artículo 9 “*Servicios Ciudadanos Digitales. Para lograr mayor nivel de eficiencia en la administración pública y una adecuada interacción con los ciudadanos y usuarios, garantizando el derecho a la utilización de medios electrónicos, las autoridades deberán integrarse y hacer uso del modelo de Servicios Ciudadanos Digitales*”.

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: Dra. Michel Gianina Bejarano Garcia Subgerente Administrativa y Financiera.
Página web, link Control Interno -Informes-
Carpeta Informe de Peticiones Quejas y Reclamos 200-18-02