



NIT. 805.003.325-2

200-18-02

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

## INFORME DE SEGUIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS ENERO A JUNIO DE 2020

MARIA FRANCENITH RIVERA HOYOS

OFICINA DE CONTROL INTERNO

Yumbo 31 de Julio 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](mailto:ventanilla@imderty.gov.co)



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



Imderty Yumbo



Imderty Yumbo



imderty\_yumbo





## INTRODUCCION

El Instituto Municipal del Deporte y la Recreación de Yumbo, da trámite a las peticiones, quejas y reclamos de los ciudadanos a través de varios medios: en forma personal y comunicación escrita a través de la Ventanilla Única, correo electrónico [ventanilla@imderty.gov.co](mailto:ventanilla@imderty.gov.co), página web con enlace al correo, 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.



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



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



Imderty Yumbo



Imderty Yumbo



imderty\_yumbo





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 enero a junio de 2020, evidenciando que se responda con oportunidad, de fondo y con calidad a los grupos de valor, partes interesadas y comunidad en general.

## 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 491 de marzo 28 de 2020, *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*, artículo 5; 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*, 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 fundamenta la obligatoriedad institucional de realizar seguimiento a las Peticiones, Quejas y Reclamos recibidas respecto del trámite efectuado por el Instituto Municipal del Deporte y la Recreación de Yumbo - IMDERTY-, cuyo período corresponde de enero a junio de 2020.

INFORMACION DE PQRS PRIMER SEMESTRE 2020												
MODALIDAD DE PETICION	ENERO	%	FEBRERO	%	MARZO	%	ABRIL	%	MAYO	%	JUNIO	%
SOLICITUD DE SERVICIOS	52	44.4	46	34.6	30	26.8	1	6.7	5	12.8	5	10.4
SOLICITUD DE INFORMACION Y DOCUMENTOS	30	25.6	15	11.3	14	12.5	2	13.3	12	30.8	26	54.2
SOLICITUD DE APOYO TALENTO HUMANO	10	8.5	13	9.8	14	12.5	-	-	-	-	-	-
SOLICITUD DE APOYO ECONOMICO	2	1.7	3	2.3	4	3.6	-	-	1	2.6	2	4.2
SOLICITUD CONSTRUCCION INFRAESTRUCTURA DEPORTIVA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
DERECHO DE PETICION	-	-	2	1.5	2	1.8	-	-	-	-	-	-
LICITACION PUBLICA	1	0.9	5	3.8	3	2.7	4	26.7	2	5.1	3	6.3
PETICION ENTRE ENTIDADES	1	0.9	5	3.8	10	8.9	-	-	5	12.8	1	2.1
OTROS	21	17.9	44	33.1	35	31.3	8	53.3	14	35.9	11	22.9
ANULADA	-	0.9	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>TOTAL OFICIOS RECIBIDOS</b>	<b>117</b>	<b>100%</b>	<b>133</b>	<b>100%</b>	<b>112</b>	<b>100%</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>	<b>39</b>	<b>100%</b>	<b>48</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.

## FUENTES DE INFORMACIÓN

La información que respalda el informe de seguimiento del periodo enero a junio 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 por personal de apoyo la Ventanilla, coordinada por el líder del proceso que es la Subgerencia Administrativa y Financiera. Cabe indicar que la página web de la Entidad tiene enlace con el correo institucional [ventanilla@imderty.gov.c](mailto:ventanilla@imderty.gov.c), en el cual de forma virtual dada la situación social, económica y ambiental generada por el COVID-19 ha ido tomando mayor usabilidad para radicación de las p,q,r.



El cuadro presenta las peticiones, quejas y reclamos recibidas por la Entidad entre los meses de enero a junio 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 464 comunicaciones y/o requerimientos de los cuales el 16% que corresponde a 74 registros no requirieron respuesta; arrojando 390 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	48	41.03	101	75.94	35	31.25	5	33.33	26	66.67	21	43.75	236	50.86
CONTESTADO VERBAL		.		.		.		.		.		.	0	.
NO REQUIERE RESPUESTA	4	3.42		.	39	34.82	10	66.67	10	25.64	11	22.92	74	15.95
NO CONTESTADAS	65	55.56		.		.		.		.		.	65	14.01
CONTESTADO FUERA DE TIEMPO		.	0	.		.	0	.		.		.	0	.
PENDIENTES		.	32	24.06	37	33.04		.	3	7.69	16	33.33	88	18.97
TRAMITE DADO PERO SIN RESPUESTA		.		.	1	0.89		.		.		.	1	0.22
ANULADA		.		.		.		.		.		.	0	.
<b>TOTALES</b>	<b>117</b>	<b>100%</b>	<b>133</b>	<b>100%</b>	<b>112</b>	<b>100%</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>	<b>39</b>	<b>100%</b>	<b>48</b>	<b>100%</b>	<b>464</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.

Se observa que, de 390 solicitudes para trámite administrativo, el 16.67.% que concierne a 65 no fueron contestadas o se tramitaron electrónicamente por los responsables y no se efectuó la salida de la respuesta a través de la Ventanilla Única, afectando el seguimiento al control de las mismas.







NIT. 805.003.325-2

Se indica que 88 solicitudes que representa el 18.97% de las 390 que debe gestionarse una respuesta, corresponde a las solicitudes pendientes por trámite o contestación, las cuales están dentro de los términos de ley.

Con el propósito de visualizar el comportamiento en la gestión de las peticiones, quejas y reclamos se contrasta los resultados del primer semestre 2020 con la información del mismo período del año 2019, arrojando un decrecimiento del 50.5 la demanda por este servicio, manteniendo un número importante de solicitudes sin contestar en ambos períodos, mostrando la necesidad de monitoreo frecuente por parte de la subgerencia administrativa y financiera, líder del proceso, además de sensibilización del principio de autocontrol al personal de apoyo a la gestión en el área de ventanilla única, mecanismos que permitirán el mejoramiento del procedimiento, 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.

Un aspecto importante de coordinación se relaciona con establecer mecanismos que permitan la continuidad del proceso durante los meses de diciembre a enero (cuando terminan los contratos de apoyo), porque no se registra el trámite de respuesta a través de la ventanilla única, mecanismo de control de la gestión de las p,q,r para determinar tiempos de respuesta y la certeza que se entregó la respuesta, pues el número de requerimientos no contestados (65) se debe en gran parte a la situación mencionada.

## 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 2019 conforma los términos de ley. Puntualmente, dada la pertinencia con el informe de seguimiento se compara la *política transparencia* en la variable de *atención apropiada a trámites, peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias de la comunidad* obteniendo 64.9 manteniendo el mismo comportamiento del año 2018, requiriendo revisiones internas que permitan el crecimiento de los resultados.

## 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, mediante resolución número 100-02-02-013 de enero 31 de 2020, del cual hace parte el “Plan Institucional de Archivo de la Entidad o PINAR, publicado en la página web, en el link transparencia numeral 7. CONTROL 7.3 Gestión Documental. Desempeño.

Pendiente la aprobación por parte del Comité Institucional de Gestión del Desempeño Institucional el Procedimiento de Disposición Final de los Documentos y el Instructivo de Transferencias Documentales del Inventario Documental.



## RECOMENDACIONES

- Registrar el trámite de las peticiones, quejas y reclamos tanto presenciales como virtuales a través de la Ventanilla Única (ingresos y salidas) manteniendo control de las mismas.
- 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, durante los meses de diciembre al terminar vigencia a enero cuando esta iniciando la misma (terminación de los contratos de apoyo), manteniendo control de trámite de las mismas.
- Monitoreo frecuente por parte de la subgerencia administrativa y financiera, líder del proceso, orientadas a incrementar los resultados FURAG en la *política transparencia* en la variable de *atención apropiada a trámites, peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias de la comunidad*.
- 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).
- Coordinar la aprobación del Procedimiento de Disposición Final de los Documentos y el Instructivo de Transferencias Documentales del Inventario Documental por parte del Comité Institucional de Gestión del Desempeño Institucional.





NIT. 805.003.325-2

Viene del informe de Peticiones quejas y reclamos enero-junio 2020

Atentamente

MARIA FRANCENITH RIVERA HOYOS  
Oficina de Control Interno y Calidad  
Original firmado

Original: Lic Yamilet Rojas Murcia, gerente  
Copia: Dr. Michel Gianina Bejarano García, Subgerente Administrativo y Financiero. (correo electrónico)  
Página web, link transparencia 7.7 Control Interno -Informes-  
Carpeta Informe de Peticiones Quejas y Reclamos 200-18-02

