



NIT. 805.003.325-2

200-18-02

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

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS  
ENERO A JUNIO DE 2021

OFICINA DE CONTROL INTERNO

Yumbo 15 de Julio de 2021



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

## 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.





Alcaldía  
de Yumbo



IMDERTY  
INSTITUTO MUNICIPAL DEL DEPORTE  
Y LA RECREACIÓN DE YUMBO

NIT. 805.003.325-2

## 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 de 2021.

## 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.



## 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. A todos ellos se les dará el nombre de autoridades. 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.



(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 491 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 -IMDETY-, cuyo periodo corresponde de enero a junio de 2021.

INFORME DE PQRS PRIMER SEMESTRE 2021													
MODALIDAD DE PETICION	ENERO	%	FEBRERO	%	MARZO	%	ABRIL	%	MAYO	%	JUNIO	%	TOTAL
SOLICITUD DE SERVICIOS	38	46.9	32	50.0	38	35.8	21	24.7	4	12.1	21	24.1	154
SOLICITUD DE INFORMACION Y DOCUMENTOS	32	39.5	23	35.9	55	51.9	44	51.8	22	66.7	35	40.2	211
SOLICITUD DE APOYO TALENTO HUMANO		-		-		-	3	3.5		-		-	3
SOLICITUD DE APOYO ECONOMICO		-		-	2	1.9	2	2.4		-	2	2.3	6
SOLICITUD CONSTRUCCION INFRAESTRUCTURA DEPORTIVA		-		-		-	3	3.5		-	1	1.1	4
DERECHO DE PETICION		-		-		-		-		-		-	0
LICITACION PUBLICA		-		-		-		-		-		-	0
PETICION ENTRE ENTIDADES		-		-		-		-		-		-	0
OTROS	11	13.6	9	14.1	11	10.4	11	12.9	7	21.2	28	32.2	77
ANULADA		-		-		-	1	1.2		-		-	1
<b>TOTAL OFICIOS RECIBIDOS</b>	<b>81</b>	<b>100%</b>	<b>64</b>	<b>100%</b>	<b>106</b>	<b>100%</b>	<b>85</b>	<b>100%</b>	<b>33</b>	<b>100%</b>	<b>87</b>	<b>100%</b>	<b>456</b>

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



## FUENTES DE INFORMACIÓN

La información que sustenta el informe de seguimiento del periodo enero a junio de 2021 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 enero a junio de 2021.

## RESULTADO DEL SEGUIMIENTO

ESTADO P.Q.R.	ENERO	%	FEBRERO	%	MARZO	%	ABRIL	%	MAYO	%	JUNIO	%	TOTAL	%
CONTESTADAS	68	83.95	22	34.38	62	58.49	33	38.82	12	36.36	39	44.83	236	51.75
CONTESTADO VERBAL	12	14.81	5	7.81	16	15.09	14	16.47	6	18.18	6	6.90	59	12.94
NO REQUIERE RESPUESTA		-	20	31.25	22	20.75	25	29.41	10	30.30	32	36.78	109	23.90
NO CONTESTADAS		-		-		-		-	1	3.03		-	1	0.22
CONTESTADO FUERA DE TIEMPO	1	1.23	2	3.13		-	4	4.71		-		-	7	1.54
PENDIENTES		-	15	23.44	1	0.94	8	9.41	4	12.12	10	11.49	38	8.33
TRAMITE DADO PERO SIN RESPUESTA		-		-		-	1	1.18		-		-	1	0.22
RESPUESTA POR CORREO ELECTRONICO					5								5	1.10
RESPUESTA SIN RADICADO														0.00
ANULADA		-		-		-		-		-		-	0	0.00
<b>TOTAL</b>	<b>81</b>	<b>100%</b>	<b>64</b>	<b>100%</b>	<b>106</b>	<b>100%</b>	<b>85</b>	<b>100%</b>	<b>33</b>	<b>100%</b>	<b>87</b>	<b>100%</b>	<b>456</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

Con base a la información consolidada, durante el periodo de enero a junio de 2021, la Ventanilla Única del IMDERTY, recibió 456 comunicaciones y/o requerimientos de los cuales el 23.90% que corresponde a 109 registros no requirieron respuesta; arrojando 347 que demandan trámite administrativo, cuya cantidad se vuelve el 100% de la población analizada, evidenciando lo siguiente:

Se observa que, de 347 requerimientos para trámite administrativo, el 51.75% corresponde a 236 registros que se les dio trámite, el 0.22% que atañe a 1 requerimiento que no fue contestado, 8.33% corresponde 38 registros que se encuentran pendientes, el 0.22% corresponde a 1 trámite que se dio, pero sin respuesta escrita, de igual forma el 12.94%, atañe a 59 registros de solicitudes a las cuales se les dio el trámite, pero sin respuesta escrita o fue contestada verbalmente. El 1.10% corresponde a 5 respuestas enviadas vía correo electrónico. Por otra parte, el 1.54% corresponden a 7 registros contestados extemporáneamente. Estos resultados al compararlos con la información del primer semestre del año 2020, evidencian 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





105.003.325-2

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 2020 en el mes de marzo de 2021 cuyo resultado en la dimensión de información y comunicación fue valorada con el 67.5 puntos; también se calificó la política de gestión documental con 64.7 puntos y la de transparencia en la variable de atención apropiada a trámites, peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias de la comunidad con 65.3 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 2021, del cual hizo parte el “Plan Institucional de Archivo de la Entidad o PINAR, publicado en la página web.

Se han realizado 2 seguimientos en los meses de abril y julio de 2021, relacionados con las actividades ejecutadas de los diferentes planes que integran el PAI 2021.

## **SEGUIMIENTO RECOMENDACIONES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO**

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





Escudo de Yumbo



YUMBO



JERTY  
INSTITUTO MUNICIPAL DEL DEPORTE  
Y LA RECREACIÓN DE YUMBO

NIT. 805.003.325-2

## ACCIONES DE MEJORA:

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.

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, generando mayor pertinencia por parte de los competentes frente a la atención y gestión de las PQRS.

Continuar brindando apoyo a los funcionarios en el correcto manejo y gestión de PQRS.

Realizar de manera inmediata el traslado de la comunicación, en caso de que la solicitud no sea competencia del área que en principio tenía asignada la PQRS, con el fin de que pueda generarse una respuesta dentro de los términos establecidos.

Atentamente

**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. Michel Gianina Bejarano García Subgerente Administrativa y Financiera.

Página web, link Control Interno -Informes-

Carpeta Informe de Peticiones Quejas y Reclamos 200-18-02

