



Alcaldía
de Yumbo



CREEMOS
en
YUMBO



INDERTY
INSTITUTO MUNICIPAL DEL DEPORTE
Y LA RECREACIÓN DE YUMBO

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

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS JULIO A DICIEMBRE 2022

OFICINA DE CONTROL INTERNO

Yumbo, 27 de enero de 2023

#CreemosEnYumboMásSaludab

#QuédateEnCas



Alcaldía
de Yumbo



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.

#CreemosEnYumboMásSaludable
#QuédateEnCasa



Alcaldía
de Yumbo



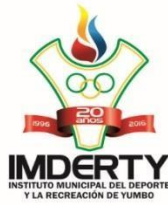
OBJETIVO DEL INFORME

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 julio a diciembre 2022.

#CreemosEnYumboMásSaludable
#QuédateEnCasa



Alcaldía
de Yumbo



NORMATIVIDAD

- Artículo 23 de la Constitución Nacional
- Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011
- Artículo 14 de la Ley 1437 de 2011
- Ley 1755 de 2015
- Ley 962 de 2005
- Decreto 2150 de 1995

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 el período julio a diciembre 2022.

#CreemosEnYumboMásSaludable
#QuédateEnCasa



Alcaldía
de Yumbo



FUENTES DE INFORMACIÓN

La información que sustenta el informe de seguimiento del período julio a diciembre 2022, 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.

#CreemosEnYumboMásSaludable
#QuédateEnCasa



ENTRADAS DE LAS PQRS POR TIPO DE PETICION

El reporte por parte de la ventanilla única de la Institución generó información de la entrada del segundo semestre de 2022 de 1014 PQRS, a continuación, se detalla el tipo de petición y el total de radicados por cada una:

INFORME DE PQRS SEGUNDO SEMESTRE 2022													
MODALIDAD DE PETICION	JULIO	%	AGOSTO	%	SEPTIEMBRE	%	OCTUBRE	%	NOVIEMBRE	%	DICIEMBRE	%	TOTAL
<i>SOLICITUD DE SERVICIOS</i>	34	23.0	78	37.9	12	5.8	31	24.6	27	15.4	36	24	218
<i>SOLICITUD DE INFORMACION Y DOCUMENTOS</i>	62	41.9	92	44.7	189	91.7	55	43.7	82	46.9	22	14	502
<i>SOLICITUD DE APOYO TALENTO HUMANO</i>	2	1.4	7	3.4	1	0.5	6	4.8	11	6.3	-	-	27
<i>SOLICITUD DE APOYO ECONOMICO</i>	5	3.4	4	1.9	1	0.5	2	1.6	7	4.0	2	1	21
<i>SOLICITUD CONSTRUCCION INFRAESTRUCTURA DEPORTIVA</i>	-	-	1	0.5	-	-	-	-	-	-	-	-	1
<i>DERECHO DE PETICION</i>	-	-	-	-	-	-	-	-	2	1.1	-	-	2
<i>LICITACION PUBLICA</i>	-	-	-	-	-	-	-	-	1	0.6	-	-	1
<i>PETICION ENTRE ENTIDADES</i>	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
<i>OTROS</i>	45	30.4	24	11.7	3	1.5	32	25.4	45	25.7	93	61	242
<i>ANULADA</i>	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TOTAL OFICIOS RECIBIDOS	148	100%	206	100%	206	100%	126	100%	175	100%	153	100%	1014

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



Alcaldía
de Yumbo

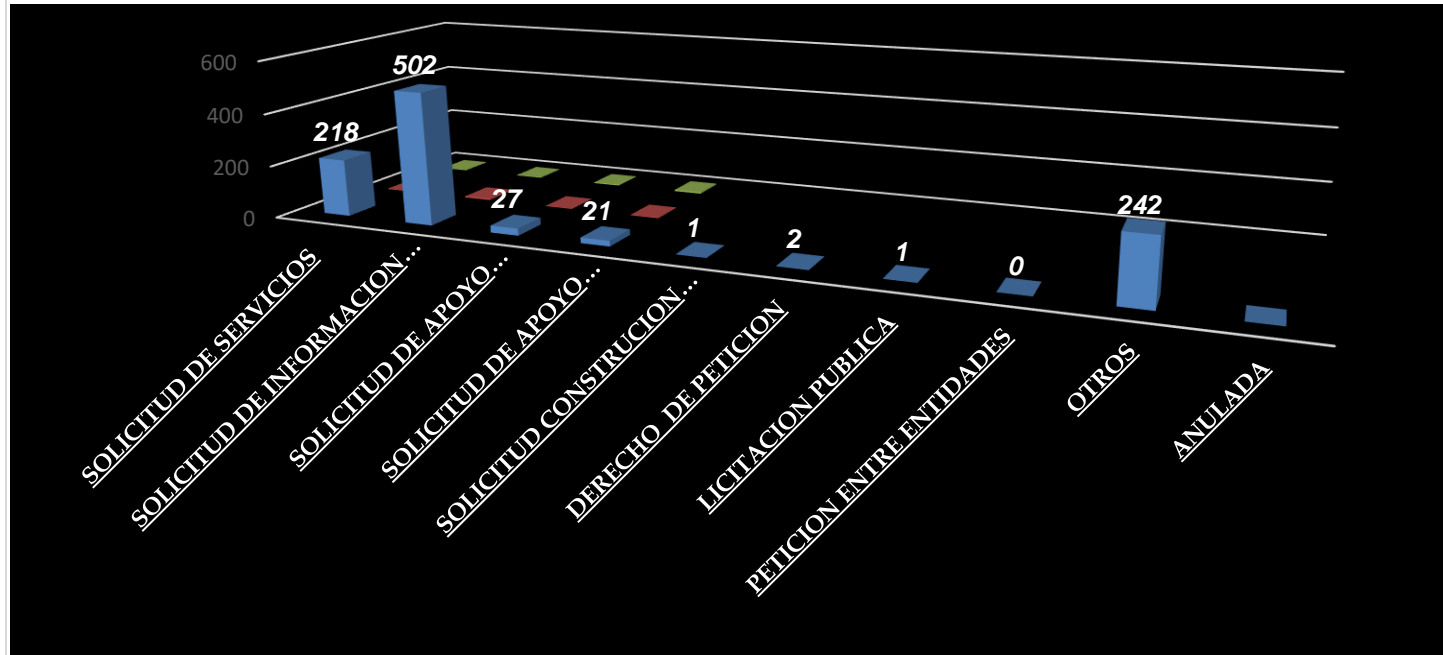


CREEMOS
en
YUMBO



IMDERTY
INSTITUTO MUNICIPAL DEL DEPORTE
Y LA RECREACIÓN DE YUMBO

ENTRADAS DE LAS PQRS POR TIPO DE PETICION



#CreemosEnYumboMásSaludable
#QuédateEnCasa



ESTADO Y TRAMITE DE LAS PQRS

El cuadro visualiza el estado de las peticiones, quejas y reclamos recibidas por la Entidad entre los meses de julio a diciembre de 2022.

RESULTADO DEL SEGUIMIENTO

ESTADO P.Q.R.	JULIO	%	AGOSTO	%	SEPTIEMBRE	%	OCTUBRE	%	NOVIEMBRE	%	DICIEMBRE	%	TOTAL	%
CONTESTADAS	64	43.24	76	36.89	59	28.64	105	83.33	59	33.71	28	18	391	38.56
CONTESTADO VERBAL	18	12.16	46	22.33	5	2.43	2	1.59	4	2.29	-	-	75	7.40
NO REQUIERE RESPUESTA	45	30.41	48	23.30	100	48.54	13	10.32	80	45.71	99	65	385	37.97
NO CONTESTADAS	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0.00
CONTESTADO FUERA DE TIEMPO	-	-	-	-	1	0.49	-	-	-	-	-	-	1	0.10
PENDIENTES	2	1.35	7	3.40	16	7.77	6	4.76	26	14.86	25	16	82	8.09
TRAMITE DADO PERO SIN RESPUESTA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0.00
RESPUESTA POR CORREO ELECTRONICO	18	-	25	-	23	-	-	-	5	-	-	-	71	7.00
RESPUESTA SIN RADICADO	1	-	4	-	2	-	-	-	-	-	1	1	8	0.79
ANULADA	-	-	-	-	-	-	-	-	1	0.57	-	-	1	0.10
TOTAL	148	100%	206	100%	206	100%	126	100%	175	100%	153	100%	1014	100%

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



Alcaldía
de Yumbo

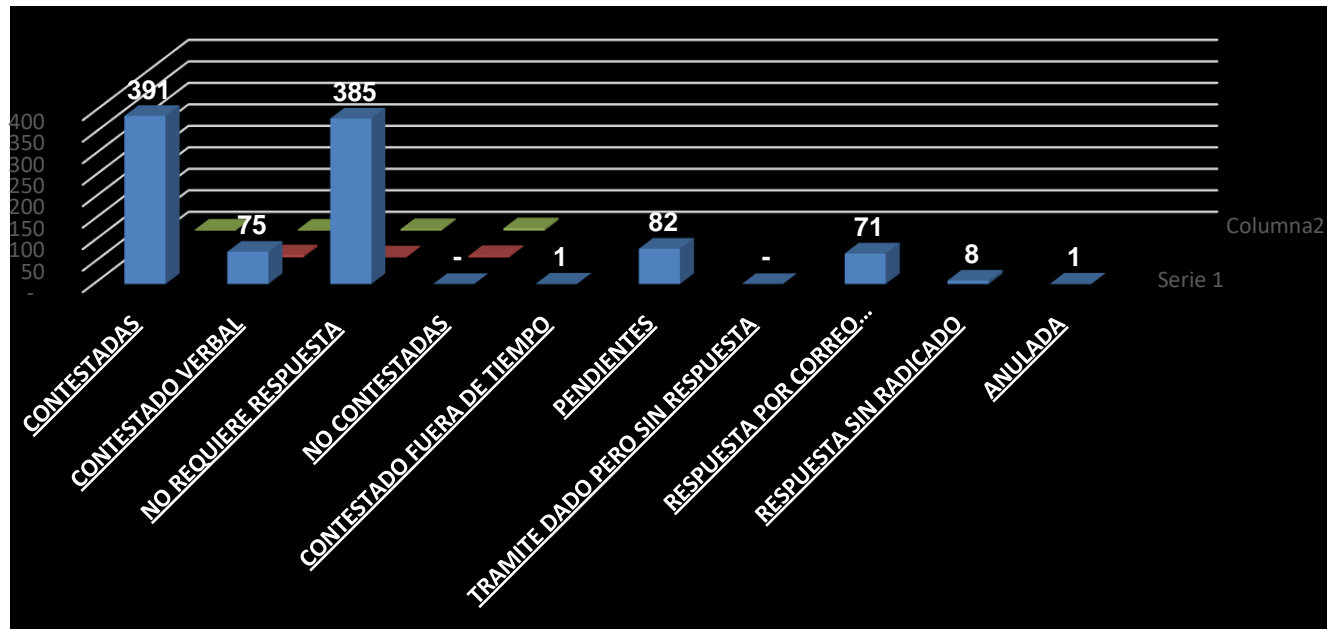


CREEMOS
en
YUMBO



IMDERTY
INSTITUTO MUNICIPAL DEL DEPORTE
Y LA RECREACIÓN DE YUMBO

ESTADO Y TRAMITE DE LAS PQRS



#CreemosEnYumboMásSaludable
#QuédateEnCasa



Alcaldía
de Yumbo



SEGUIMIENTO:

Con base a la información consolidada durante el periodo de julio a diciembre de 2022, la Ventanilla Única del IMDERTY, recibió 1014 comunicaciones y/o requerimientos de los cuales el 37.96% corresponden a 385 registros que no requirieron respuesta, de los cuales 629 demandan trámite administrativo, cuya cantidad se vuelve el 100% de la población analizada, evidenciando lo siguiente:

Se observa que, de 629 requerimientos para trámite administrativo, el 62.16% corresponde a 391 registros que se les dio trámite, el 11.92% que atañe a 75 requerimientos fueron contestados verbalmente, 13.03% corresponden a 82 registros que se encuentran pendientes, de igual forma el 11.28%, atañe a 71 registros de solicitudes contestadas por correo electrónico, El 0.15% corresponde a una (1) respuesta al parecer registros contestados extemporáneamente. Por otra parte, el 1.27% corresponden a ocho (8) respuestas enviadas sin radicar en la ventanilla; igualmente se evidenció un (1) registro anulado por parte de los usuarios, equivalente al 0.15%.

#CreemosEnYumboMásSaludable
#QuédateEnCasa



Alcaldía de Yumbo



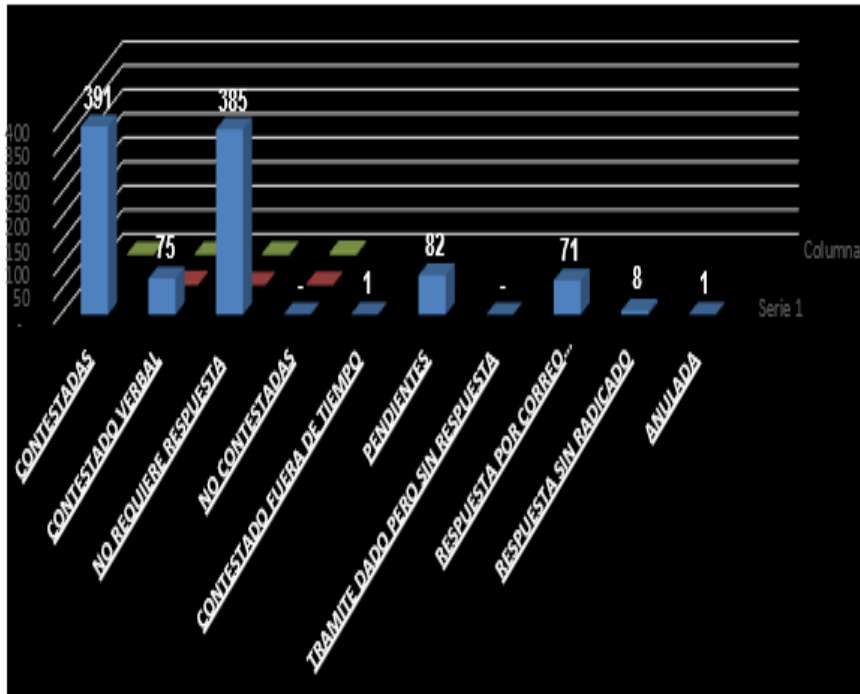
CREEMOS en YUMBO



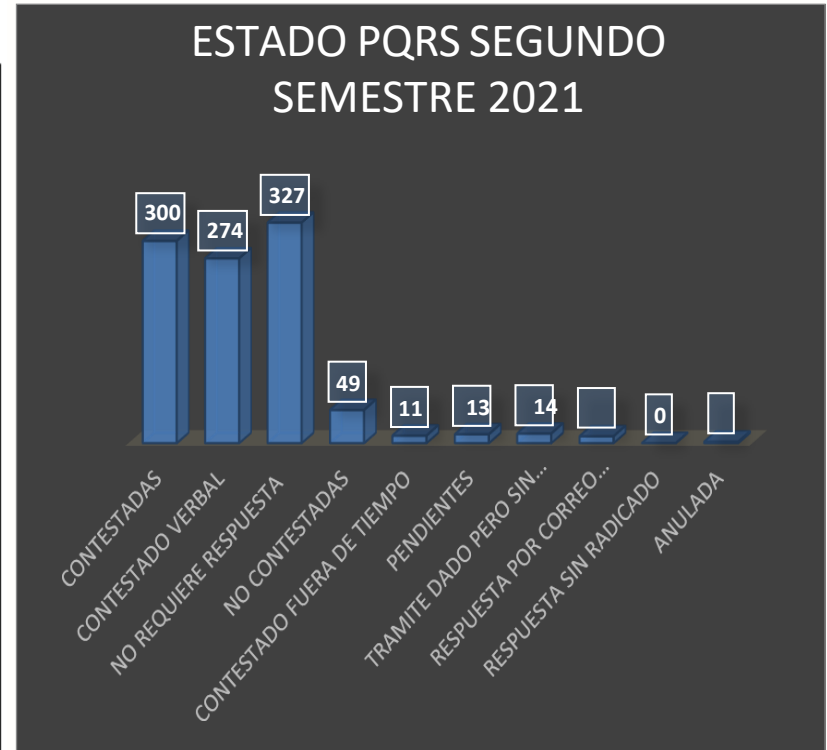
IMDETY INSTITUTO MUNICIPAL DEL DEPORTE Y LA RECREACIÓN DE YUMBO

COMPARATIVO SEGUNDO SEMESTRE 2022 VS SEGUNDO SEMESTRE 2021

ESTADO Y TRAMITE DE LAS PQRS



ESTADO PQRS SEGUNDO SEMESTRE 2021



#CreemosEnYumbo Más Saludable
#QuédateEnCasa



RECOMENDACIONES Y CONCLUSIONES

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

En el gráfico comparativo de la información generada por la ventanilla del Instituto en cuanto a los segundos semestres 2022 y 2021, se puede evidenciar en los estados de las PQRS una disminución significativa en los registros que fueron contestados verbalmente, en los registros pendientes se evidencia un aumento significativo evidenciando debilidad 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-.

De acuerdo al número de comunicaciones pendientes por responder, se deben implementar las acciones administrativas de control que garanticen la respuesta oportuna y de fondo a los requerimientos de la comunidad teniendo en cuenta los términos de respuesta para cada PQRS.

En cuanto al aumento de los registros en estado pendiente, es importante aclarar que, al hacer el cierre de mes para presentar la información mensual, la información es parcial, debido a los términos de las PQRS todavía están a tiempo de ser contestadas.

Teniendo en cuenta la información suministrada en este informe la entidad tiene la obligación de responder de buena fe, de manera adecuada, veraz, oportuna y gratuita a las solicitudes de acceso a la información pública. A pesar de que la entidad realiza los trámites correspondientes a algunas PQRS, estas carecen de una respuesta escrita.

#CreemosEnYumboMásSaludable
#QuédateEnCasa



Alcaldía
de Yumbo



CREEMOS
en
YUMBO



IMDERTY
INSTITUTO MUNICIPAL DEL DEPORTE
Y LA RECREACIÓN DE YUMBO

ACCIONES DE MEJORA:

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 y en estado pendiente, así como las contestadas verbalmente, generando mayor pertinencia por parte de los competentes frente a la atención y gestión de las PQRS.

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.

#CreemosEnYumboMásSaludable
#QuédateEnCasa



Alcaldía
de Yumbo



JUAN CARLOS RAMOS BARRETO

Jefe Oficina de Control Interno y Calidad

Original firmado

Proyectó: Johnnier Andrés Ocampo S.

Original: Lic. Yamilet Rojas Murcia, gerente

Carpeta Informe de Peticiones Quejas y Reclamos



#CreemosEnYumboMásSaludable
#QuédateEnCasa