



Alcaldía  
de Yumbo



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

## INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS JUNIO A DICIEMBRE 2021

### OFICINA DE CONTROL INTERNO

Yumbo 31 de enero de 2022

**#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](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.

**#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 junio a diciembre 2021.

**#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 de junio a diciembre de 2021.

**#CreemosEnYumboMásSaludable**  
**#QuédateEnCasa**



Alcaldía  
de Yumbo



## FUENTES DE INFORMACIÓN

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

#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 en segundo semestre de 2021 de 1000 PQRS, a continuación se detalla el tipo de petición y el total de radicados por cada una:

INFORME DE PQRS PRIMER SEMESTRE 2021													
MODALIDAD DE PETICION	JULIO	%	AGOSTO	%	SEPTIEMBRE	%	OCTUBRE	%	NOVIEMBRE	%	DICIEMBRE	%	TOTAL
<i>SOLICITUD DE SERVICIOS</i>	62	42.8	73	42.7	95	44.0	74	44.3	58	33.0	31	25	393
<i>SOLICITUD DE INFORMACION Y DOCUMENTOS</i>	64	44.1	68	39.8	78	36.1	65	38.9	73	41.5	63	50	411
<i>SOLICITUD DE APOYO TALENTO HUMANO</i>	4	2.8	3	1.8	5	2.3	2	1.2	10	5.7	3	2	27
<i>SOLICITUD DE APOYO ECONOMICO</i>	1	0.7	3	1.8	7	3.2	4	2.4	5	2.8	6	5	26
<i>SOLICITUD CONSTRUCCION INFRAESTRUCTURA DEPORTIVA</i>	1	0.7	-	-	3	1.4	3	1.8	1	0.6	-	-	8
<i>DERECHO DE PETICION</i>	-	-	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
<i>LICITACION PUBLICA</i>	-	-	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
<i>PETICION ENTRE ENTIDADES</i>	-	-	0	-	2	0.9	3	1.8	-	-	-	-	5
<i>OTROS</i>	13	9.0	24	14.0	26	12.0	16	9.6	28	15.9	22	18	129
<i>ANULADA</i>	-	-	0	-	-	-	-	-	1	0.6	-	-	1
<b>TOTAL OFICIOS RECIBIDOS</b>	<b>145</b>	<b>100%</b>	<b>171</b>	<b>100%</b>	<b>216</b>	<b>100%</b>	<b>167</b>	<b>100%</b>	<b>176</b>	<b>100%</b>	<b>125</b>	<b>100%</b>	<b>1000</b>

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

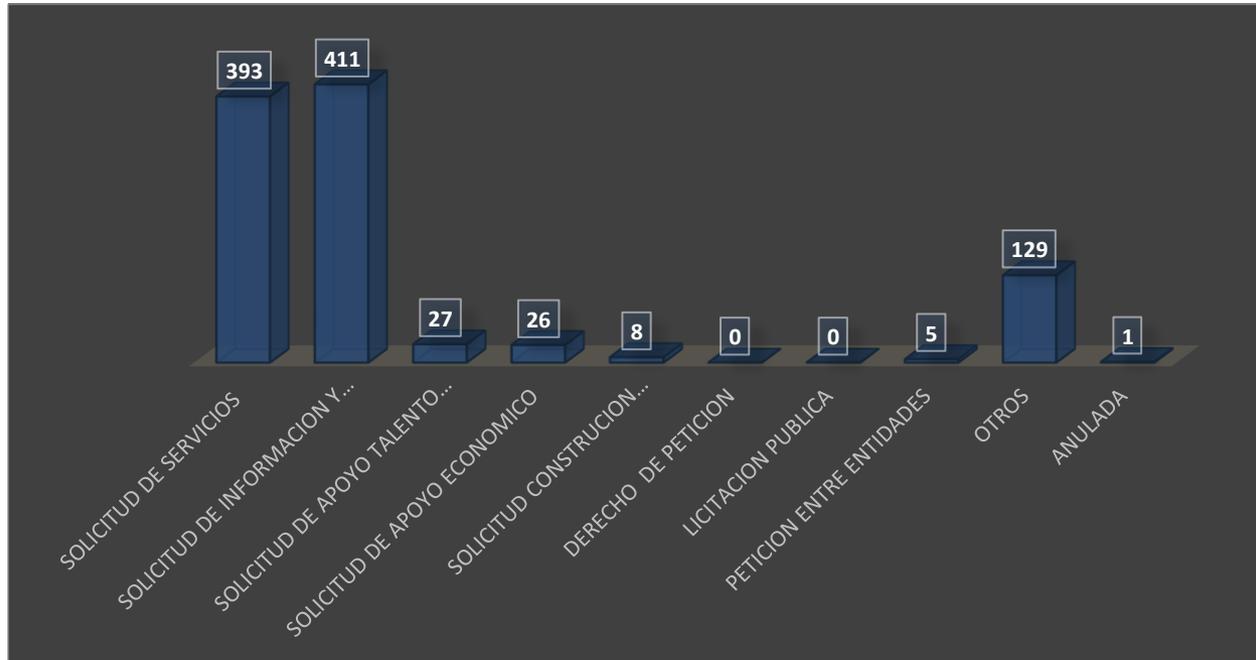


CREEMOS  
en  
YUMBO

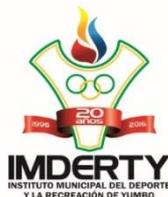


IMBERTY  
INSTITUTO MUNICIPAL DEL DEPORTE  
Y LA RECREACIÓN DE YUMBO

## ENTRADAS DE LAS PQRS POR TIPO DE PETICION



#CreemosEnYumboMásSaludable  
#QuédateEnCasa



## ESTADO Y TRAMITE DE LAS PQRS

El cuadro visualiza las peticiones, quejas y reclamos recibidas por la Entidad entre los meses de junio a diciembre de 2021.

### RESULTADO DEL SEGUIMIENTO

ESTADO P.Q.R.	JULIO	%	AGOSTO	%	SEPTIEMBRE	%	OCTUBRE	%	NOVIEMBRE	%	DICIEMBRE	%	TOTAL	%
CONTESTADAS	54	37.24	14	8.19	75	34.72	68	40.72	51	28.98	38	30	300	30.00
CONTESTADO VERBAL	1	0.69	112	65.50	54	25.00	56	33.53	34	19.32	17	14	274	27.40
NO REQUIERE RESPUESTA	42	28.97	42	24.56	67	31.02	34	20.36	81	46.02	61	49	327	32.70
NO CONTESTADAS	42	28.97	3	1.75	4	1.85	-	-	-	-	-	-	49	4.90
CONTESTADO FUERA DE TIEMPO	4	2.76	-	-	5	2.31	2	1.20	-	-	-	-	11	1.10
PENDIENTES	-	-	-	-	2	0.93	-	-	5	2.84	6	5	13	1.30
TRAMITE DADO PERO SIN RESPUESTA	-	-	-	-	7	3.24	7	4.19	-	-	-	-	14	1.40
RESPUESTA POR CORREO ELECTRONICO	2	-	-	-	-	-	-	-	5	-	3	2	10	1.00
RESPUESTA SIN RADICADO	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0.00
ANULADA	-	-	-	-	2	0.93	-	-	-	-	-	-	2	0.20
<b>TOTAL</b>	<b>145</b>	<b>100%</b>	<b>171</b>	<b>100%</b>	<b>216</b>	<b>100%</b>	<b>167</b>	<b>100%</b>	<b>176</b>	<b>100%</b>	<b>125</b>	<b>100%</b>	<b>1000</b>	<b>100%</b>

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



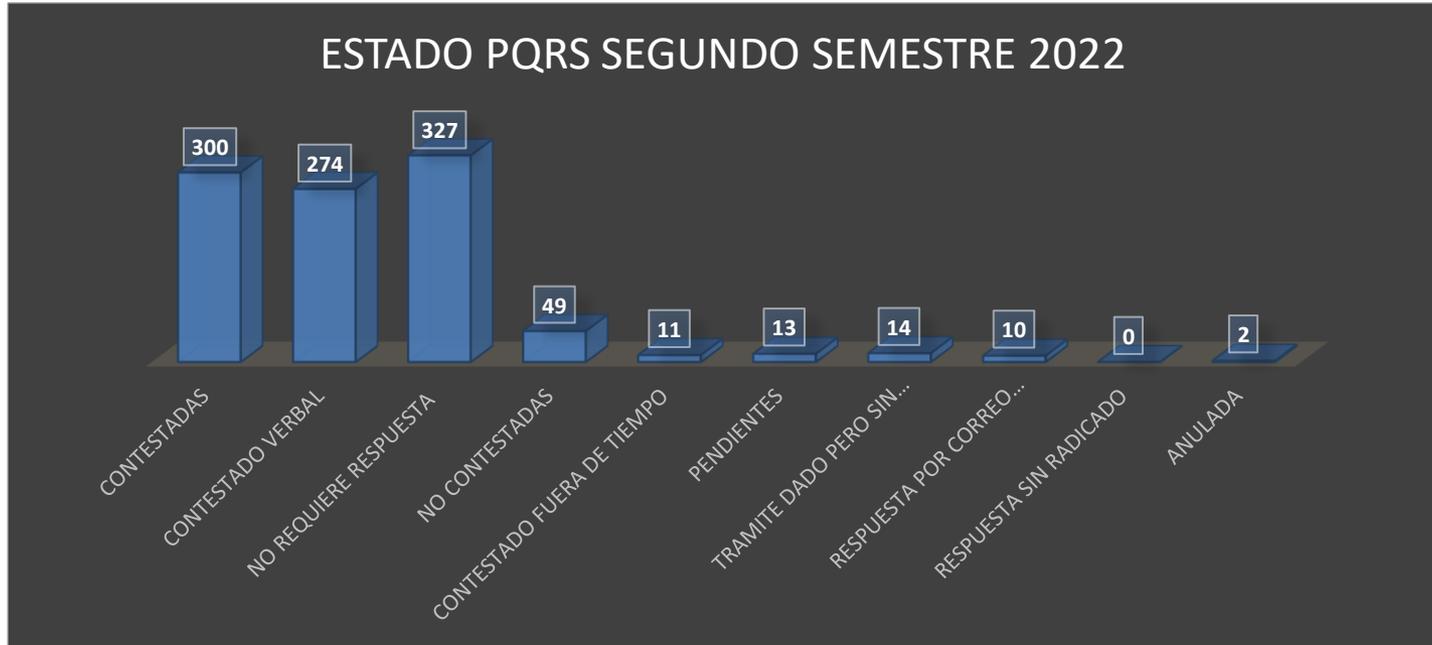
Alcaldía  
de Yumbo



CREEMOS  
en  
YUMBO



## ESTADO Y TRAMITE DE LAS PQRS



#CreemosEnYumboMásSaludable  
#QuédateEnCasa



Alcaldía  
de Yumbo



## **SEGUIMIENTO:**

Con base a la información consolidada durante el periodo de junio a diciembre 2021, la Ventanilla Única del IMDERTY, recibió 1000 comunicaciones y/o requerimientos de los cuales el 32.70% que corresponde a 327 registros que no requirieron respuesta; arrojando 673 que demandan trámite administrativo, cuya cantidad se vuelve el 100% de la población analizada, evidenciando lo siguiente:

Se observa que, de 673 requerimientos para trámite administrativo, el 44.58% corresponde a 300 registros que se les dio trámite, el 7.28% que atañe a 49 requerimiento que no fue contestado, 1.93% corresponde 13 registros que se encuentran pendientes, el 1.40% corresponde a 14 trámite que se dio, pero sin respuesta escrita, de igual forma el 40.71%, atañe a 274 registros de solicitudes a las cuales se les dio el trámite, pero sin respuesta escrita o fue contestada **verbalmente**. El 1% corresponde a 10 respuestas enviadas vía correo electrónico. Por otra parte, el 1.10% corresponden a 11 registros contestados extemporáneamente; Por otra parte se evidenciaron 2 registros anulados por parte de los usuarios, los cuales equivalen al 0.30%.

#CreemosEnYumboMásSaludable  
#QuédateEnCasa



Alcaldía  
de Yumbo

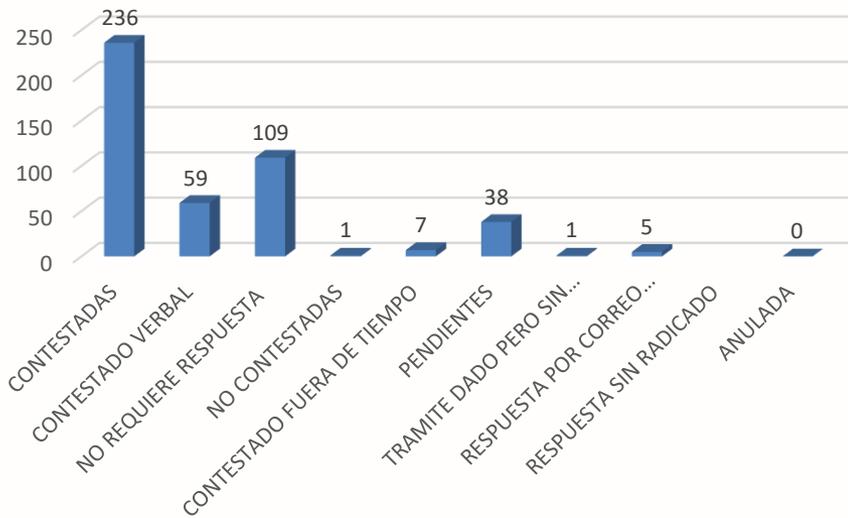


CREEMOS  
en  
YUMBO

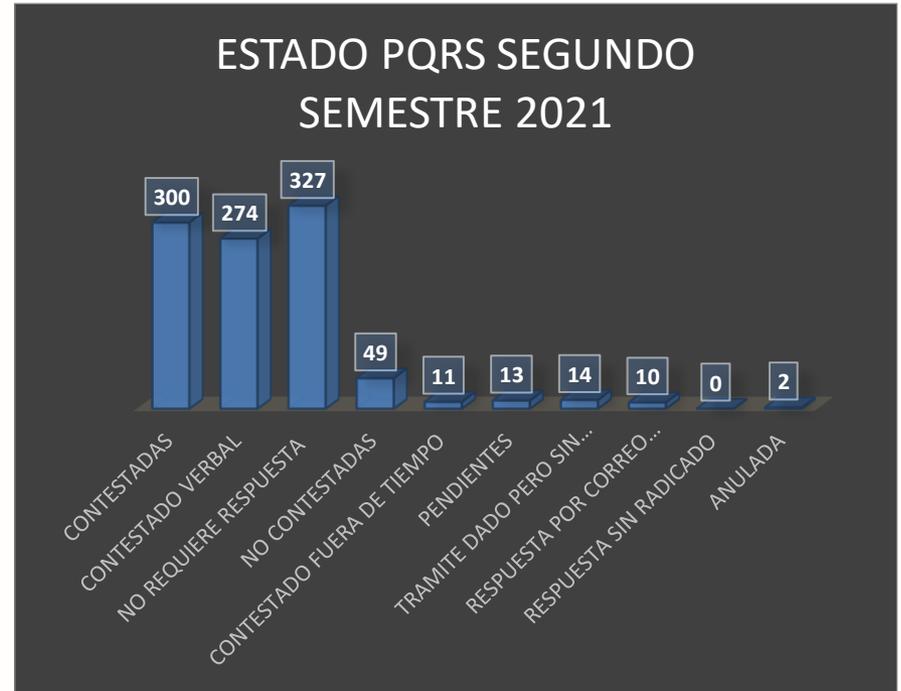


## COMPARATIVO PRIMER SEMESTRE 2021 VS SEGUNDO SEMESTRE 2021

### ESTADO PQRS SEGUNDO SEMESTRE 2021



### ESTADO PQRS SEGUNDO SEMESTRE 2021



#CreemosEnYumbo Más Saludable  
#QuédateEnCasa



Alcaldía  
de Yumbo



## ***RECOMENDACIONES Y CONCLUSIONES***

En el gráfico comparativo, se puede evidenciar en los estados de las PQRS un aumento significativo en los registros que fueron contestados verbalmente y en los registros que no se les dio trámite administrativo. Estos resultados al compararlos con la información del primer semestre del año 2021, 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 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.

**#CreemosEnYumboMásSaludable**  
**#QuédateEnCasa**



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

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.

### **ACCIONES DE MEJORA:**

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

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.

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.



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

Copia: Dra. Diana Margarita López Subgerente Administrativa y Financiera.

Página web, link Control Interno -Informes-

Carpeta Informe de Peticiones Quejas y Reclamos



**#CreemosEnYumboMásSaludable**  
**#QuédateEnCasa**