

Oficio 200-18-02  
Yumbo enero 30 de 2019

Licenciada  
YAMILET MURCIA ROJAS  
Gerente

ASUNTO: Remisión Informe PQR del período julio-diciembre de 2018.

Para su conocimiento y fines pertinentes remito el informe de peticiones, quejas y reclamos, del período julio-diciembre de 2018.

Con fundamento en la ley de transparencia o 1712 de 2014, ley 1474 de 2011 el Informe de Peticiones, Quejas y Reclamos se publica en la página web del IMBERTY.

Atentamente



MARIA FRANCENITH RIVERA HOYOS  
Jefe de la Oficina de Control Interno

*P. Nancy Cano R*  
Enero 30/2019

Original: Lic Yamilet Rojas Murcia, gerente  
Copia: Dr. Pablo Daniel Patiño Quijano, Subgerente Administrativo y Financiero.  
Página web, link Control Interno -Informes-  
Carpeta Informe de Peticiones Quejas y Reclamos 200-18-02



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

NIT. 805.003.325-2

200-18-02

## 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.co](mailto:ventanillaunica@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.

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



 [Imderty Yumbo](#)  [www.imderty.gov.co](http://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*

## 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 a diciembre de 2018.

## 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; 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 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; 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 2018.

## FUENTES DE INFORMACIÓN

La información que sustenta el informe de seguimiento del periodo julio a diciembre de 2018 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 de la Entidad. Esta actividad está a cargo de la Subgerencia Administrativa y Financiera.

### CLASIFICACION POR CRITERIOS

MODALIDAD DE PETICION	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	%
SOLICITUD DE SERVICIOS	65	71	48	51	21	18	274	23,62%
SOLICITUD DE INFORMACION PUBLICA					4	14	18	1,55%
SOLICITUD DE APOYO TALENTO HUMANO	1	17	27	19	17	9	90	7,75%
SOLICITUD DE APOYO ECONOMICO								0
SOLICITUD CONSTRUCCION INFRAESTRUCTURA DEPORTIVA					3	2	5	0,43%
PETICION						10	10	0,86%
SOLICITUD DE DOCUMENTOS	13	30	44	11	16	8	122	10,51%
PETICION ENTRE ENTIDADES	2				2	3	7	0,60%
INFORMACION DE PROVEEDORES	3	2					5	0,43%
OTROS	105	108	99	171	67	78	628	54,13%
<b>TOTAL OFICIOS RECIBIDOS</b>	<b>189</b>	<b>229</b>	<b>218</b>	<b>251</b>	<b>131</b>	<b>142</b>	<b>1160</b>	<b>100%</b>

Fuentes: registros PQRSD ventanilla única del IMDERTY (julio a diciembre de 2018)

El cuadro visualiza las peticiones, quejas y reclamos recibidas por la Entidad entre los meses de julio a diciembre de 2018.

## RESULTADO DEL SEGUIMIENTO

Con base a la información consolidada, durante el periodo julio-diciembre de 2018, la Ventanilla Única del IMDERTY, recibió 1160 comunicaciones y/o requerimientos de los cuales el 42% que corresponde a 486 registros no requirieron respuesta; arrojando 674 que presentan seguimiento, obteniendo lo siguiente:

ESTADO DE TRAMITE DE LAS PQR RECIBIDAS EN EL SEMESTRE JULIO A DICIMEMBRE 2018

DETALLE	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTALES	% PARTICIPACION SOBRE EL TOTAL
NO REQUIEREN RESP.	81	70	88	98	54	95	486	42%
CONTESTADAS	80	94	84	95	38	17	408	35%
SIN RESPUESTA EVIDENCIADA	26	27	23	30	23	19	148	13%
CONTESTADA FUERA TIEMPO								0
NO SE HA RECIBIDO EL OFICIO DESPACHADO		36	20	11	16	9	92	8%
SE PUBLICA EN SECOP	0			17			17	2,0%
PENDIENTES	1	2					3	0%
SE CANCELO SOLICITUD	1					2	1	0%
NO HA SIDO RADICADO EN VENTANILLA			3				3	0%
<b>TOTALES</b>	<b>189</b>	<b>229</b>	<b>218</b>	<b>251</b>	<b>131</b>	<b>142</b>	<b>1160</b>	<b>100,0%</b>

Fuentes: registros PQRSD ventanilla única del IMDERTY (julio a diciembre de 2018)

Se observa que, de ese total recibido de 1160 requerimientos, el 13% concierne a 148 que no evidenciaron la respuesta, aspecto que contraviene las disposiciones legales de responder todas las comunicaciones; este comportamiento evidencia una mejora significativa, porque en el primer semestre de 2018 se alcanzó el 33.7% de comunicaciones del total recibido en esos periodos que no evidencian respuesta y en este segundo semestre se bajó al 13% evidenciando el compromiso institucional de controlar totalmente esta situación.

Por otra parte, el inconveniente relacionado con 92 registros a los cuales durante el transcurso del semestre se les dio trámite, pero el recibido no se entregó oportunamente en la Ventanilla Única para cerrar la gestión en el libro radicador de correspondencia, aspecto que afecta el autocontrol de la gestión de las comunicaciones oficiales.

## MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN “MIPG”

En la planeación institucional, la entidad aplicó el Modelo Integrado de Planeación y Gestión “MIPG”, con la realización del autodiagnóstico de gestión documental alcanzando un puntaje de 74.1 (color amarillo), con base a este resultado formuló “Plan Institucional de Archivo de la Entidad o PINAR” ejecutó su plan de acción de la vigencia y como resultado, de 11 actividades programadas para la vigencia 2018, la Entidad ejecutó 8 llegando en términos porcentuales al 73% de cumplimiento.

## 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 del cual hizo parte el “Plan Institucional de Archivo de la Entidad o PINAR”.

En ese sentido, la Entidad en el marco del PLAN INSTITUCIONAL DE ARCHIVO -PINAR- ejecutó del Plan de Acción las siguientes actividades:

### Cuadro de Gestión Documental

La Entidad realizó el Cuadro de Gestión Documental – CCD reflejando la jerárquica y lógica de las funciones del Instituto; para ello se utilizó el organigrama, los procedimientos, manuales de funciones, entrevistas con los responsables de la producción de documentos y la normatividad existente en Archivo, dando como resultado las series documentales creadas y gestionadas por el IMDERTY, independiente de su soporte (fotográfico, papel, electrónico, etc) y de su cronología, evitando duplicidades y facilitando el control y recuperación de los documentos.

Para lo cual según Resolución N° 200-02- 105, se aprobó la actualización e implementación de las tablas de retención documental - TRD- y la elaboración de los cuadros de clasificación documental, herramienta que ayuda en el autocontrol de la clasificación, cronología y control de la documentación, entre la cual está la correspondencia que ingresa y sale de la Entidad.

### Manual de Procesos y Procedimientos de Gestión Documental

El Manual de Procesos y Procedimientos de Gestión Documental fue elaborado para la compilación de los lineamientos que aplica en la administración de los documentos en la Institución, está pendiente la validación del documento.

## Tablas de Retención Documental.

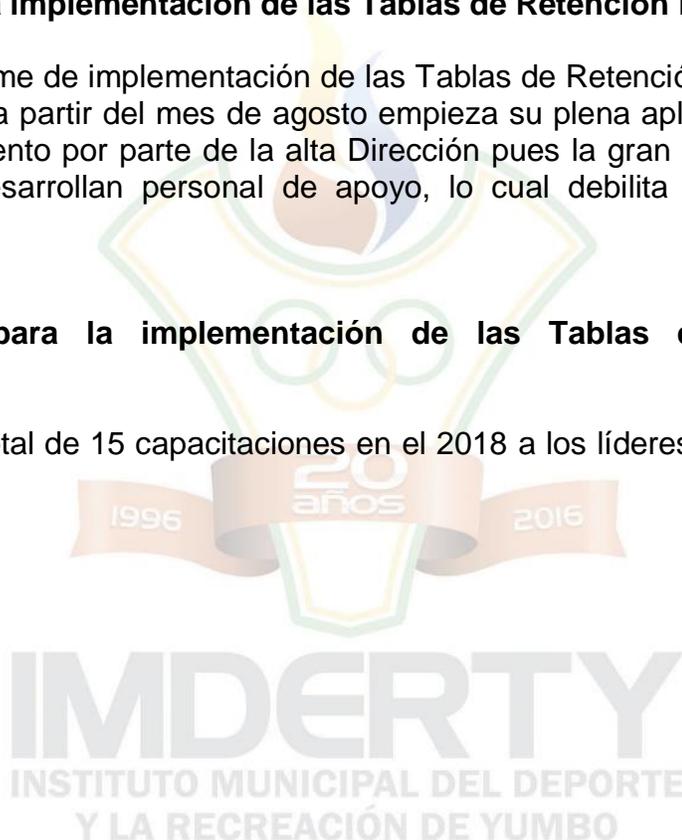
Las Tablas de Retención Documental se actualizaron dando cumplimiento a la Ley 594 del 2000, Acuerdo 039 del 2002, Acuerdo 04 del 2013 y Circular Externa 03 de 2015 y están en proceso de validación por el Consejo Departamental de Archivos – Gobernación del Valle de Cauca.

## Seguimientos a la implementación de las Tablas de Retención Documental

Se elaboró el informe de implementación de las Tablas de Retención Documental, evidenciando que a partir del mes de agosto empieza su plena aplicación, siendo necesario seguimiento por parte de la alta Dirección pues la gran mayoría de las actividades las desarrollan personal de apoyo, lo cual debilita el proceso de aplicación.

## Capacitaciones para la implementación de las Tablas de Retención Documental

Se realizaron un total de 15 capacitaciones en el 2018 a los líderes de procesos y personal de apoyo



## CONCLUSIONES

En alto porcentaje, las peticiones, quejas y reclamos que recibió el IMDERTY durante el semestre julio-diciembre 2018 fueron tramitadas con la oportunidad requerida, sin embargo la Entidad debe esforzarse para garantizar que todos los requerimientos que se tramiten cumplan los términos legales.

En conclusión, de 11 actividades programadas en el Plan de Acción para la vigencia 2018, la Entidad ejecutó 8 llegando en términos porcentuales al 73% de cumplimiento.

La Entidad ha direccionado la Planeación Estratégico bajo el MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN “MIPG”.

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

## RECOMENDACIONES

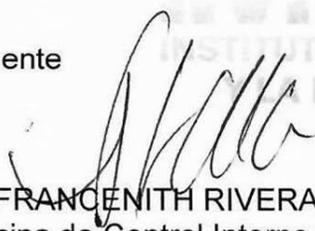
Generar acciones administrativas de control que garanticen la respuesta oportuna y de fondo a los requerimientos que recibe la Entidad, a fin que se cumpla con el marco normativo sobre la materia.

Tramitar a través de la Ventanilla Única la respuesta a los requerimientos que se reciben por este mecanismo, para mejorar el autocontrol a la correspondencia que recepciona la Entidad.

Se recomienda que al distribuir la correspondencia externa por el personal de apoyo -mensajero- se fije pautas de autocontrol para que proporcione en el transcurso del día, el recibido del documento o máximo al día siguiente, así se disminuye el riesgo de pérdida de la información como soporte de la memoria institucional.

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.

Atentamente



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

Original: Lic Yamilet Rojas Murcia, gerente  
Copia: Dr. Pablo Daniel Patiño Quijano, Subgerente Administrativo y Financiero.  
Página web, link Control Interno -Informes-  
Carpeta Informe de Peticiones Quejas y Reclamos 200-18-02