



IMDERTY
INSTITUTO MUNICIPAL DEL DEPORTE
Y LA RECREACIÓN DE YUMBO
NIT. 805.003.325-2

Oficio 200-08-01
Yumbo julio 29 de 2018


Licenciada
YAMILET MURCIA ROJAS
Gerente

ASUNTO: Remisión informe PQR del período enero-junio de 2018.

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

Con fundamento en la ley de transparencia, el informe de peticiones, quejas y reclamos se publica en la página web del IMDERTY.

Atentamente


MARIA FRANCENITH RIVERA HOYOS
Jefe de la Oficina de Control Interno

*By Nancy Cano R
Julio - 30/2018*



Alcaldía
de Yumbo



 Imderty Yumbo  www.imderty.gov.co

Dirección: Carrera 4 No. 16-199 - Yumbo Valle del Cauca
Teléfonos: (2) 6697822 - (2) 6697844 - (2) 6697828

20
años

Yumbo en movimiento,
Oportunidades, vida y paz

200-18-01-01



INTRODUCCION

Con fundamento en la ley 1755 de 2015, artículos 13, 14, 15, 17 y 18, 19, 20, 21, 22, 24, 25, 26, 27, 29, 30 ley 1712 de 2014, ley 1474 de 2011, artículo 76, ley 1437 de 2011, artículos 5, 8, 17, 20, ley 962 de 2005, artículo 15, ley 190 de 1995, artículo 54, decreto 019 de 2012 artículo 12, 13, 14, decreto 2150 de 1995, artículo 32, se aborda el Informe de Peticiones, Quejas y Reclamos recibidas y tramitadas por el Instituto Municipal del Deporte y la Recreación de Yumbo -IMDERTY- durante el período enero a junio de 2018 para el seguimiento a la oportunidad en el trámite de las mismas y formular las recomendaciones a la Alta Dirección a que haya lugar como resultado del seguimiento, con el propósito de contribuir en la mejora de la prestación del servicio, fortaleciendo así la confianza de los ciudadanos en la institucionalidad.



Dirección: Carrera 4 No. 16-199 - Yumbo Valle del Cauca
Teléfonos: (2) 6697822 - (2) 6697844 - (2) 6697828



*Yumbo en movimiento,
Oportunidades, vida y paz*

ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

Con fundamento en la Transparencia y el Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional, el Instituto Municipal del Deporte y la Recreación de Yumbo, publicó en su sitio web www.imderty.gov.co, entre otra, la siguiente información del primer semestre 2018, así:

EN EL LINK DE NORMATIVIDAD

-PLANEACION-

Plan Anual de Adquisiciones 2018

-INFORMACIÓN FINANCIERA-

ESTADOS FINANCIEROS

Distribución Presupuestal 2018 por proyectos de inversión.

EJECUCION PRESUPUESTAL

- Ejecución presupuestal al 30 de junio 2018.

EN EL LINK DE CONTROL INTERNO

-INFORMES

- Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2018.
- Mapa de Riesgos de Corrupción 2018.
- Informe Pormenorizado del Estado del Estado del Sistema de Control Interno cuatrimestre marzo-junio 2018.
- Informe de Austeridad en el Gasto trimestre abril-junio de 2018
- Informe de Audiencia Pública de Rendición de Cuenta 2018.
- Seguimiento Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano enero-abril 2018.
- Informe austeridad gasto abril-junio 2018.

En la VENTANA DE INICIO está publicada la rendición pública de cuentas 2018.

PQR RECIBIDAS POR MODALIDAD DE PETICIÓN

El Instituto Municipal del Deporte y la Recreación de Yumbo –IMDERTY- a través de la ventanilla única recibe la gran mayoría de las comunicaciones escritas dirigidas a la Entidad, radicando entre el 1 de abril al 30 de junio de 2018 un total de 1.003 requerimientos, de las cuales el 33%, después de depurar la información se observa que no están sujetas a respuestas.

CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS RECIBIDAS DE ENERO A JUNIO DE 2018

| MODALIDAD DE PETICION | ENERO | FEBRERO | MARZO | ABRIL | MAYO | JUNIO | TOTAL | |
|---|-----------|------------|------------|------------|------------|------------|-------------|-------|
| SOLICITUD DE SERVICIOS | 57 | 110 | 58 | 59 | 54 | 51 | 389 | 39% |
| SOLICITUD DE INFORMACION PUBLICA | 1 | 1 | 1 | 1 | | | 4 | 0,4% |
| SOLICITUD DE APOYO TALENTO HUMANO | | | | 19 | 11 | 11 | 41 | 4% |
| SOLICITUD DE APOYO ECONOMICO | 1 | 2 | | | | 2 | 5 | 0,50% |
| SOLICITUD CONSTRUCCION INFRAESTRUCTURA DEPORTIVA | 1 | 1 | | | 1 | | 3 | 0,30% |
| PETICION | 1 | | 2 | | 2 | 2 | 7 | 0,70% |
| SOLICITUD DE DOCUMENTOS | 8 | 8 | 14 | 33 | 16 | 14 | 93 | 9% |
| PETICION ENTRE ENTIDADES | 1 | 16 | 5 | 8 | 4 | 5 | 39 | 3% |
| OTROS | 17 | 48 | 93 | 86 | 100 | 78 | 422 | 42% |
| TOTAL OFICIOS RECIBIDOS | 87 | 186 | 173 | 206 | 188 | 163 | 1003 | 100% |

Fuente: Registro requerimientos en la ventanilla única (abril-junio-2018) del IMDERTY

Para la consolidación de las comunicaciones registradas en la ventanilla única para el primer semestre de 2018, desde la Oficina de Control interno se realizaron las recomendaciones para mejorar las variables de clasificación de la información fundamentada en el tipo de requerimientos que recibe la Entidad, lo cual permite una mejora conforme a la norma, en el seguimiento al trámite dado a las peticiones, quejas y reclamos, aspecto que se tuvo en cuenta por la Alta Dirección.

Con base a la clasificación presentada en el cuadro anterior respecto de los requerimientos radicados en la ventanilla única por el periodo enero a junio de 2018, se observa que el mes de abril fue el periodo con mayor volumen de correspondencia recibida expresada en el 20.5% y el mes con menor número de comunicaciones recibidas fue el mes de enero con el 8.7%. Por otra parte, al comparar el número de las comunicaciones recibidas de enero a junio de 2017 con las del mismo periodo 2018 se presenta un decrecimiento en la radicación de comunicaciones hacia la Entidad del 5.6%.

El seguimiento a los requerimientos que se reciben a través de la ventanilla única ratifica que el 39% de los mismos se relacionan con la solicitud de servicios deportivos que oferta la Entidad, sumado el 4% que hace alusión a la solicitud de talento humano del área misional.

En el seguimiento a las peticiones, quejas y reclamos, se observa que se respondieron dentro de los términos de ley, las 342 contestadas.

ESTADO DE TRAMITE DE LAS PQR RECIBIDAS EN EL PRIMER SEMESTRE 2018

| DETALLE | ENERO | FEBRERO | MARZO | ABRIL | MAYO | JUNIO | TOTAL |
|---------------------------|-----------|------------|------------|------------|------------|------------|-------------|
| NO REQUIEREN RESP. | 14 | 38 | 70 | 80 | 90 | 45 | 337 |
| CONTESTADAS | 35 | 66 | 43 | 68 | 70 | 60 | 342 |
| CONTESTADA FUERA TIEMPO | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| SIN RESPUESTA EVIDENCIADA | 38 | 86 | 56 | 58 | 36 | 49 | 323 |
| TOTAL REGISTROS | 87 | 190 | 170 | 206 | 196 | 154 | 1003 |

Fuente: Peticiones, quejas y reclamos, Ventanilla Única Imderty enero-junio 2018

La información clasificada en el cuadro anterior muestra que de un total de 1003 comunicaciones recibidas en periodo enero-junio de 2018 a través de la ventanilla única, 337 de ellas no requirieron respuesta de la Entidad que corresponde al 33% del total de la población.

Respecto de la variable “*sin respuesta evidenciada*” por un total de 338 radicados, corresponde a comunicaciones recibidas en la ventanilla única, pero su respuesta no se tramitó por el mismo medio, lo cual se observó en trabajo de campo con la muestra evaluada. Algunas comunicaciones que sale aspecto que debe mejorarse como mecanismo de autocontrol para el seguimiento a la PQR.

Igualmente, como parte de la aplicación de la política de la gestión documental la Entidad modificó en el mes de mayo de 2018 las Tablas de Retención Documental, “TRD”, con la resolución número 200-02-105, herramienta que ayuda en el autocontrol de la clasificación, cronología y control de la documentación, entre la cual esta la correspondencia que ingresa y sale de la Entidad, unificando el consecutivo de la misma.

Se debe mencionar que la Entidad dio aplicación al Modelo Integrado de Planeación y Gestión “MIPG”, con la realización del autodiagnóstico de gestión documental alcanzando un puntaje de 74.1 (color amarillo).

También dio aplicación al decreto nacional 612 de abril de 2018 respecto de la integración de los Planes de Acción del cual hace parte el “Plan Institucional de Archivo de la Entidad o PINAR”.

La Entidad avanzó en el primer semestre 2018 en lo concerniente a la aplicación del criterio de institucionalidad en los correos institucionales, aspecto que da seguridad al tratamiento de las comunicaciones electrónicas.

Se debe indicar que a las comunicaciones que recibe la Entidad se suman las de Facebook por medio de la fanpage llamada -IMDERTY YUMBO- donde se acopiaron 49 requerimientos entre los meses de enero a junio de 2018, las cuales por el mismo medio fueron tramitadas dando cumplimiento a los términos de ley.



IMBERTY
INSTITUTO MUNICIPAL DEL DEPORTE
Y LA RECREACIÓN DE YUMBO
NIT. 805.003.325-2

RECOMENDACIONES

- 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.
- Mejorar el mecanismo de autocontrol, unificando el consecutivo cronológico del control de las comunicaciones de salida que se tramitan a través de la ventanilla única, para lo cual el oficio después de firmado por el responsable del tema, antes de despacharse se asigne el consecutivo del mismo en la ventanilla única.
- Cuando se proyecte la respuesta de las comunicaciones recibidas por la ventanilla única, en el campo de asunto; indicar el número de radicado con el cual ingreso al IMBERTY y fecha del mismo, para mejorando el autocontrol de la correspondencia radicada en la ventanilla única.
- Generar los mecanismos que simplifiquen el trámite respecto de los requerimientos por servicios que oferta la Entidad, para facilidad de la comunidad en las gestiones que realiza ante la Entidad.

Atentamente

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

Original: Lic Yamilet Rojas Murcia, gerente
Copia: Dr. Andrés Felipe Muñoz Erazo, Subgerente Administrativo y Financiero.
Página web, link Control Interno -Informes-
Carpeta Informe de Peticiones Quejas y Reclamos