

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS CON CORTE AL 30 DE
JUNIO DE 2017

INSTITUTO MUNICIPAL DEL DEPORTE Y LA RECREACION DE YUMBO -
IMDETY-

GERENTE: YAMILET MURCIA ROJAS

PREPARADO POR: MARIA FRANCENITH RIVERA HOYOS
Jefe Oficina de Control Interno y Calidad

Eldo Nancy Cano
Agosto 25 / 2017.

Yumbo agosto 25 de 2017



 Imderty Yumbo  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*

INTRODUCCIÓN

Con fundamento en la Ley 190 de 1995, artículo 53 y 54 se presenta el Informe de las Peticiones, Quejas y Reclamos, recibidas por INSTITUTO MUNICIPAL DEL DEPORTE Y LA RECREACION DE YUMBO -IMDERTY-, por el periodo comprendido entre enero y junio de 2017, para determinar la oportunidad de las respuestas, a que se refieren las inquietudes de la comunidad y formular las recomendaciones al Nivel Directivo y a los responsables de los procesos, contribuyendo al mejoramiento continuo de la Entidad,

Inicialmente se informará el número total de PQR recibidas por el IMDERTY durante el semestre, discriminadas por modalidad de petición, además consultar la dinámica en las redes sociales, como soporte de la gestión institucional en las pqr.



 Imderty Yumbo  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*



PQR RECIBIDAS POR MODALIDAD DE PETICIÓN

El INSTITUTO MUNICIPAL DEL DEPORTE Y LA RECREACION D EYUMBO – IMDETY- cuenta con la ventanilla única a través de la cual se recibe todas las comunicaciones escritas dirigidas a la Entidad.

Entre el 1° de enero y el 30 de junio de 2017 fueron recibidas en la Entidad un total de 1.062 requerimientos.

Las comunicaciones recibidas se distribuyen así:

TIPO DE COMUNICACION	CANTIDAD	% PARTICIPACIÓN SOBRE EL TOTAL DE REQUERIMIENTOS RECIBIDOS
Solicitudes de espacios deportivos	414	39%
Remisión informes calidad del agua de la piscina y otros (socialización-laboratorio-piscina).	165	16%
Invitación, citaciones, reuniones, torneos y otros.	81	8%
Solicitud de apoyo actividades, deportistas y otros.	61	6%
Solicitud de información documentos y citas	60	6%
Solicitud de certificaciones, mantenimiento, entrega de canchas y obras.	35	3%
Solicitud de profesores	34	3%
Recibo de facturas	27	3%
Propuesta invitación pública y otras-invitación reunión.	21	2%
Solicitud de préstamo de vallas, comodato de sillas y otros.	18	2%
Solicitud de espacios deportivos de otra parte	17	2%
Solicitud de servicios (electrico-capacitacion, poda).	13	1%
Respuestas a oficios	12	1%
Solicitud de reconocimientos deportivos	9	1%
Derechos de petición	8	1%
Otras comunicaciones recibidas	88	8%
TOTAL	1.062	100%

Fuente: Registro requerimientos en la ventanilla única (enero-junio2017) del IMDETY



Imderty Yumbo



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

Con base a la información capturada a través de la ventanilla única del Instituto Municipal del Deporte y la Recreación de Yumbo -IMDERTY- por el primer semestre de 2017 (enero-junio) se observa que el 92% de las mismas, representado en 974 comunicaciones son las que presentan mayor demanda de información de la Entidad, evidenciándose especialmente la solicitud de espacios deportivos con un 39%; y el mes de mayor volumen de requerimientos recibidos es mayo.

Igualmente se agrupo el 8% de las comunicaciones recibidas en el ítem "otras comunicaciones recibidas" como aparece en la tabla anterior, porque su volumen corresponde a una o dos comunicaciones recibidas, pero que de todas formas se realiza una valoración dándole la importancia que corresponde.

Revisado el procedimiento de respuesta a los requerimientos de la comunidad, se observa que el trámite, en especial para la asignación de espacios deportivos (39% de las solicitudes recibidas) se efectúa vía telefónica y en el oficio que se recibe de parte del interesado, en el mismo se coloca la programación del espacio deportivo, y la persona responsable en el IMDERTY lleva un registro en una tabla de Excel.

Respecto de las comunicaciones oficiales que salen del IMDERTY, cuando son entregadas a los destinatarios, las copias se están distribuyendo directamente al funcionario que efectuó el trámite y no en la ventanilla única como evidencia de terminación del trámite y para control del consecutivo interno.

Por otra parte, la Entidad realiza el control de correspondencia de forma manual (control a través de una tabla en Excel).

Cabe indicar que la página web de la Entidad dispone del link ESCENARIOS para tramitar la solicitud de espacios deportivos, el cual no está siendo utilizado por la comunidad, requiriendo intensificar la promoción del mismo como parte de la aplicación de la estrategia de gobierno en línea y así desconcentrar trámites y facilitarle la gestión de la comunidad ante la Entidad.

La página web también dispone del LINK, trámites y servicios -Petición, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias-, a través del cual los ciudadanos pueden presentar sus requerimientos y por el mismo medio se responde, este medio es poco utilizado por parte de los usuarios de los servicios que presta la Entidad.



Alcaldía
de Yumbo



Inderty Yumbo 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

Handwritten signature

Igualmente cuenta con las líneas telefónicas números 669 78 22, 669 78 44 y 669 78 28 permitiendo la comunicación permanente de los ciudadanos con la Entidad.

Por otra parte, el IMDERTY cuenta con correo institucional, el cual recibe pocas inquietudes de la comunidad, la gran mayoría de la información es institucional (gerencia10@imderty.gov.co).

Asimismo, dispone en las instalaciones administrativas al lado de la ventanilla única del buzón de sugerencias, pero no recibe ninguna información. Una opción sería mejorar su ubicación, además promocionarlo ante la comunidad.

REDES SOCIALES

El Instituto Municipal del Deporte y la Recreación de Yumbo -IMDERTY- como gran aliado para la promoción y difusión de los programas deportivos ha accedido a las redes sociales, dada la gran acogida que las mismas tienen por parte de la comunidad.

Así, la entidad tiene una cuenta en el canal de youtube denominada -IMDERTY YUMBO- para promocionar en formato de video la información institucional relacionada con la actividad deportiva en los tres programas a través de los cuales desarrolla la misión institucional:

1. Fomentando territorios en movimiento.
2. oportunidades en movimiento para la alta competencia
3. infraestructura para el deporte, la recreación y la actividad física.

Igual función se cumple con la cuenta de Facebook por medio de la fanpage llamada -IMDERTY YUMBO- donde se recibe el mayor número de inquietudes de la comunidad sobre las distintas actividades y servicios ofrecidos por el IMDERTY, igualmente se dispone de una cuenta en instagram y twitter para promocionar la información institucional en relación a los programas del deporte y la recreación.

La mayor información difundida se relaciona con la participación de los deportistas del municipio en las distintas disciplinas y los logros obtenidos por ellos.

La fanpage con corte al 30 de junio de 2017 registró 5.200 seguidores.

Entre la cuenta de Facebook y de Gmail la Entidad ha recibió un total de 50 requerimientos acerca de nuestra actividad institucional, (respondidos).



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



Yumbo en movimiento,
Oportunidades, vida y paz

ASPECTOS POR MEJORAR

- Promover la utilización del link de escenarios deportivos y trámites y servicios, como parte de la aplicación de la estrategia de gobierno en línea, para lo cual debe designarse una persona encargada del mismo, simplificando así los trámites de la comunidad ante la Entidad.
- Mejorar el mecanismo de control respecto de las comunicaciones oficiales que salen del IMDERTY, entregando los copias de los recibidos en la ventanilla única como evidencia de terminación del trámite y para control del consecutivo interno, como también el control a la respuesta oportuna de las recibidas.
- Mejorar la ubicación del buzón de sugerencias.
- Poner en ejecución el link de gobierno abierto colgando la información institucional en formato original de elaboración.
- Mantener un registro del comportamiento de los requerimientos recibidos a través de las redes sociales como en la ventanilla única.
- Promocionar la consulta obligada del manual de correspondencia para unificar criterios respecto de la forma de elaborar las comunicaciones, niveles de autorización para la firma de las comunicaciones.

Atentamente



MARIA FRANZENITH RIVERA HOYOS
Jefe Oficina de Control Interno y Calidad

Original: Lic Yamilet Rojas Murcia, gerente
Copia: Página web, link Control Interno -Informes-
Página web, link -datos abiertos-
Carpeta Informe de Peticiones Quejas y Reclamos



Imderty Yumbo  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*