



NIT. 805.003.325-2

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

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS ENERO A JUNIO DE 2023

OFICINA DE CONTROL INTERNO

Yumbo, julio de 2023



Dirección IMDERTY: Carrera 4 No. 16-199 - Yumbo Valle del Cauca
Teléfonos: (2) 6697822 - (2) 6697844 - (2) 6697828
E-mail: ventanilla@imderty.gov.co



www.imderty.gov.co



Imderty Yumbo



Imderty Yumbo



[imderty_yumbo](https://www.instagram.com/imderty_yumbo)





NIT. 805.003.325-2

1. INTRODUCCION:

La Oficina de Control Interno, presenta el Informe de Seguimiento de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) del Primer Semestre 2023, recibidas a través de los diferentes canales de atención con los que cuenta El Instituto Municipal del Deporte y la Recreación de Yumbo- IMDERTY, para resolver y brindar atención a las inquietudes de los usuarios y ciudadanos en general.

Este informe se elabora con el fin cumplir con los términos de ley, constatar la oportuna respuesta, generar recomendaciones para fortalecer el proceso interno y brindar una información transparente a la comunidad y/o personas interesadas.

2. OBJETIVO:

Cumplir con la referencia normativa la cual aborda la obligatoriedad Institucional de realizar un seguimiento a las Peticiones, Quejas y Reclamos, recibidas y tramitadas por el IMDERTY.

3. ALCANCE:

“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 IMDERTY, por medio de su pág. web institucional en donde está dispuesto también el correo electrónico institucional, sus líneas telefónicas y redes sociales.

4. CRITERIOS:

- Estatuto Anticorrupción, Artículo 76. *“En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad. La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular...”*
- Artículo 23 de la Constitución Nacional *“Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución...”*



Dirección IMDERTY: Carrera 4 No. 16-199 - Yumbo Valle del Cauca
Teléfonos: (2) 6697822 - (2) 6697844 - (2) 6697828
E-mail: ventanilla@imderty.gov.co



www.imderty.gov.co



[Imderty Yumbo](https://www.facebook.com/ImdertyYumbo)



[Imderty Yumbo](https://www.youtube.com/ImdertyYumbo)



[imderty_yumbo](https://www.instagram.com/imderty_yumbo)





NIT. 805.003.325-2

- Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 *“La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.”*
- Artículo 14 de la Ley 1437 de 2011. *“Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.”*
- Ley 1755 de 2015. *“Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.”*
- 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.”*

EL INFORME:

El Estatuto Anticorrupción en su Artículo 76 demanda. *“La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular...”*. Así pues, La Oficina de Control Interno presenta El Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias – PQRS, en el periodo comprendido entre el 01 de enero al 30 de junio de la vigencia 2023.

La Entidad cuenta con diferentes canales por medio del cual los usuarios y/o ciudadanos, pueden expresar cualquier Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia; Por medio de la Ventanilla Única de manera presencial o por medio de su correo electrónico: ventanillaunica@imderty.gov.co, Vía telefónica números: 6697828, 6697822, Redes sociales: www.facebook.com/imderty.yumbo/ o por medio de su pág. web Institucional imderty.gov.co.



Dirección IMDERTY: Carrera 4 No. 16-199 - Yumbo Valle del Cauca
Teléfonos: (2) 6697822 - (2) 6697844 - (2) 6697828
E-mail: ventanilla@imderty.gov.co



www.imderty.gov.co



[Imderty Yumbo](https://www.facebook.com/imderty.yumbo/)



[Imderty Yumbo](https://www.youtube.com/Imderty Yumbo)



[imderty_yumbo](https://www.instagram.com/imderty_yumbo)



La información recopilada en este informe corresponde al consolidado de datos de todos los canales de atención que la entidad ha dispuesto para recibir, gestionar, tramitar y resolver los diferentes requerimientos de los usuarios. El reporte por parte de la Ventanilla Única de la Institución generó información de la entrada del primer semestre de 2023, a continuación, se detalla el tipo de petición y el total de radicados mes a mes.

ENTRADAS DE LAS PQRS POR TIPO DE PETICION

INFORME DE PQRS PRIMER SEMESTRE 2023														
MODALIDAD DE PETICION	ENERO	%	FEBRERO	%	MARZO	%	ABRIL	%	MAYO	%	JUNIO	%	TOTAL	%
SOLICITUD DE SERVICIOS	50	56,2	89	50,3	59	30,7	36	29,5	35	25,4	60	29,9	329	35,80
SOLICITUD DE INFORMACION Y DOCUMENTOS	22	24,7	47	26,6	70	36,5	48	39,3	49	35,5	66	32,8	302	32,86
SOLICITUD DE APOYO TALENTO HUMANO	4	4,5	12	6,8	15	7,8	10	8,2	8	5,8	15	7,5	64	6,96
SOLICITUD DE APOYO ECONOMICO	1	1,1	2	1,1	5	2,6	3	2,5	4	2,9	8	4,0	23	2,50
SOLICITUD CONSTRUCCION INFRAESTRUCTURA DEPORTIVA	2	2,2	2	1,1	6	3,1	1	0,8	1	0,7	0	-	12	1,31
DERECHO DE PETICION	0	-	1	0,6	2	1,0	0	-	0	-	0	-	3	0,33
LICITACION PUBLICA	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	0,00
PETICION ENTRE ENTIDADES	0	-	0	-	0	-	1	0,8	0	-	0	-	1	0,11
QUEJAS Y RECLAMOS	0	-	0	-	0	-	1	-	1	-	0	-	2	0,22
OTROS	10	11,2	24	13,6	35	18,2	22	18,0	40	-	52	25,9	183	19,91
ANULADA	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	0,00
TOTAL OFICIOS RECIBIDOS	89	100%	177	100%	192	100%	122	100%	138	100%	201	100%	919	100%

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

De acuerdo a la información consolidada durante este semestre, la Ventanilla Única del IMDERTY, recibió 919 comunicaciones y/o requerimientos de los cuales 329 corresponde a la Solicitud de Servicios, posicionándose así como la modalidad de petición más frecuente con el 35,80%, seguida de solicitud de información y documentos con 302 solicitudes que corresponden al 32,86% y Otros se encuentra en el tercer lugar de modalidad de petición con el 19,91% que atañe 183 solicitudes. Lo cual se puede ver claramente en el siguiente Grafico 1.



MODALIDAD DE PETICION PQRS 2023-I

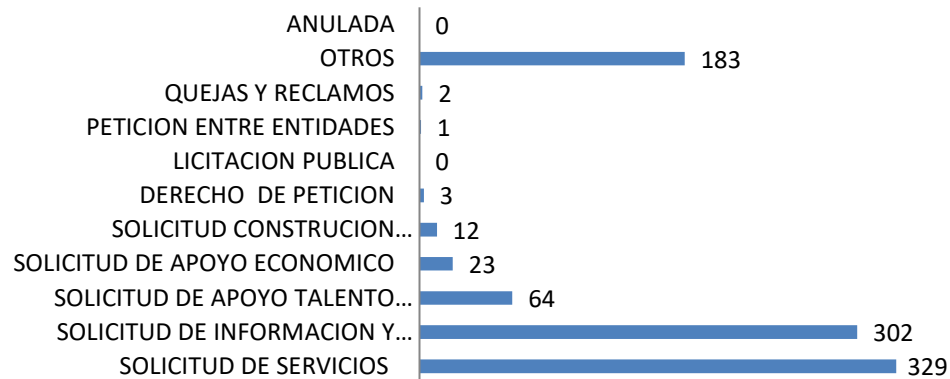


Grafico 1.

PQRS POR ESTADO DE TRÁMITE:

ESTADO P.Q.R.	ENERO	%	FEBRERO	%	MARZO	%	ABRIL	%	MAYO	%	JUNIO	%	TOTAL	%
CONTESTADAS	28	31,46	84	47,46	91	47,40	63	51,64	82	59,42	60	29,85	408	44,40
CONTESTADO VERBAL	0	-	6	3,39	8	4,17	4	3,28	1	0,72	0	-	19	2,07
NO REQUIERE RESPUESTA	12	13,48	24	13,56	36	18,75	22	18,03	31	22,46	72	35,82	197	21,44
NO CONTESTADAS	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	0,00
CONTESTADO FUERA DE TIEMPO	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	0,00
PENDIENTES	48	53,93	42	23,73	30	15,63	22	18,03	21	15,22	26	12,94	189	20,57
TRAMITE DADO PERO SIN RESPUESTA	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	0,00
RESPUESTA POR CORREO ELECTRONICO	0	-	20	11,30	27	-	8	-	3	2,17	9	4,48	67	7,29
RESPUESTA SIN RADICADO	1	-	1	0,56	0	-	1	-	0	-	32	15,92	35	3,81
ANULADA	0	-	0	-	0	-	2	1,64	0	-	2	1,00	4	0,44
TOTAL	89	100%	177	100%	192	100%	122	100%	138	100%	201	100%	919	100%

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

Las Solicitudes Contestado fue de 408 lo que corresponde al 44,40%, las Solicitudes que no requieren trámite administrativo fueron de 197 representadas por el 21,44%.



Se observa que se dieron 35 respuestas sin ser radicados en ventanilla única que concierne a 3.81%. Se observa 189 solicitudes que representa el 20,57%, corresponde a las solicitudes pendientes por respuesta o trámite, las cuales están dentro de los términos de ley.



Grafico 2.

Con el propósito de visualizar el comportamiento en la gestión de las peticiones, quejas y reclamos se contrasta los resultados del primer semestre 2023 con la información del mismo período del año 2022:

Evidenciándose que en este semestre se atendieron 49 requerimientos más comparados con la vigencia anterior, pasando de 870 solicitudes del periodo anterior a 919 registros para el mismo periodo de la actual vigencia. La Solicitud de Servicios continúa siendo la modalidad de petición más frecuente, seguida de la Solicitud de la Información y Documentos, y Otros permanece en tercer lugar en ambos periodos.



MODALIDAD DE PETICION PQRS 2022-I

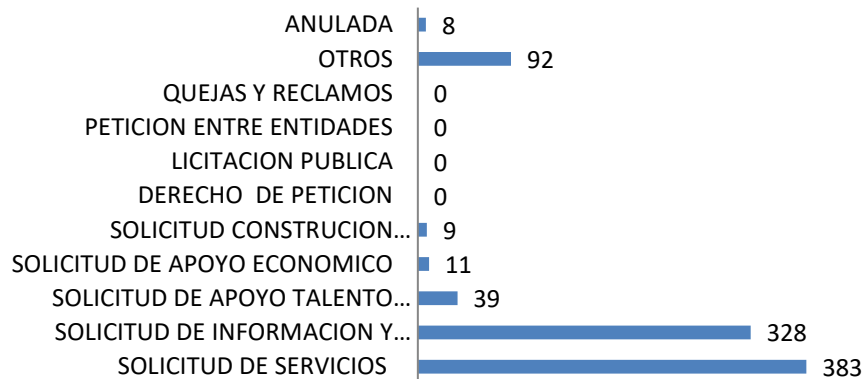


GRAFICO 3

FUENTE: INFORME PQRS 2022 PRIMER SEMESTRE

VS

MODALIDAD DE PETICION PQRS 2023-I

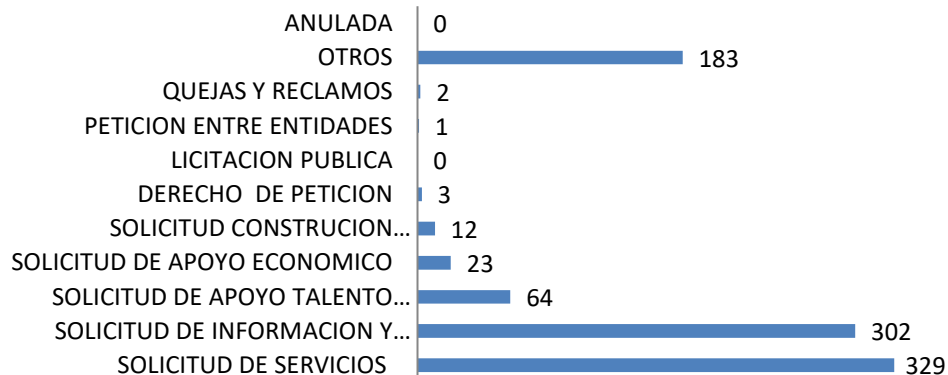


GRAFICO 1



ESTADO DE PQRS 2022-I



FUENTE: INFORME PQRS 2022 PRIMER SEMESTRE
GRAFICO 4

VS

ESTADO DE PQRS 2023-I



GRAFICO 2





NIT. 805.003.325-2

En el Estado de las PQRS Se pasó de 208 registros que no requirieron respuesta a 197 requerimientos en el mismo estado para la vigencia actual, lo cual demuestra un leve decrecimiento en este semestre; Se observa que de 21.9% atañe a 145 requerimientos que fueron Contestadas Verbalmente en el periodo anterior a tan solo 19 que en esta vigencia se resuelve de esta manera, de igual forma el 9.06% atañe a 60 registros de solicitudes contestadas por correo electrónico en el periodo anterior pasamos a 67 que corresponde al 7,29% para el mismo periodo del 2023. Se mantiene un número importante de solicitudes pendientes por contestar en ambos períodos, mostrando la necesidad de monitoreo frecuente por parte de la Subgerencia Administrativa y Financiera, el líder del proceso, además de continuar el proceso de mejoramiento del procedimiento, atendiendo de esta forma la responsabilidad de la Entidad de responder de manera adecuada, veraz, oportuna y gratuita a cada una de las solicitudes, no obstante 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.

ACCIONES DE MEJORA

- La correspondencia que ingresa por la Ventanilla Única de la Entidad se debe tramitar su respuesta a través de la misma.
- Es importante que la Entidad continúe capacitándose en el 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 que no haya lugar a 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.



Dirección IMDERTY: Carrera 4 No. 16-199 - Yumbo Valle del Cauca
Teléfonos: (2) 6697822 - (2) 6697844 - (2) 6697828
E-mail: ventanilla@imderty.gov.co



www.imderty.gov.co



[Imderty Yumbo](#)



[Imderty Yumbo](#)



[imderty_yumbo](#)





NIT. 805.003.325-2

RECOMENDACIONES

- Registrar el trámite de las peticiones, quejas y reclamos tanto presenciales como virtuales a través de la Ventanilla Única (ingresos y salidas) manteniendo control de las mismas.
- Monitoreo frecuente por parte de La Subgerencia Administrativa y Financiera, líder del proceso, orientadas a crecer en atención apropiada de los trámites, peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias de la comunidad.

Atentamente,

JUAN CARLOS RAMOS BARRETO
Jefe Oficina de Control Interno y Calidad
Original firmado



Dirección IMDERTY: Carrera 4 No. 16-199 - Yumbo Valle del Cauca
Teléfonos: (2) 6697822 - (2) 6697844 - (2) 6697828
E-mail: ventanilla@imderty.gov.co



www.imderty.gov.co



Imderty Yumbo



Imderty Yumbo



imderty_yumbo

