

*INSTITUTO MUNICIPAL DE DEPORTE Y RECREACION VILLAVICENCIO – IMDER*

*OFICINA DE CONTROL INTERNO*

*INFORME SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN DE PQRSD RECIBIDAS DURANTE EL  
TERCER TRIMESTRE DE LA VIGENCIA 2021 DEL IMDER*

*Periodo Evaluado*  
*01 Julio al 30 de Septiembre de 2021*

## INTRODUCCION

EL Instituto Municipal de Deporte y Recreación de Villavicencio (Imder), en cumplimiento de lo ordenado por el artículo 52 del Decreto 103 de 2015, que reglamentó la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública, divulga el Informe de solicitudes de acceso a información. En el Informe de solicitudes de acceso a la información, se visualiza semestralmente, durante los 10 primeros días del mes de Julio y diciembre, con la información que arroja el control de comunicaciones oficiales, el análisis correspondiente a las comunicaciones oficiales, los derechos de petición, quejas, reclamos o sugerencias, que realiza el público. Así, en el siguiente Informe de solicitudes de acceso a información se da mayor cantidad de respuestas a la información mínima que exige el artículo 52 del Decreto 103 de 2015:

- El número de solicitudes recibidas, desde el 01 de Julio al 30 de Septiembre de 2021, distribuidas en tres (3) clases: quejas, reclamos o sugerencias; solicitudes de información y/o documentos, y solicitud de conceptos o consultas.
- El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución, del 01 de Julio al 30 de Septiembre de 2021 porque no son competencia del Instituto,
- El tiempo de respuesta a cada solicitud, agrupadas por tres (3) rangos de tiempos de respuesta: entre 0 y 15 días, entre 16 y 30 días, y más de 30 días.
- El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información

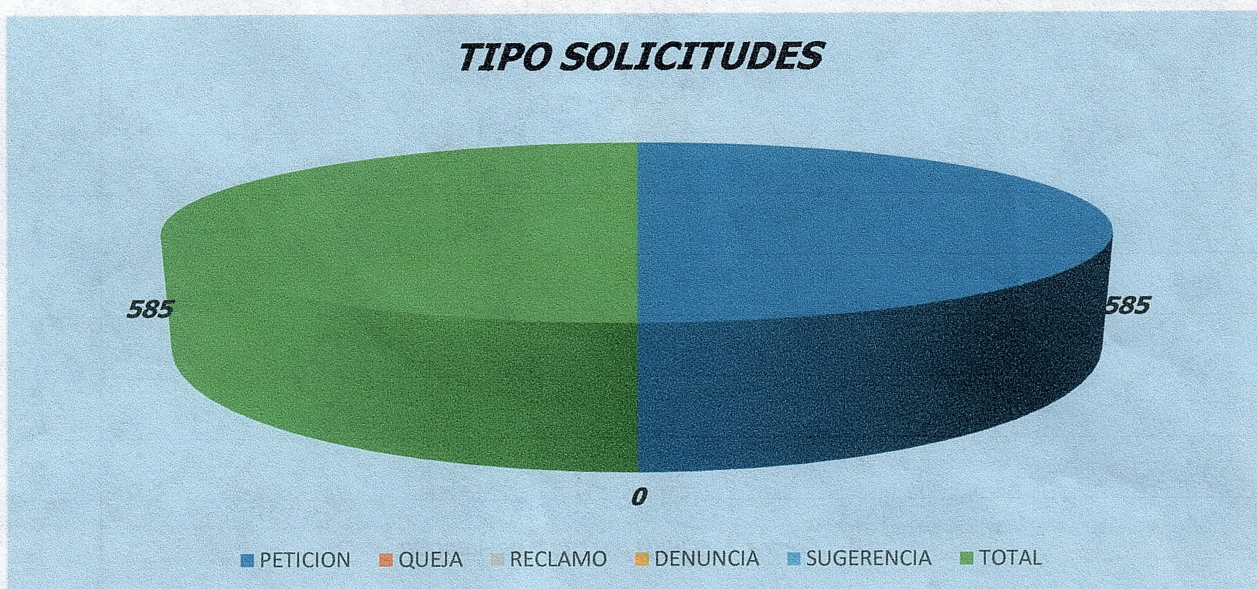
Sin embargo, como medida interna se estableció que la Oficina de Control Interno, haría seguimiento al tratamiento de las PQRSD del Instituto, de manera trimestral, con el fin de evaluar la gestión en cada uno de los procesos del Imder, en cuanto al manejo de los requerimientos legales que llegan a la entidad.

El informe contiene la clasificación por tipo, por canal y por dependencia, indicando la cantidad de PQRSD recibidas. Además, un cuadro resumen de la oportunidad de las respuestas, teniendo en cuenta que en la actualidad nos acoge el Decreto 491 del 28 de marzo de 2020 "Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios" En observancia de las funciones de seguimiento y control de las PQRSD, el equipo de trabajo ha adelantado actividades para mejorar los términos de respuesta y generar mayor valor público para los usuarios. De otro lado, da cuenta de los indicadores de PQRSD, los temas reiterativos y los tiempos de respuesta, y se incluye finalmente algunas recomendaciones por parte del profesional de Control Interno.

## 1. RESULTADO DE LAS PQRSD POR TIPOLOGIA

<b><u>TIPO SOLICITUDES</u></b>	<b><u>CANTIDAD</u></b>	<b><u>PORCENTAJE</u></b>
PETICION	585	100%
QUEJA	0	0%
RECLAMO	0	0%
DENUNCIA	0	0%
SUGERENCIA	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>585</b>	<b>100%</b>

Tabla 1. PQRSD por Tipología



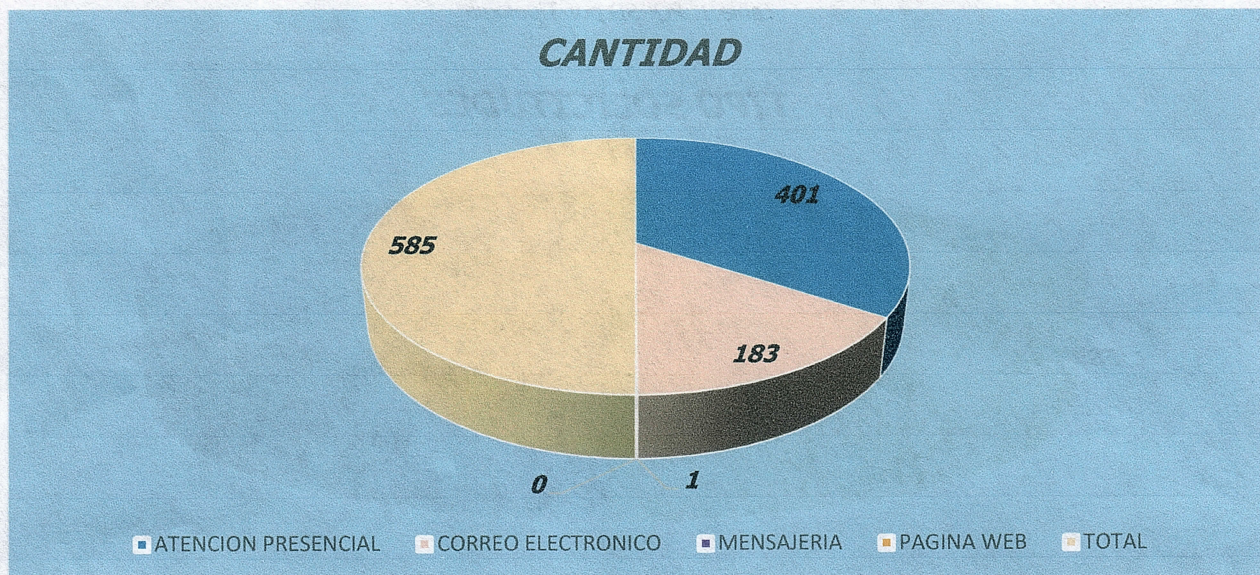
Grafica 1. PQRSD por Tipología

La clasificación de las PQRSD recibidas por tipologías, evidencia que las Peticiones como la tipología más reiterativa con un total de 585 para este tercer trimestre, el cual corresponde al 100% del total de los requerimientos recibidos en el Instituto

## 2. PQRSD RECIBIDAS POR CANAL

<b><u>MEDIO RECEPCION</u></b>	<b><u>CANTIDAD</u></b>	<b><u>PORCENTAJE</u></b>
ATENCION PRESENCIAL	401	69%
CORREO ELECTRONICO	183	31%
MENSAJERIA	1	0%
PAGINA WEB	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>585</b>	<b>100%</b>

Tabla 2. PQRSD por canal de Atención



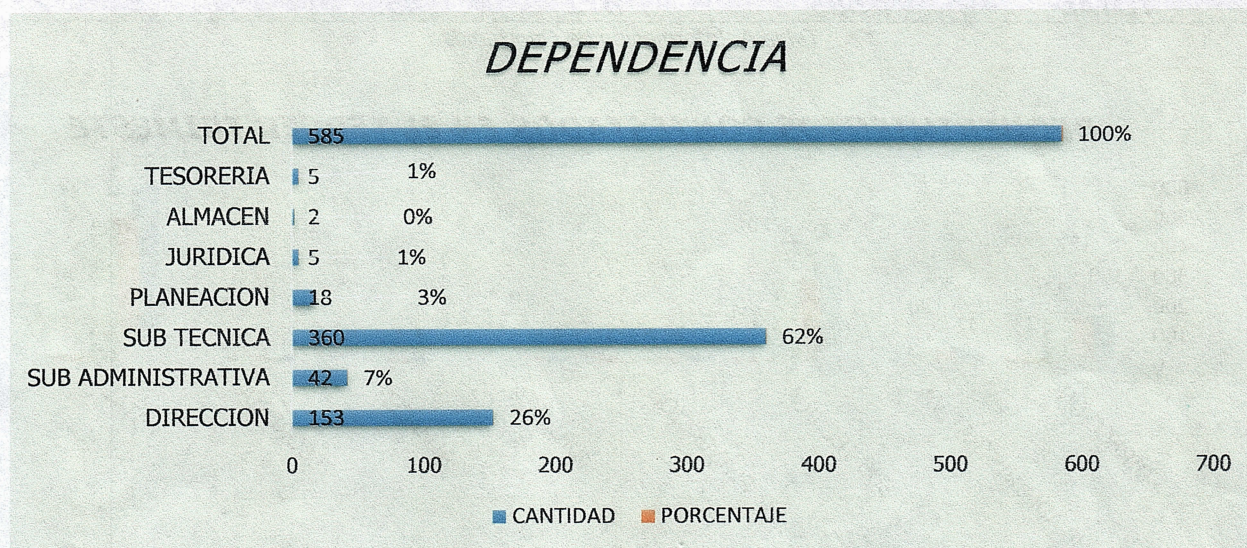
Grafica 2. PQRSD por canal de Atención

*Durante el periodo reportado, el canal de atención presencial fue el más utilizado por la ciudadanía y las entidades para interponer peticiones en el Instituto, registrando una cantidad total de 401, es decir un 69% del total de las solicitudes, en segundo lugar, como medio de atención es el correo electrónico con una cantidad total de 183, es decir el 31% del total de las solicitudes y finalizando esta mensajería con tan solo 1 solicitud interpuesta por este medio.*

### 3. CANTIDAD DE PQRSD RECIBIDAS POR DEPENDENCIA

<b><i>DEPENDENCIA</i></b>	<b><i>CANTIDAD</i></b>	<b><i>PORCENTAJE</i></b>
<i>DIRECCION</i>	<i>153</i>	<i>26%</i>
<i>SUB ADMINISTRATIVA</i>	<i>42</i>	<i>7%</i>
<i>SUB TECNICA</i>	<i>360</i>	<i>62%</i>
<i>PLANEACION</i>	<i>18</i>	<i>3%</i>
<i>JURIDICA</i>	<i>5</i>	<i>1%</i>
<i>ALMACEN</i>	<i>2</i>	<i>0%</i>
<i>TESORERIA</i>	<i>5</i>	<i>1%</i>
<b><i>TOTAL</i></b>	<b><i>585</i></b>	<b><i>100%</i></b>

Tabla 3. PQRSD Recibidas por dependencia



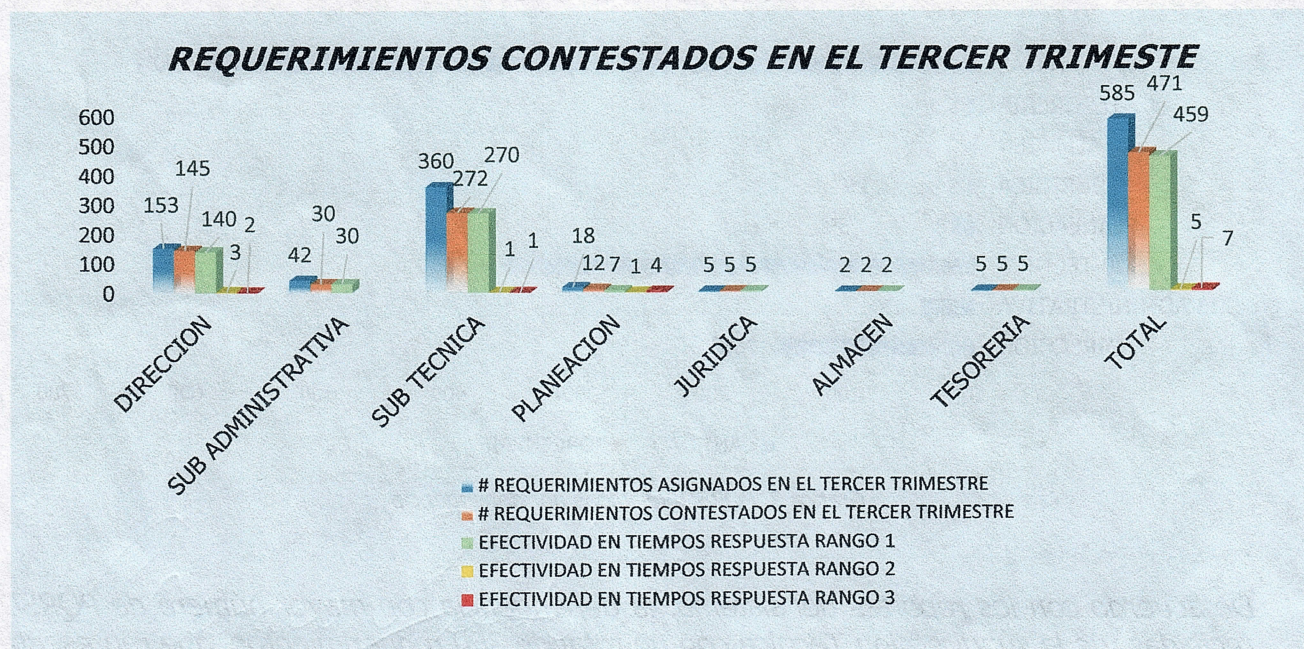
Grafica 3. PQRSD Recibidas por dependencia

De acuerdo con los reportes del sistema, la dependencia con mayor número de PQRSD recibidas fue la subdirección Técnica con un total de 360 requerimientos, que representa el 62% del total recibido.

4. INFORMACION DE OPORTUNIDAD

AREA	# REQUERIMIENTOS ASIGNADOS EN EL TERCER TRIMESTRE	# REQUERIMIENTOS CONTESTADOS EN EL TERCER TRIMESTRE	EFECTIVIDAD EN TIEMPOS RESPUESTA		
			RANGO 1	RANGO 2	RANGO 3
DIRECCION	153	145	140	3	2
SUB ADMINISTRATIVA	42	30	30		
SUB TECNICA	360	272	270	1	1
PLANEACION	18	12	7	1	4
JURIDICA	5	5	5		
ALMACEN	2	2	2		
TESORERIA	5	5	5		
<b>TOTAL</b>	<b>585</b>	<b>471</b>	<b>459</b>	<b>5</b>	<b>7</b>

Tabla 4. Información de Oportunidad



Grafica 4. PQRSD Respuestas oportunas

Dentro de esta información de oportunidad, que corresponde a las peticiones que son recibidas en el Imder, se encontró lo siguiente: de los 585 requerimientos totales que llegaron al Instituto Municipal de Deporte y Recreación de Villavicencio, 471 fueron contestados, de estos 459 corresponden al rango 1, es decir su respuesta se dio en los tiempos oportunos dando cumplimiento a la normatividad vigente, cinco (5) requerimientos se dieron respuesta dentro del rango 2, el cual está dentro del rango normal adoptado dentro del Decreto 491 del 28 de marzo de 2020 bajo el artículo 5, y siete (7) requerimientos fueron contestados dentro del rango 3, los cuales su respuesta no es oportuna, por lo consiguiente estas fueron resueltas extemporáneamente.

<b>RANGO DE RESPUESTAS</b>	
1	0 - 15 DIAS
2	16 - 30 DIAS
3	MAYOR A UN MES

Tabla 5. Rangos de respuestas

## 5. INFORMACION PENDIENTE POR RESPUESTA

<b>AREA</b>	<b># REQUERIMIENTOS PENDIENTES POR RESPUESTA EN EL TERCER TRIMESTRE</b>	<b>RELACION DE REQUERIMIENTOS PENDIENTES POR RESPUESTA</b>
DIRECCION	8	12819, 12954, 13091, 13095, 13107, 13203, 12749, 13163
SUB ADMINISTRATIVA	12	12729, 12771, 12824, 12867, 12870, 12939, 12970, 13085, 12905, 13004, 13140, 13148
SUB TECNICA	88	12733, 12735, 12873, 12942, 13034, 13053, 13065, 13066, 13068, 13074, 13078, 13086, 13087, 13082, 13092, 13097, 13101, 13109, 13111, 13112, 13113, 13114, 13115, 13116, 13118, 13119, 13120, 13121, 13122, 13123, 13127, 13128, 13131, 13132, 13135, 13136, 13137, 13143, 13144, 13150, 13151, 13152, 13153, 13154, 13155, 13156, 13157, 13161, 13162, 13171, 13173, 13174, 13175, 13176, 13177, 13180, 13169, 12181, 13182, 13183, 13187, 13188, 13189, 13190, 13191, 13193, 13194, 13197, 13201, 13204, 13210, 13214, 13208, 13219, 13220, 13221, 13222, 13224, 13091, 12657, 13095, 13138, 13107, 13056, 12711, 12776, 12994.
PLANEACION	6	12916, 12947, 12205, 12206, 12725, 12726
<b>TOTAL</b>	<b>114</b>	

Tabla 6. Relación requerimientos pendientes por respuesta

Dirección: Carrera 41 – calle 5b Parque Urbanización Villa Bolívar

Teléfono (+57) 663 10 62

Email: pqr@d@imdevillavicencio.gov.co

*De los 585 requerimientos que llegaron al Instituto Municipal de Deporte y Recreación de Villavicencio dentro del tercer trimestre del 2021, están pendientes de respuesta 114, lo cual genera un incumplimiento a la normatividad vigente.*

### **RECOMENDACIONES**

*Establecer una medida de control en cuanto a los requerimientos que llegan al instituto, es decir que se dé cumplimiento por parte de una sola persona el recibir los requerimientos en un horario específico, esto debido a que en el seguimiento se encontraron 19 requerimientos en la dirección del instituto que no estaban relacionados en la base de datos que suministra la persona que lidera la oficina del tratamiento a las PQRSD.*

*Establecer dentro del software de PQRSD que adquirió el instituto en el mes de octubre del 2021, una opción la cual permita que los requerimientos radicados en el instituto sean direccionados únicamente a líderes de procesos que tengan competencia en el asunto, es decir que la Dirección y subdirecciones sepan que requerimientos llegan a sus dependencias para tener conocimiento de estos, y únicamente ellos puedan redireccionar estos a las áreas que tienen a cargo, esto debido a que se evidencia en el seguimiento a las pqrSD en este trimestre, que algunos requerimientos están asignados a una dependencia pero estos reposan en otras áreas.*

*Contestar los oficios que están pendientes por respuesta, de no hacerse el instituto estaría incurriendo en una falta grave por no darle cumplimiento al marco normativo que regula los tiempos de respuesta de las peticiones.*

*Vincular a la comunidad de Villavicencio a que utilice la plataforma web del instituto para instaurar cualquier tipo de requerimiento, esto debido que a pesar que el imder cuenta con esta herramienta en su plataforma digital, la ciudadanía no la utiliza.*

Reviso y Aprobó



**GUSTAVO ADOLFO BASTO FORERO**  
Director General / IMDER

Elaborado por, DIEGO MAHECHA LADINO  
Profesional Control Interno / IMDER



Dirección: Carrera 41 – calle 5b Parque Urbanización Villa Bolívar

Teléfono (+57) 663 10 62

Email: pqrSD@imdervillavicencio.gov.co