

INSTITUTO MUNICIPAL DE DEPORTE Y RECREACION VILLAVICENCIO – IMDER

INTRODUCCIÓN

El Instituto Municipal de Deporte y Recreación de Villavicencio (IMDER) es un organismo de carácter público que tiene como misión promover, desarrollar y regular las actividades deportivas y recreativas en el municipio de Villavicencio. En el marco de esta misión, se han establecido diferentes mecanismos de control interno para garantizar la calidad de los servicios que se ofrecen a la ciudadanía.

OFICINA DE CONTROL INTERNO

La Oficina de Control Interno (OCI) es un organismo adscrito al IMDER, cuyo objetivo principal es evaluar y mejorar los procesos internos de la institución. Para ello, se han establecido diferentes procedimientos y estándares de calidad que permiten identificar y corregir las deficiencias de los procesos.

El presente informe tiene como finalidad informar a la ciudadanía sobre los resultados de la evaluación y seguimiento a la atención de PQRSD recibidas durante el primer trimestre de la vigencia 2022 en el Instituto Municipal de Deporte y Recreación de Villavicencio.

INFORME SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN DE PQRSD RECIBIDAS DURANTE EL PRIMER TRIMESTRE DE LA VIGENCIA 2022 EN EL INSTITUTO MUNICIPAL DE DEPORTE Y RECREACION DE VILLAVICENCIO

El presente informe tiene como finalidad informar a la ciudadanía sobre los resultados de la evaluación y seguimiento a la atención de PQRSD recibidas durante el primer trimestre de la vigencia 2022 en el Instituto Municipal de Deporte y Recreación de Villavicencio.

El presente informe tiene como finalidad informar a la ciudadanía sobre los resultados de la evaluación y seguimiento a la atención de PQRSD recibidas durante el primer trimestre de la vigencia 2022 en el Instituto Municipal de Deporte y Recreación de Villavicencio.

Período Evaluado
01 Enero al 31 de Marzo de 2022



Villavicencio
CAMBIA CONTIGO



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 Enero, 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 Enero al 31 de Marzo de 2022, 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 Enero al 31 de Marzo de 2022, 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

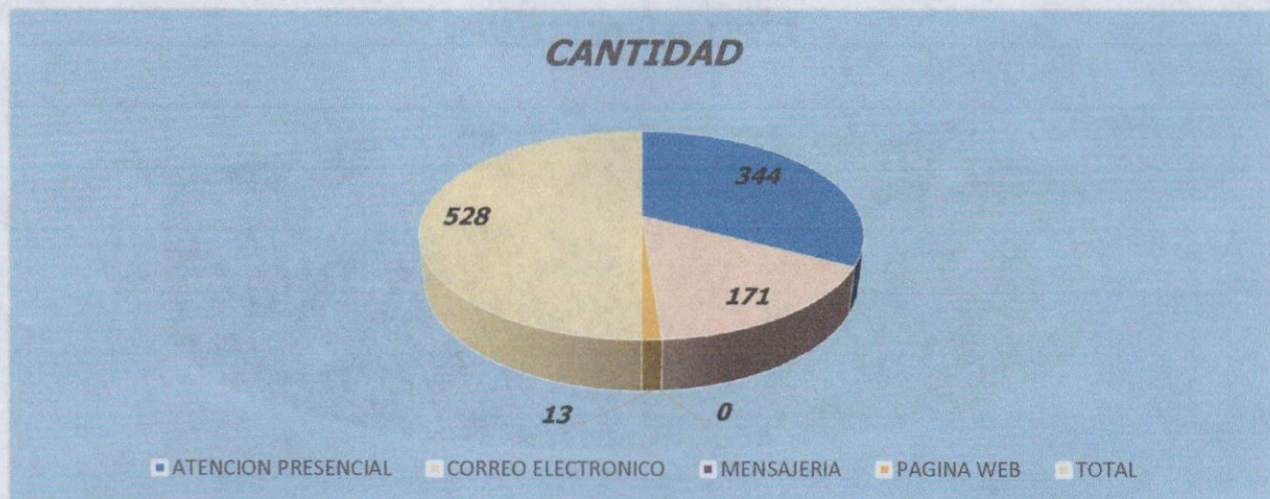
Sin embargo, como medida interna se estableció que la Oficina de Control Interno, haría seguimiento al tratamiento de las PQRSD del Instituto, de manera trimestral, con el fin de evaluar la gestión en cada uno de los procesos del Imder, en cuanto al manejo de los requerimientos legales que llegan a la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

2. PQRSD RECIBIDAS POR CANAL

<i>MEDIO RECEPCION</i>	<i>CANTIDAD</i>	<i>PORCENTAJE</i>
<i>ATENCION PRESENCIAL</i>	<i>344</i>	<i>65%</i>
<i>CORREO ELECTRONICO</i>	<i>171</i>	<i>32%</i>
<i>MENSAJERIA</i>	<i>0</i>	<i>0%</i>
<i>PAGINA WEB</i>	<i>13</i>	<i>2%</i>
<i>TOTAL</i>	<i>528</i>	<i>100%</i>

Tabla 2. PQRSD por canal de Atención



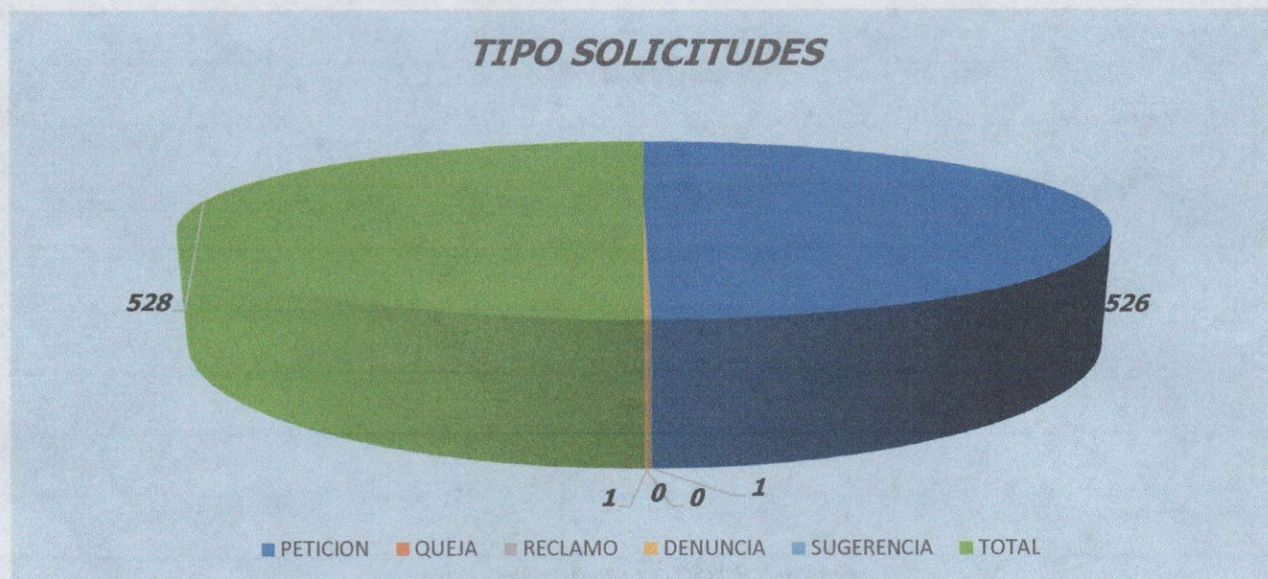
Gráfica 2. PQRSD por canal de Atención

Durante el primer trimestre de la presente vigencia, 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 344, es decir un 65% del total de las solicitudes, en segundo lugar, como medio de atención es el correo electrónico con una cantidad de 171, que equivale al 32% de las peticiones, y finalizando con 13 requerimientos se encuentra la página web del Instituto, el cual equivale a un 2%.

1. RESULTADO DE LAS PQRSD POR TIPOLOGIA

<u>TIPO SOLICITUDES</u>	<u>CANTIDAD</u>	<u>PORCENTAJE</u>
PETICION	526	99,62%
QUEJA	0	0,00%
RECLAMO	1	0,19%
DENUNCIA	1	0,19%
SUGERENCIA	0	0,00%
TOTAL	528	100%

Tabla 1. PQRSD por Tipología



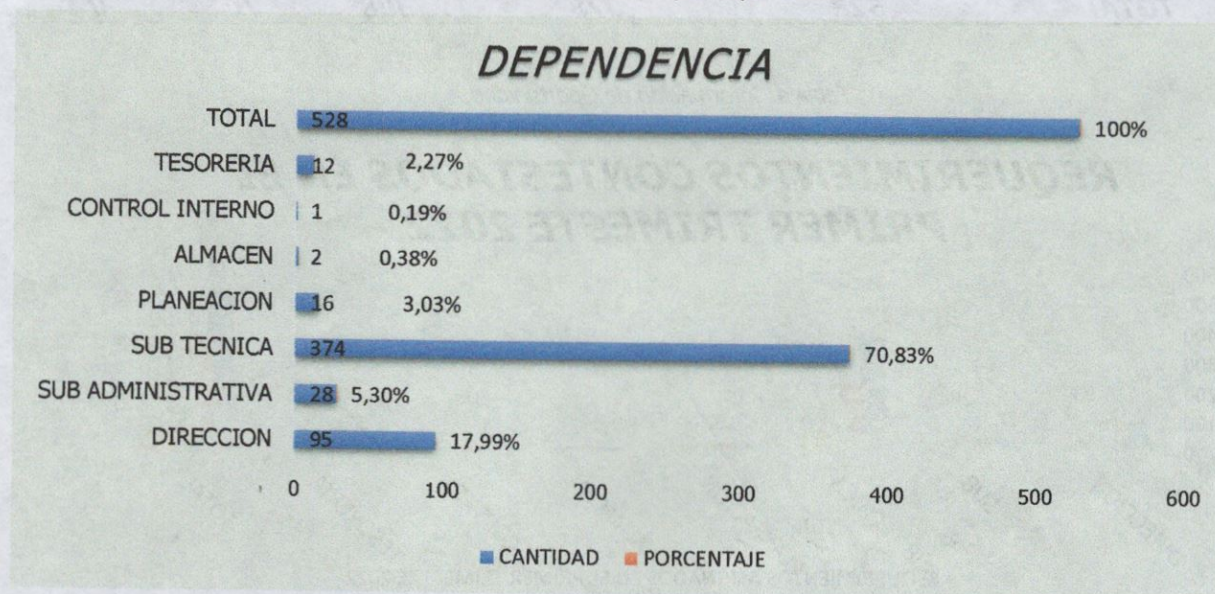
Grafica 1. PQRSD por Tipología

La clasificación de las PQRSD recibidas por tipologías, evidencia que las Peticiones como la más reiterativa con un total de 526 para este primer trimestre, el cual corresponde al 99,62% del total de los requerimientos recibidos en el Instituto Municipal de Deporte y Recreación de Villavicencio, durante el primer trimestre del 2022.

3. CANTIDAD DE PQRSD RECIBIDAS POR DEPENDENCIA

<u>DEPENDENCIA</u>	<u>CANTIDAD</u>	<u>PORCENTAJE</u>
DIRECCION	95	17,99%
SUB ADMINISTRATIVA	28	5,30%
SUB TECNICA	374	70,83%
PLANEACION	16	3,03%
ALMACEN	2	0,38%
CONTROL INTERNO	1	0,19%
TESORERIA	12	2,27%
TOTAL	528	100%

Tabla 3. PQRSD Recibidas por dependencia



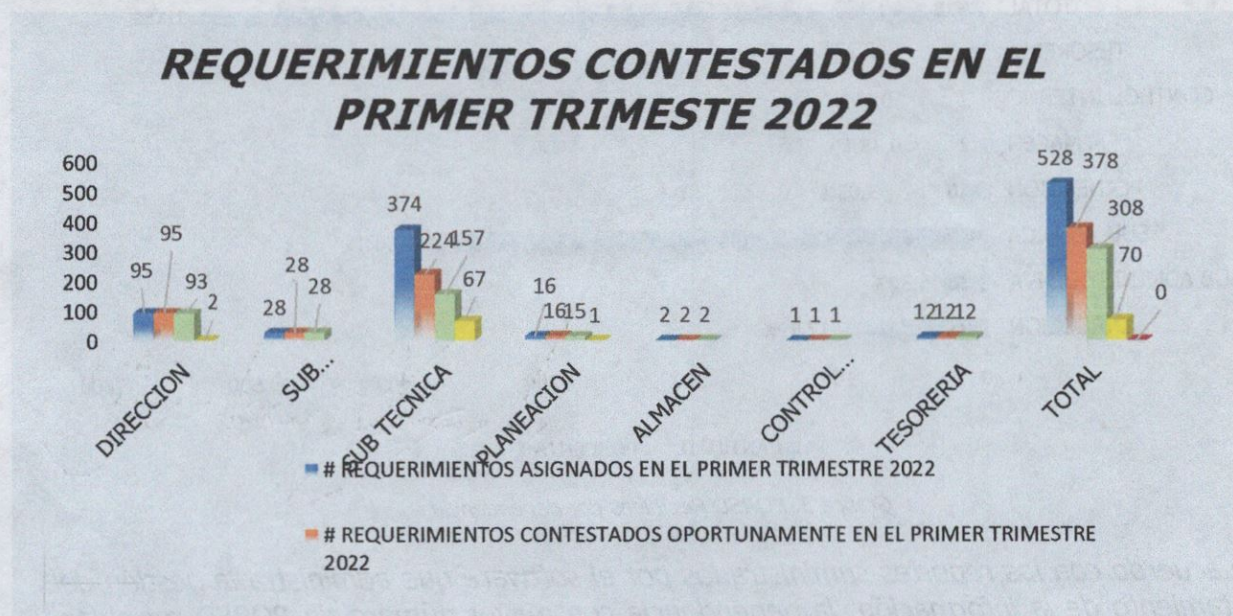
Grafica 3. PQRSD Recibidas por dependencia

De acuerdo con los reportes suministrados por el software que administra la gestión del tratamiento de la información, la dependencia con mayor número de PQRSD recibidas, fue la subdirección Técnica con un total de 374 peticiones, que representa el 70,83% del total de requerimientos que la comunidad interpuso en el Instituto Municipal de Deporte y Recreación de Villavicencio para este primer trimestre de la vigencia 2022.

4. INFORMACION DE OPORTUNIDAD

AREA	# REQUERIMIENTOS ASIGNADOS EN EL PRIMER TRIMESTRE 2022	# REQUERIMIENTOS CONTESTADOS OPORTUNAMENTE EN EL PRIMER TRIMESTRE 2022	EFECTIVIDAD EN TIEMPOS RESPUESTA		
			RANGO 1	RANGO 2	RANGO 3
DIRECCION	95	95	93	2	0
SUB ADMINISTRATIVA	28	28	28	0	0
SUB TECNICA	374	224	157	67	0
PLANEACION	16	16	15	1	0
ALMACEN	2	2	2	0	0
CONTROL INTERNO	1	1	1	0	0
TESORERIA	12	12	12	0	0
TOTAL	528	378	308	70	0

Tabla 4. Información de Oportunidad



Grafica 4. PQRSD Respuestas oportunas

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

Tabla 5. Rangos de respuestas

Dentro de esta información de oportunidad, que corresponde a las peticiones que son recibidas en el Imder, se encontró lo siguiente: de los 528 requerimiento totales que llegaron al Instituto Municipal de Deporte y Recreación de Villavicencio, 308 fueron contestados en el rango 1, es decir su respuesta se dio en los tiempos oportunos dando cumplimiento a la normatividad vigente, setenta (70) 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.

5. INFORMACION PENDIENTE POR RESPUESTA

AREA	# REQUERIMIENTOS PENDIENTES POR RESPUESTA EN EL CPRIMER TRIMESTRE2022	RELACION DE REQUERIMIENTOS PENDIENTES POR RESPUESTA
SUBDIRECCION TECNICA	91	14067, 14069, 14075, 14077, 14079, 14083, 14082, 14085, 14088, 14086, 14091, 14097, 14100, 14102, 14110, 14115, 14105, 14117, 14126, 14127, 14128, 14130, 14136, 14137, 14143, 14144, 14146, 14147, 14152, 14156, 14163, 14168, 14169, 14171, 14174, 14176, 14179, 14185, 14190, 14194, 14203, 14204, 13800, 13815, 13818, 13824, 13825, 13851, 13855, 13858, 13859, 13869, 13884, 13885, 13891, 13898, 13899, 13915, 13925, 13952, 13948, 13949, 13951, 13956, 13957, 13967, 13968, 13981, 13987, 14005, 14006, 14011, 14016, 14029, 14031, 14032, 14034, 14036, 14037, 14039, 14043, 14044, 14035, 14052, 14054, 14056, 14055, 14057, 14061
SUBDIRECCION TECNICA (DEPORTE ASOCIADO)	63	13676, 13842, 13834, 13837, 13852, 13871, 13873, 13875, 13876, 13888, 13932, 13933, 13941, 13945, 13972, 13976, 13990, 13985, 14007, 14010, 14022, 14051, 14062, 14082, 14084, 14081, 14090, 14093, 14095, 14103, 14106, 14120, 14121, 14122, 14123, 14124, 14125, 14131, 14170, 14178, 14186, 14187, 14195, 14197, 14214, 141215, 14230, 14231, 14232, 14239, 14242, 14244, 14245, 14246, 14271, 14275, 14277, 14288, 14289, 14306, 14316
TOTAL	154	

Tabla 6. Relación requerimientos pendientes por respuesta

De los 528 requerimientos que llegaron al Instituto Municipal de Deporte y Recreación de Villavicencio dentro del primer trimestre del 2022, están pendientes de respuesta 154, es decir el 29,16% del total de requerimientos que llegaron en este periodo aún no han sido contestados y pertenecen a la subdirección técnica del instituto, lo que genera un incumplimiento a la normatividad vigente.

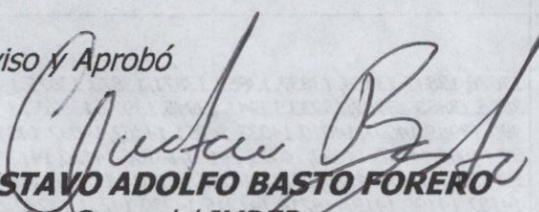
RECOMENDACIONES

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 re direccionar estos a las áreas que tienen a cargo, esto debido a que se evidencia en el seguimiento a las pqrds en este trimestre, que algunos requerimientos están asignados a una dependencia pero estos reposan en otras áreas.

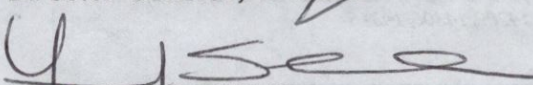
Contestar los oficios que están pendientes por respuesta, de no hacerse el instituto estaría incurriendo en una falta grave por no darle cumplimiento al marco normativo que regula los tiempos de respuesta de las peticiones.

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 aun no lo está utilizando de manera permanente y continua.

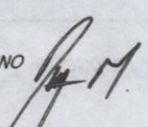
Reviso y Aprobó


GUSTAVO ADOLFO BASTO FORERO

Director General / IMDER

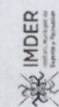

Vo. Bq. **YANED SIERRA CASTRILLON**
Subdirectora Administrativa y Financiera IMDER

Elaborado por, **DIEGO MAHECHA LADINO**
Profesional Control Interno / IMDER


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

Teléfono (+57) 663 10 62

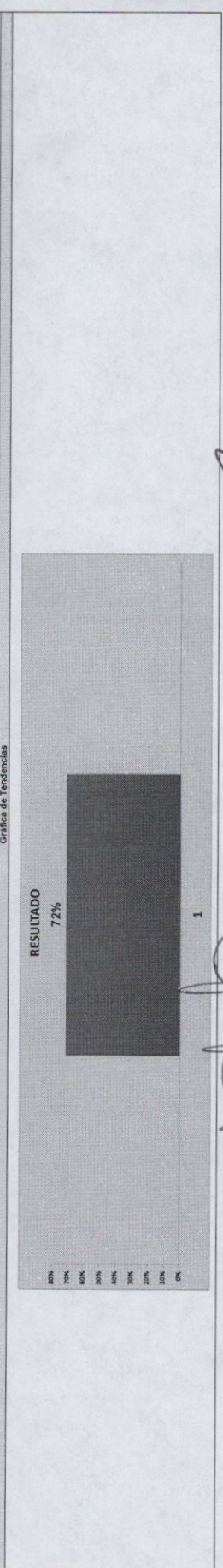
Email: pqrds@imdervillavicencio.gov.co



DATOS DEL INDICADOR	
Nombre del proceso	Gestión de las comunicaciones y la información
Objetivo del indicador	Medir el tiempo de respuesta oportuna de peticiones, quejas y reclamos radicados en el instituto
Denominación del indicador	oportunidad en la respuesta a peticiones
Fuente de datos	Formato de correspondencia
Periodicidad	Trimestral
Unidad de medida	Porcentual
Mejora	60%
Periodo 1	Periodo 2
Periodo 3	Periodo 4
Resultado	Estado de Acciones

Variable	Periodo 1	Periodo 2	Periodo 3	Periodo 4
Número de PQRS respondidas oportunamente en el periodo menores a 15 días /Total de PQRS radicadas en el periodo.				
Número de PQRS respondidas oportunamente en el periodo menores a 15 días	378			
Total de PQRS radicadas en el periodo	528			
Resultado	72%			

Fecha	Resultado	Análisis de datos	Acciones de mejoramiento requeridas	Responsable	Fecha límite	Estado de Acciones
12/04/2021	72%	De acuerdo al seguimiento realizado por el profesional de control interno al primer trimestre del 2022, al tratamiento de las pqr del Instituto Municipal de Deporte y Recreación de Villavieco, se evidencian que llegaron al instituto 528 requerimientos de los cuales 150 fueron contestados oportunamente en los tiempos establecidos por la normatividad vigente, logrando el cumplimiento de la meta programada para este periodo en un 72%.	Notificar a cada responsable de las peticiones pendientes para la contestación de estos requerimientos que en total son 150	Subdirección Técnica	30/04/2022	N/A



RESPONSABLE

Liwa Alexandra Martínez
 LIWA ALEXANDRA MARTINEZ
 Apoyo a la Gestión de PQRS

REVISADO

Diego Mahecha Ladino
 DIEGO MAHECHA LADINO
 Profesional Control Interno

