



INSTITUTO MUNICIPAL DE DEPORTE Y RECREACION VILLAVICENCIO – IMDER

OFICINA DE CONTROL INTERNO

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

*Periodo Evaluado
01 Abril al 30 de Junio 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:

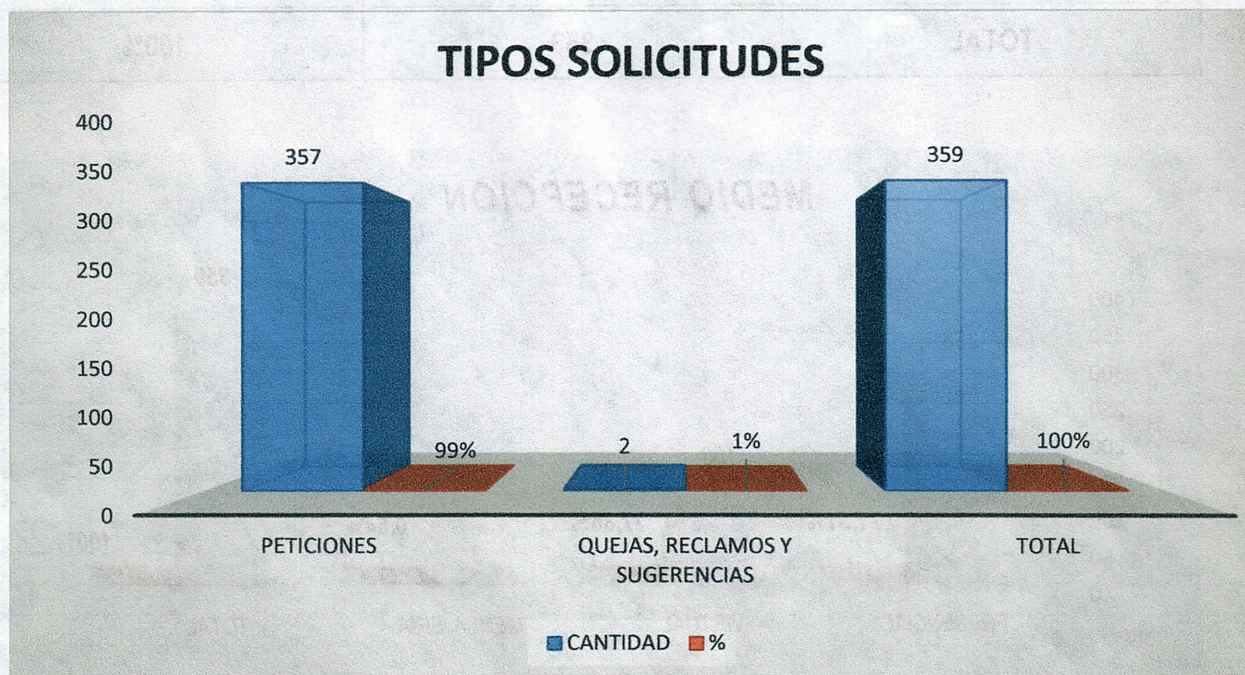
- El número de solicitudes recibidas, desde el 01 de Abril al 30 de Junio de 2021, distribuidas en tres (3) clases: quejas, reclamos o sugerencias; solicitudes de información y/o documentos, y solicitud de conceptos o consultas.
- El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución, del 01 de Abril al 30 de Junio 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.

I. TIPOS DE SOLICITUD

Desde el 01 de Abril al 30 de Junio de 2021, se recibieron 359 solicitudes. Clasificadas por su naturaleza y propósito, así:

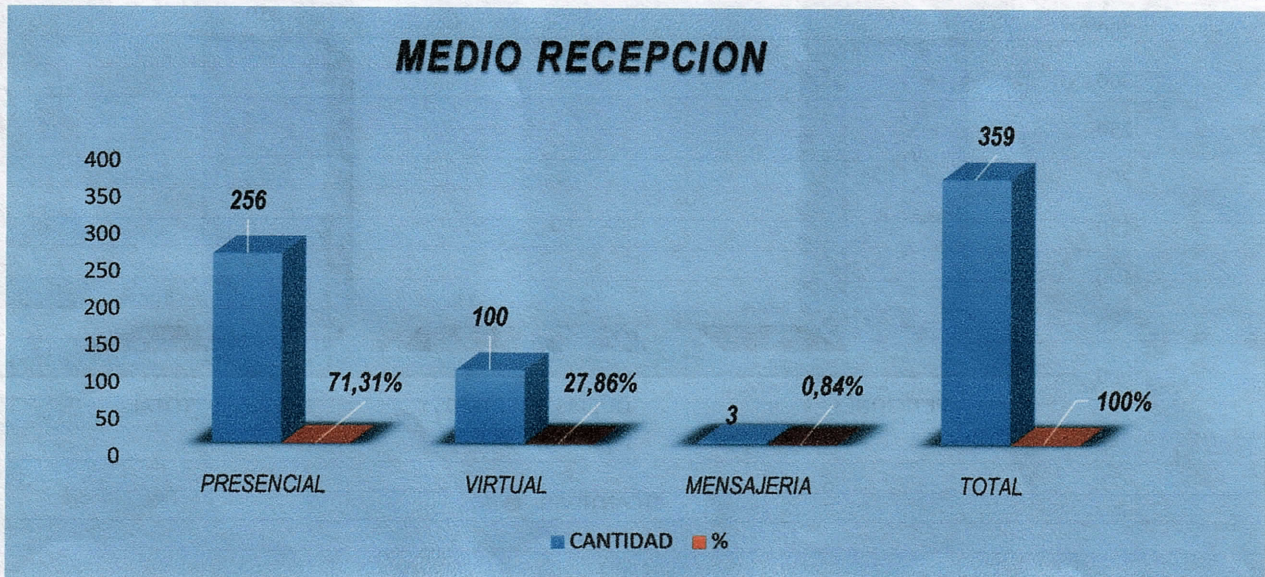
<u>TIPOS DE SOLICITUDES</u>	<u>CANTIDAD</u>	<u>%</u>
PETICIONES	357	99%
QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	2	1%
TOTAL	359	100%



II. FORMA DE RECEPCIÓN DE LA SOLICITUD

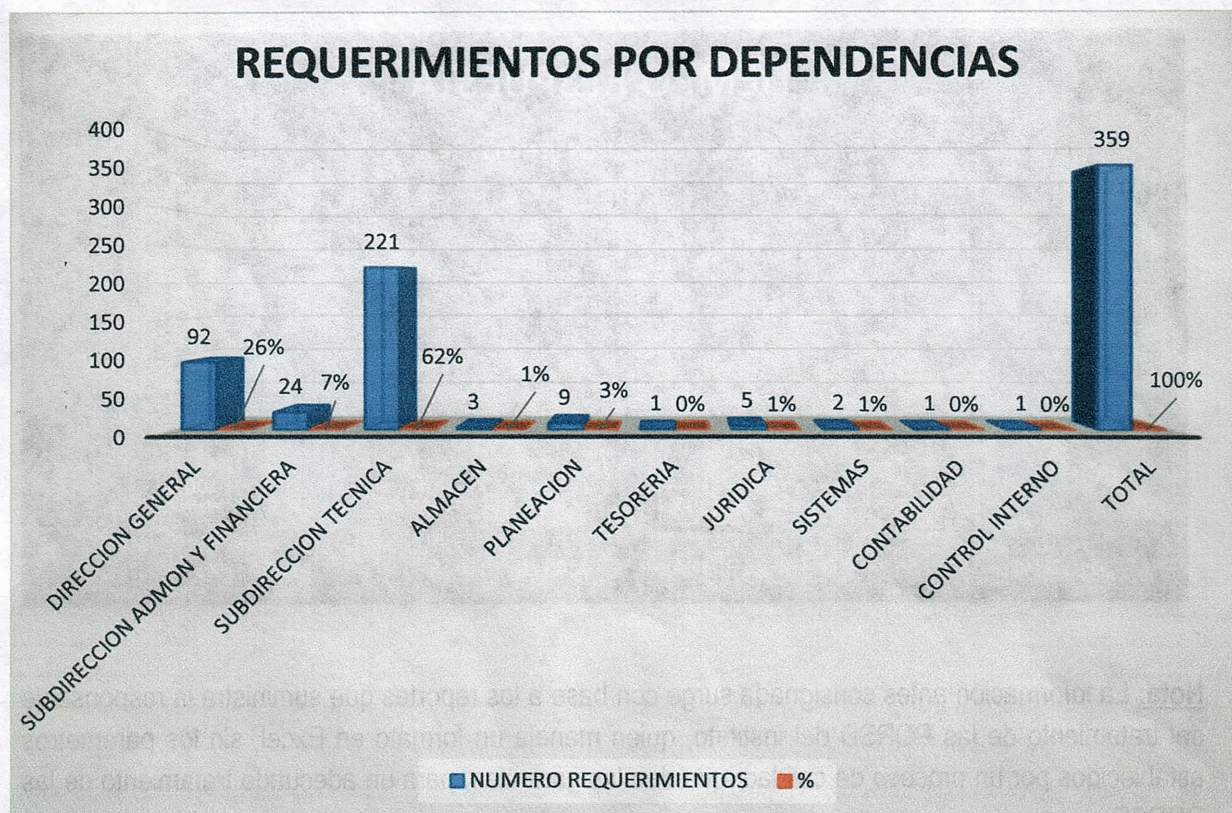
- El 71,31%, es decir 256 requerimientos fueron radicados físicamente en la ventanilla única de radicación.
- EL 27,86% restante, es decir 100 requerimientos, fueron interpuestos mediante la vía virtual, las cuales fueron presentadas vía E-mail del Instituto, pqrsd@imdervillavicencio.gov.co.
- El 0,84%, es decir 3 requerimientos fueron radicados mediante servicio de mensajería.

<u>MEDIO RECEPCION</u>	<u>CANTIDAD</u>	<u>%</u>
PRESENCIAL	256	71,31%
VIRTUAL	100	27,86%
MENSAJERIA	3	0,84%
TOTAL	359	100%



III. REQUERIMIENTOS POR DEPENDENCIAS

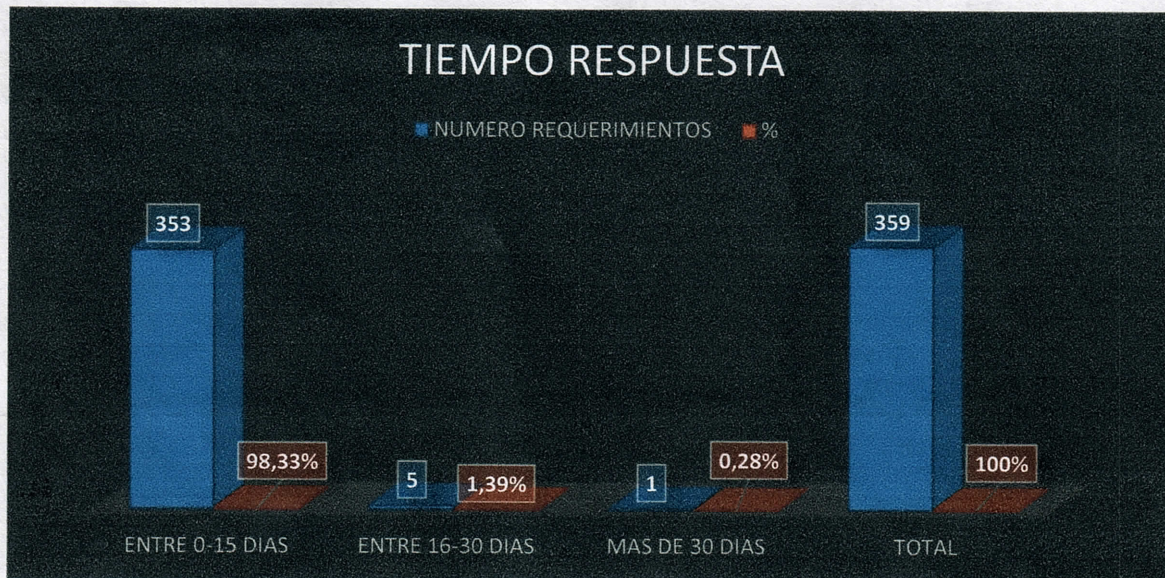
DEPENDENCIA	NUMERO REQUERIMIENTOS	%
DIRECCION GENERAL	92	26%
SUBDIRECCION ADMON Y FINANCIERA	24	7%
SUBDIRECCION TECNICA	221	62%
ALMACEN	3	1%
PLANEACION	9	3%
TESORERIA	1	0%
JURIDICA	5	1%
SISTEMAS	2	1%
CONTABILIDAD	1	0%
CONTROL INTERNO	1	0%
TOTAL	359	100%



IV. TIEMPOS DE RESPUESTA

El 98,33% es decir 353 requerimientos que llegaron al Instituto Municipal de Deporte y Recreación de Villavicencio se le dieron respuesta en los tiempos establecidos, y tan solo el 1,67% es decir 6 requerimientos no se respondieron en los tiempos establecidos, o aún están pendiente de contestar al usuario, estos requerimientos que están pendientes pertenecen al área Jurídica y la subdirección técnica, los cuales tienen los números de radicados 12552,12649, 12640, 12641, 12642 y 12651.

TIEMPO RESPUESTA	NUMERO REQUERIMIENTOS	%
ENTRE 0-15 DIAS	353	98,33%
ENTRE 16-30 DIAS	5	1,39%
MAS DE 30 DIAS	1	0,28%
TOTAL	359	100%



Nota: La información antes consignada surge con base a los reportes que suministra la responsable del tratamiento de las PQRSD del instituto, quien maneja un formato en Excel, sin los parámetros establecidos por un proceso de calidad, que den las garantías, para un adecuado tratamiento de las PQRSD.



RECOMENDACIONES

- Implementar dentro del formato (Excel) unas alertas de aviso para controlar los tiempos de respuesta a los requerimientos que están próximos a vencer.
- Urge de manera prioritaria la adquisición de un software que permita tener un mayor control a los requerimientos y se pueda cuantificar los tiempos de respuesta a estos.
- Se recomienda realizar una capacitación al personal que maneja las PQRSD y líderes de procesos, con el fin de aclarar y darles a conocer los tiempos de respuesta que se tienen para darle trámite a los requerimientos que llegan al Imder.

Elaboro;

DIEGO MAHECHA LADINO
Profesional Control Interno

Reviso y Aprobó

LUIS FERNANDO VARGAS PEÑA
Director General / IMDER

DATOS DEL INDICADOR		NATURALEZA DEL INDICADOR	
Nombre del proceso	Denominación del indicador	Estructura	Resultado
Gestión de las comunicaciones y la información	oportunidad en la respuesta a pqrst		
Objetivo del indicador	Fuentes de datos	Proceso	Efectividad
Medir el tiempo de respuesta oportuna de peticiones, quejas y reclamos radicados en el Instituto		Eficiencia	Efectividad
Medir el tiempo de respuesta oportuna de peticiones, quejas y reclamos radicados en el Instituto			

DATOS DEL INDICADOR		NATURALEZA DEL INDICADOR	
Nombre del proceso	Denominación del indicador	Estructura	Resultado
Gestión de las comunicaciones y la información	oportunidad en la respuesta a pqrst		
Objetivo del indicador	Fuentes de datos	Proceso	Efectividad
Medir el tiempo de respuesta oportuna de peticiones, quejas y reclamos radicados en el Instituto		Eficiencia	Efectividad
Medir el tiempo de respuesta oportuna de peticiones, quejas y reclamos radicados en el Instituto			

DATOS DEL INDICADOR		NATURALEZA DEL INDICADOR	
Nombre del proceso	Denominación del indicador	Estructura	Resultado
Gestión de las comunicaciones y la información	oportunidad en la respuesta a pqrst		
Objetivo del indicador	Fuentes de datos	Proceso	Efectividad
Medir el tiempo de respuesta oportuna de peticiones, quejas y reclamos radicados en el Instituto		Eficiencia	Efectividad
Medir el tiempo de respuesta oportuna de peticiones, quejas y reclamos radicados en el Instituto			

DATOS DEL INDICADOR		NATURALEZA DEL INDICADOR	
Nombre del proceso	Denominación del indicador	Estructura	Resultado
Gestión de las comunicaciones y la información	oportunidad en la respuesta a pqrst		
Objetivo del indicador	Fuentes de datos	Proceso	Efectividad
Medir el tiempo de respuesta oportuna de peticiones, quejas y reclamos radicados en el Instituto		Eficiencia	Efectividad
Medir el tiempo de respuesta oportuna de peticiones, quejas y reclamos radicados en el Instituto			

DATOS DEL INDICADOR		NATURALEZA DEL INDICADOR	
Nombre del proceso	Denominación del indicador	Estructura	Resultado
Gestión de las comunicaciones y la información	oportunidad en la respuesta a pqrst		
Objetivo del indicador	Fuentes de datos	Proceso	Efectividad
Medir el tiempo de respuesta oportuna de peticiones, quejas y reclamos radicados en el Instituto		Eficiencia	Efectividad
Medir el tiempo de respuesta oportuna de peticiones, quejas y reclamos radicados en el Instituto			

DATOS DEL INDICADOR		NATURALEZA DEL INDICADOR	
Nombre del proceso	Denominación del indicador	Estructura	Resultado
Gestión de las comunicaciones y la información	oportunidad en la respuesta a pqrst		
Objetivo del indicador	Fuentes de datos	Proceso	Efectividad
Medir el tiempo de respuesta oportuna de peticiones, quejas y reclamos radicados en el Instituto		Eficiencia	Efectividad
Medir el tiempo de respuesta oportuna de peticiones, quejas y reclamos radicados en el Instituto			

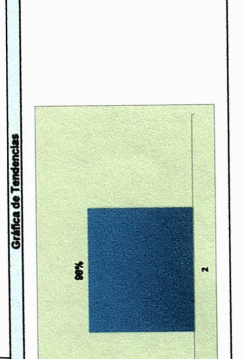
DATOS DEL INDICADOR		NATURALEZA DEL INDICADOR	
Nombre del proceso	Denominación del indicador	Estructura	Resultado
Gestión de las comunicaciones y la información	oportunidad en la respuesta a pqrst		
Objetivo del indicador	Fuentes de datos	Proceso	Efectividad
Medir el tiempo de respuesta oportuna de peticiones, quejas y reclamos radicados en el Instituto		Eficiencia	Efectividad
Medir el tiempo de respuesta oportuna de peticiones, quejas y reclamos radicados en el Instituto			

DATOS DEL INDICADOR		NATURALEZA DEL INDICADOR	
Nombre del proceso	Denominación del indicador	Estructura	Resultado
Gestión de las comunicaciones y la información	oportunidad en la respuesta a pqrst		
Objetivo del indicador	Fuentes de datos	Proceso	Efectividad
Medir el tiempo de respuesta oportuna de peticiones, quejas y reclamos radicados en el Instituto		Eficiencia	Efectividad
Medir el tiempo de respuesta oportuna de peticiones, quejas y reclamos radicados en el Instituto			

DATOS DEL INDICADOR		NATURALEZA DEL INDICADOR	
Nombre del proceso	Denominación del indicador	Estructura	Resultado
Gestión de las comunicaciones y la información	oportunidad en la respuesta a pqrst		
Objetivo del indicador	Fuentes de datos	Proceso	Efectividad
Medir el tiempo de respuesta oportuna de peticiones, quejas y reclamos radicados en el Instituto		Eficiencia	Efectividad
Medir el tiempo de respuesta oportuna de peticiones, quejas y reclamos radicados en el Instituto			

ANÁLISIS Y SEGUIMIENTO DEL INDICADOR

Fecha	Resultado	Análisis de datos	Acciones de mejoramiento requeridas	Responsable	Fecha límite	Estado de Acciones
12/04/2021	95%	Se evidencia que de los 278 requerimientos que llegaron al Instituto Municipal de Deportes y Recreación de Villavicencio (Imder), en lo transcrito en el primer trimestre del año 2021 (Enero-Marzo). Se dieron respuesta oportuna a 264 dentro de los tiempos establecidos por el Decreto 103 de 2015.	Del total de requerimientos que fueron radicados al Instituto, tan solo el 5%, es decir 14 requerimientos no se cumplieron con los tiempos de respuesta establecidos por la normatividad vigente, todos pertenecientes a la Subdirección Técnica.	Jaime Orlando Hernández/Subdirector Técnico-IMDER	19/04/2021	N/A
15/07/2021	98%	Se evidencia que de los 359 requerimientos que llegaron al Instituto Municipal de Deportes y Recreación de Villavicencio (Imder), en lo transcrito en el segundo trimestre del año 2021 (Abril-Junio). Se dieron respuesta oportuna a 353 dentro de los tiempos establecidos por el Decreto 103 de 2015.	Del total de requerimientos que fueron radicados al Instituto, tan solo el 1,67%, es decir 6 requerimientos no se cumplieron con los tiempos de respuesta establecidos por la normatividad vigente, todos pertenecientes al área jurídica.	Orto Pinedo Suarez/Subdirector Técnico-IMDER-leyson Bermudez/Área Jurídica	30/07/2021	N/A



REVISADO
 PAOLA BETANCOURT
 Apoyo a la Gestión de PQRSO

REVISADO
 DIEGO MANUELA LADINO
 Profesional Control Interno