

**INSTITUTO MUNICIPAL DE DEPORTE Y RECREACION VILLAVICENCIO – IMDER**

**OFICINA DE CONTROL INTERNO**

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

*Periodo Evaluado*

*01 Octubre al 31 de Diciembre de 2021*

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

Teléfono (+57) 663 10 62

Email: pqrds@imdervillavicencio.gov.co



## 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 Octubre al 31 de Diciembre 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 Octubre al 31 de Diciembre 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.

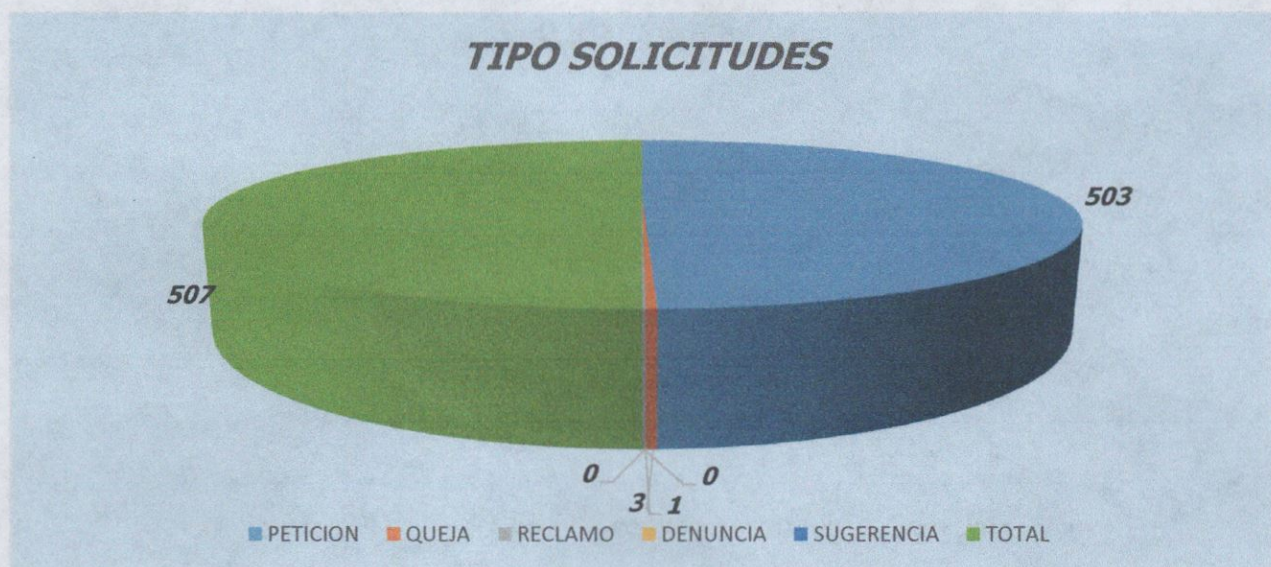
El informe contiene la clasificación por tipo, por canal y por dependencia, indicando la cantidad de PQRSD recibidas. Además, un cuadro resumen de la oportunidad de las respuestas, teniendo en cuenta que en la actualidad nos acoge el Decreto 491 del 28 de marzo de 2020 "Por el cual se adoptan medidas 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><i>TIPO SOLICITUDES</i></b>	<b><i>CANTIDAD</i></b>	<b><i>PORCENTAJE</i></b>
PETICION	503	99.21%
QUEJA	3	0.59%
RECLAMO	1	0.20%
DENUNCIA	0	0.00%
SUGERENCIA	0	0.00%
<b>TOTAL</b>	<b>507</b>	<b>100%</b>

Tabla 1. PQRSD por Tipología



Grafica 1. PQRSD por Tipología

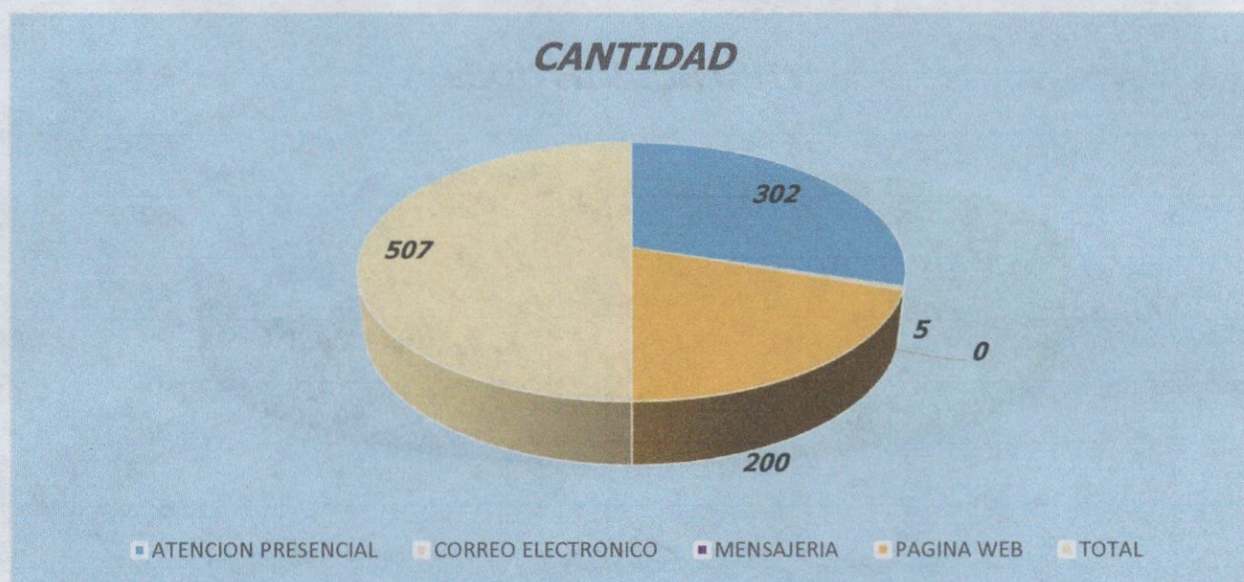
La clasificación de las PQRSD recibidas por tipologías, evidencia que las Peticiones como la más reiterativa con un total de 503 para este cuarto trimestre, el cual corresponde al 99,21% del total de los requerimientos recibidos en el Instituto durante el último trimestre del 2021.



## 2. PQRSD RECIBIDAS POR CANAL

<b><u>MEDIO RECEPCION</u></b>	<b><u>CANTIDAD</u></b>	<b><u>PORCENTAJE</u></b>
ATENCION PRESENCIAL	302	60%
CORREO ELECTRONICO	5	1%
MENSAJERIA	0	0%
PAGINA WEB	200	39%
<b>TOTAL</b>	<b>507</b>	<b>100%</b>

Tabla 2. PQRSD por canal de Atención



Grafica 2. PQRSD por canal de Atención

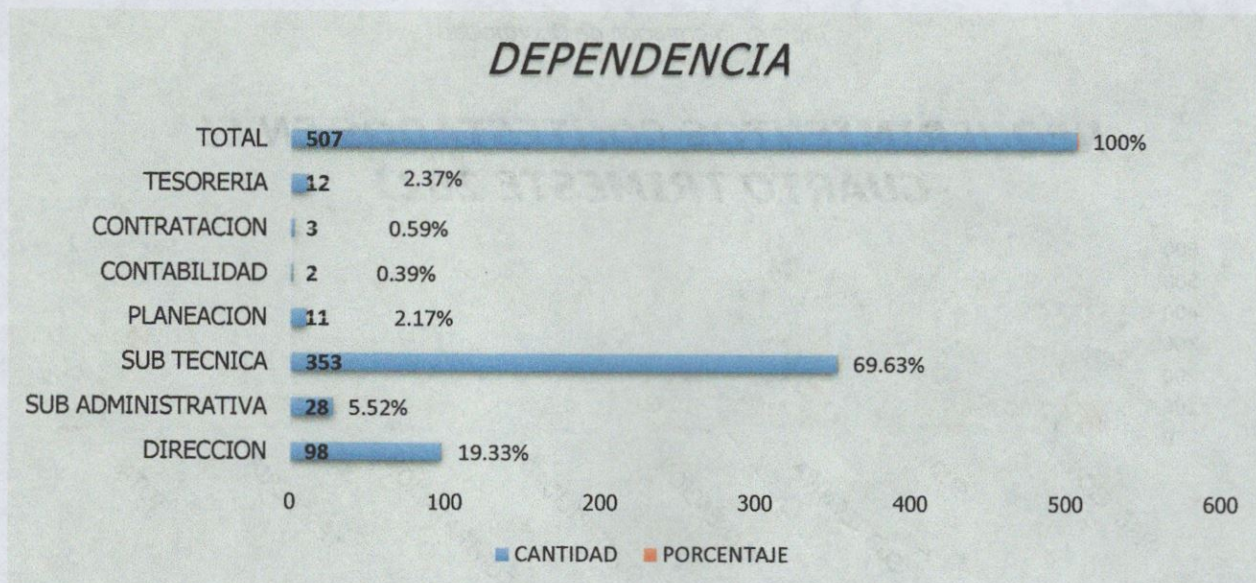
Durante el cuarto trimestre de la presente vigencia, el canal de atención presencial fue el más utilizado por la ciudadanía y las entidades para interponer peticiones en el Instituto, registrando una cantidad total de 302, es decir un 60% del total de las solicitudes, en segundo lugar, como medio de atención es la página web con una cantidad de 200, es decir el 39% del total de las solicitudes y finalizando con 5 requerimientos se encuentra el medio de correo electrónico, el cual equivale con 1%.



### 3. CANTIDAD DE PQRSD RECIBIDAS POR DEPENDENCIA

<b><u>DEPENDENCIA</u></b>	<b><u>CANTIDAD</u></b>	<b><u>PORCENTAJE</u></b>
DIRECCION	98	19.33%
SUB ADMINISTRATIVA	28	5.52%
SUB TECNICA	353	69.63%
PLANEACION	11	2.17%
CONTABILIDAD	2	0.39%
CONTRATACION	3	0.59%
TESORERIA	12	2.37%
<b>TOTAL</b>	<b>507</b>	<b>100%</b>

Tabla 3. PQRSD Recibidas por dependencia



Grafica 3. PQRSD Recibidas por dependencia

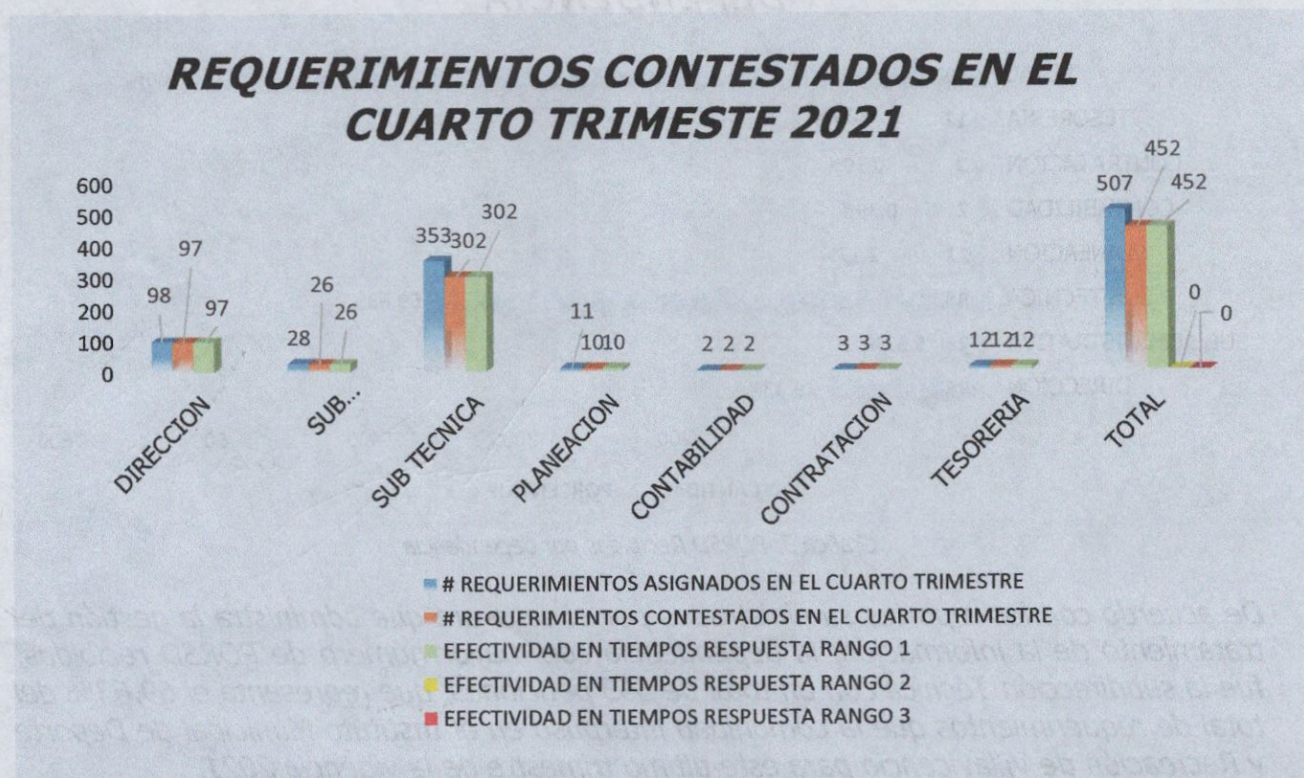
De acuerdo con los reportes suministrados por el software que administra la gestión del tratamiento de la información, la dependencia con mayor número de PQRSD recibidas, fue la subdirección Técnica con un total de 353 peticiones, que representa el 69,63% del total de requerimientos que la comunidad interpuso en el Instituto Municipal de Deporte y Recreación de Villavicencio para este último trimestre de la vigencia 2021.



#### 4. INFORMACION DE OPORTUNIDAD

AREA	# REQUERIMIENTOS ASIGNADOS EN EL CUARTO TRIMESTRE	# REQUERIMIENTOS CONTESTADOS EN EL CUARTO TRIMESTRE	EFECTIVIDAD EN TIEMPOS RESPUESTA		
			RANGO 1	RANGO 2	RANGO 3
DIRECCION	98	97	97		
SUB ADMINISTRATIVA	28	26	26		
SUB TECNICA	353	302	302		
PLANEACION	11	10	10		
CONTABILIDAD	2	2	2		
CONTRATACION	3	3	3		
TESORERIA	12	12	12		
<b>TOTAL</b>	<b>507</b>	<b>452</b>	<b>452</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

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 507 requerimiento totales que llegaron al Instituto Municipal de Deporte y Recreación de Villavicencio, 452 fueron contestados en el rango 1, es decir su respuesta se dio en los tiempos oportunos dando cumplimiento a la normatividad vigente.

#### 5. INFORMACION PENDIENTE POR RESPUESTA

AREA	# REQUERIMIENTOS PENDIENTES POR RESPUESTA EN EL CUARTO TRIMESTRE	RELACION DE REQUERIMIENTOS PENDIENTES POR RESPUESTA
DIRECCION	1	13738
SUB ADMINISTRATIVA	2	13696, 13768
SUB TECNICA	51	13332, 13598, 13672, 13673, 13514, 13546, 13547, 13548, 13557, 13579, 13591, 13611, 13607, 13623, 13628, 13630, 13637, 13676, 13677, 13705, 13716, 13717, 13720, 13721, 13732, 13734, 13737, 13743, 13749, 13750, 13751, 13752, 13756, 13757, 13758, 13760, 13761, 13764, 13769, 13770, 13773, 13775, 13776, 13779, 13782, 13785, 13783, 13788, 13790, 13793
PLANEACION	1	13648
<b>TOTAL</b>	<b>55</b>	

Tabla 6. Relación requerimientos pendientes por respuesta

De los 507 requerimientos que llegaron al Instituto Municipal de Deporte y Recreación de Villavicencio dentro del cuarto trimestre del 2021, están pendientes de respuesta 55, los cuales se detallan en la tabla anterior, lo que genera un incumplimiento a la normatividad vigente.



## **RECOMENDACIONES**

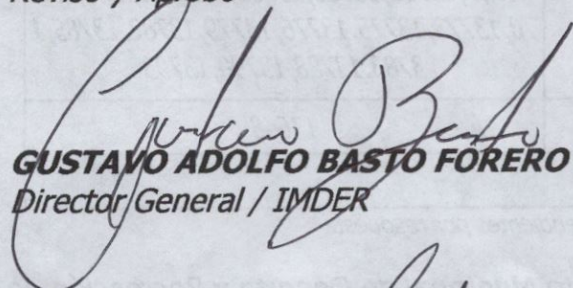
*Establecer dentro del software de PQRSD que adquirió el instituto en el mes de octubre del 2021, una opción la cual permita que los requerimientos radicados en el instituto sean direccionados únicamente a líderes de procesos que tengan competencia en el asunto, es decir que la Dirección y subdirecciones 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.*

*Se hace la observación al fabricante de software para que incluya dentro de este, una pestaña que permita verificar la fecha en que se sube o se da respuesta al requerimiento, esto con la finalidad de facilitar al seguimiento al tratamiento de las PQRSD, que llegan al Instituto Municipal de Deporte y Recreación de Villavicencio.*

*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.*

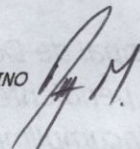
*Vincular a la comunidad de Villavicencio a que utilice la plataforma web del instituto para instaurar cualquier tipo de requerimiento, esto debido que a pesar que el imder cuenta con esta herramienta en su plataforma digital, la ciudadanía aun no lo está utilizando de manera permanente y continua.*

Reviso y Aprobó



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

Elaborado por, DIEGO MAHECHA LADINO  
Profesional Control Interno / IMDER



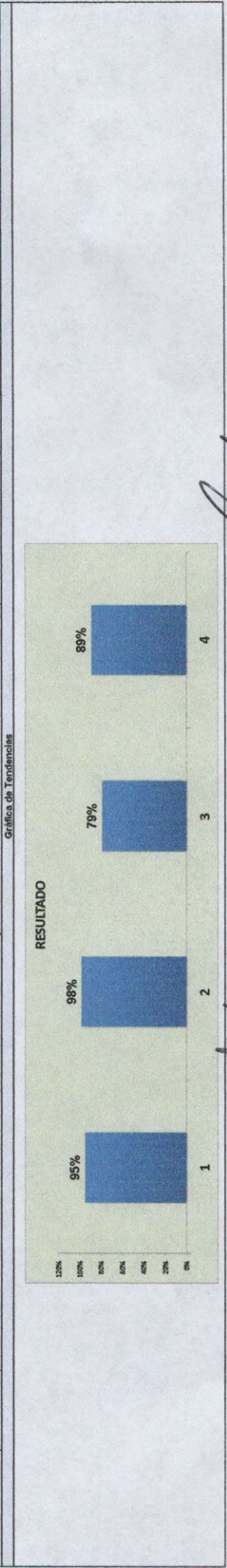




DATOS DEL INDICADOR		NATURALEZA DEL INDICADOR	
Nombre del proceso	Denominación del indicador	oportunidad en la respuesta a pgrsd	Resultado
Objetivo del indicador	Fuente de datos	Formato de correspondencia	Proceso
Formula de calculo	Periodicidad	Meta	Tipos de indicador
Gestión de las comunicaciones y la información	Trimestral	60%	Eficiencia
Medir el tiempo de respuesta oportuna de peticiones, quejas y reclamos radicados en el Instituto	Trimestral	60%	Eficiencia
			Eficacia

Variable	RESULTADO DEL INDICADOR			
	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)	264	353	464	452
Total de PQRS radicadas en el periodo	278	359	585	507
<b>Resultado</b>	<b>95%</b>	<b>98%</b>	<b>79%</b>	<b>89%</b>

ANÁLISIS Y SEGUIMIENTO DEL INDICADOR		Acciones de mejoramiento requeridas	Responsable	Fecha límite	Estado de Acciones
Fecha	Resultado	Análisis de datos			
2021/04/12	95%	Se evidencia que de los 278 requerimientos que llegaron al Instituto Municipal de Deporte 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.	Jaime Otando Hernández/Subdirector Técnico-IMDER	2021/04/19	N/A
2021/07/15	98%	Se evidencia que de los 359 requerimientos que llegaron al Instituto Municipal de Deporte 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.	Otto Prieto Suarez/Subdirector Técnico-IMDER Jeyson Bermudez/Área Jurídica	2021/07/20	N/A
2021/10/15	79%	De acuerdo al seguimiento realizado por el profesional de control interno al tercer trimestre del 2021, al tratamiento de las pqrds del Instituto Municipal de Deporte y Recreación de Villavicencio, se evidencian que de los 585 requerimientos que llegaron al Instituto Municipal de Deporte y Recreación de Villavicencio (Imder), en lo transcrito en el tercer trimestre del año 2021 (Julio-Septiembre). Se dieron respuesta oportuna a 464 dentro de los tiempos establecidos por la meta programada para este periodo en un 79%.	Subdirección Técnica, Subdirección Administrativa, Planeación y Dirección.	2021/11/10	N/A
2022/01/25	89%	De acuerdo al seguimiento realizado por el profesional de control interno al Cuarto trimestre del 2021, al tratamiento de las pqrds del Instituto Municipal de Deporte y Recreación de Villavicencio, se evidencian que de los 507 requerimientos que llegaron al Instituto Municipal de Deporte y Recreación de Villavicencio (Imder), en lo transcrito en el cuarto trimestre del año 2021 (Octubre-Diciembre). Se dieron respuesta oportuna a 452 dentro de los tiempos establecidos por la meta programada para este periodo en un 89%.	Dirección, Subdirección Técnica, Subdirección Administrativa y Planeación.	2022/02/15	N/A



<b>RESPONSABLE</b>	<b>REVISADO</b>
<i>[Firma]</i>	<i>[Firma]</i>
Apoyo a la Gestión de PQRSO	Profesional Control Interno
	<b>DIEGO MAHECHA LADINO</b>