

**Villavicenc**  
CAMBIA CONTIGO



*INSTITUTO MUNICIPAL DE DEPORTE Y RECREACION VILLAVICENCIO – IMDER*

*OFICINA DE CONTROL INTERNO*

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

*Periodo Evaluado  
01 Enero al 31 de Marzo de 2021*

Dirección: Carrera 41 – calle 5b Parque Urbanización Villa Bolívar  
Teléfono (+57) 663 10 62  
Email: [pqrsd@imdervillavicencio.gov.co](mailto:pqrsd@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 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 Enero al 31 de Marzo 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 Enero al 31 de Marzo 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

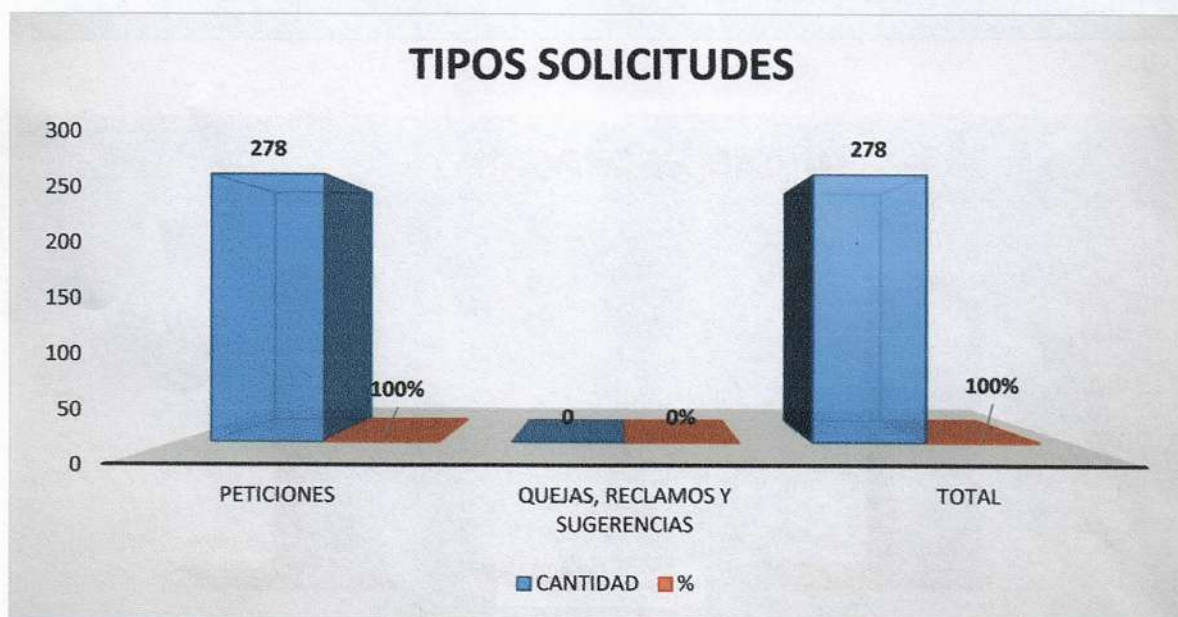
Sin embargo, como medida interna se estableció que la Oficina de Control Interno, haría seguimiento al tratamiento de las PQRSD del Instituto, de manera trimestral, con el fin de evaluar la gestión en cada uno de los procesos del Imder, en cuanto al manejo de los requerimientos legales que llegan a la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



## I. TIPOS DE SOLICITUD

Desde el 01 de Enero hasta el 31 de Marzo de 2021, se recibieron 278 solicitudes. Clasificadas por su naturaleza y propósito, así:

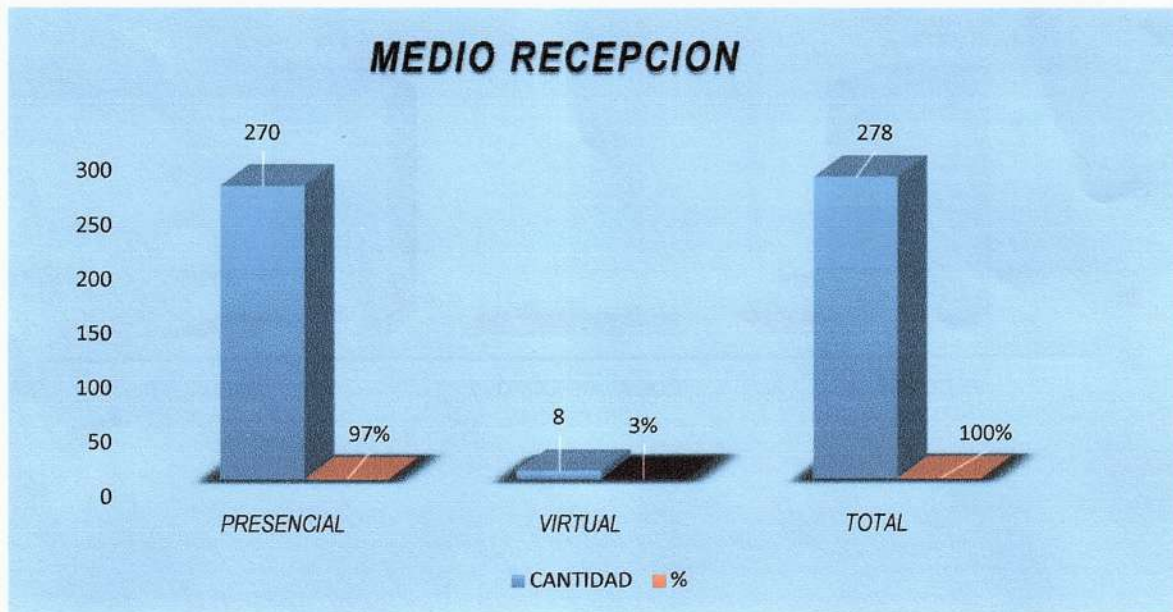
<u>TIPOS DE SOLICITUDES</u>	<u>CANTIDAD</u>	<u>%</u>
PETICIONES	278	100%
QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>278</b>	<b>100%</b>



## II. FORMA DE RECEPCIÓN DE LA SOLICITUD

- El 97,12%, es decir 270 fueron radicadas físicamente en la ventanilla única de radicación.
- EL 2,88% restante, es decir 8 de las solicitudes, fueron mediante la vía virtual, las cuales fueron presentadas vía E-mail del Instituto, [pqr@dervillavicencio.gov.co](mailto:pqr@dervillavicencio.gov.co).

<u>MEDIO RECEPCION</u>	<u>CANTIDAD</u>	<u>%</u>
PRESENCIAL	270	97,12%
VIRTUAL	8	2,88%
<b>TOTAL</b>	<b>278</b>	<b>100%</b>



### III. REQUERIMIENTOS POR DEPENDENCIAS

DEPENDENCIA	NUMERO REQUERIMIENTOS	%
DIRECCION GENERAL	85	31%
SUBDIRECCION ADMON Y FINANCIERA	11	4%
SUBDIRECCION TECNICA	160	58%
ALMACEN	10	4%
PLANEACION	6	2%
TESORERIA	2	1%
JURIDICA	4	1%
<b>TOTAL</b>	<b>278</b>	<b>100%</b>





#### IV. TIEMPOS DE RESPUESTA

El 95% es decir 270 requerimientos que llegaron al Instituto Municipal de Deporte y Recreación de Villavicencio se le dieron respuesta en los tiempos establecidos, y tan solo el 5% es decir 14 requerimientos no se respondieron en los tiempos establecidos, o aún están pendiente de contestar al usuario, estos requerimientos que están pendientes pertenecen en su totalidad a la Subdirección Técnica del Instituto, los cuales se relacionan a continuación:

<b>REQUERIMIENTOS PENDIENTES POR RESPUESTA, SUBDIRECCION TECNICA</b>		
11974	12081	12115
11975	12103	12147
12013	12105	12168
12040	12070	12171
12223	12224	

<b>TIEMPO RESPUESTA</b>	<b>NUMERO REQUERIMIENTOS</b>	<b>%</b>
ENTRE 0-15 DIAS	270	95%
ENTRE 16-30 DIAS	0	0%
MAS DE 30 DIAS	14	5%
<b>TOTAL</b>	<b>284</b>	<b>100%</b>



**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

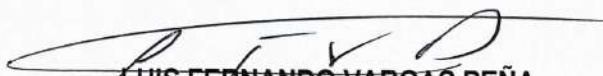
- Implementar dentro del formato (Excel) unas alertas de aviso para controlar los tiempos de respuesta a los requerimientos que están próximos a vencer.
- Urge de manera prioritaria la adquisición de un software que permita tener un mayor control a los requerimientos y se pueda cuantificar los tiempos 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