



**Villavicencio**  
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 SEMESTRE DE LA  
VIGENCIA 2020 DEL IMDER**

**Período, 01 Enero al 30 de Junio de 2020**

**JULIO 2020**

Dirección: Carrera 41 – calle 5b Parque Urbanización Villa Bolívar  
Teléfono (+57) 663 10 62  
Email: pqr@dervillavicencio.gov.co



## TABLA DE CONTENIDO

<b>PRESENTACION .....</b>	<b>3</b>
<b>1.1. OBJETIVO GENERAL.....</b>	<b>4</b>
<b>1.2. ALCANCE .....</b>	<b>4</b>
<b>2. INFORME DETALLADO DE SEGUIMIENTO.....</b>	<b>4</b>
<b>2.1. CANALES DE COMUNICACIÓN.....</b>	<b>5</b>
<b>2.2. RADICACIÓN DE COMUNICACIONES .....</b>	<b>5</b>
<b>2.2.1. Recepción de requerimientos: .....</b>	<b>5</b>
<b>2.2.2. Tipo de Comunicación: .....</b>	<b>6</b>
<b>2.3 GESTIÓN – ÁREA ATENCIÓN AL CLIENTE, QUEJAS Y RECLAMOS.....</b>	<b>6</b>
<b>4. CONCLUSION GENERAL .....</b>	<b>6</b>
<b>5. RECOMENDACIONES .....</b>	<b>7</b>



## PRESENTACION

La Oficina de Control Interno en cumplimiento de su rol de “Evaluación y Seguimiento<sup>1</sup>” y de conformidad con lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, *Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. (...) “La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular”(...)* y lo aprobado en el Plan Anual de Auditorías del Instituto Municipal de Deporte y Recreación de Villavicencio, realizó el seguimiento a la atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias - PQRSD para el Primer semestre de la vigencia 2020.



## 1.1. OBJETIVO GENERAL

Realizar el seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias - PQRSD radicadas en el Instituto, por la ciudadanía y demás partes interesadas, con el fin de formular las recomendaciones necesarias orientadas a la mejora continua del Instituto.

## 1.2. ALCANCE

El presente informe abarca el seguimiento a las PQRSD recibidas y gestionadas durante el primer semestre de la vigencia 2020 (01 de enero al 30 de junio); y el informe de gestión trimestral del 2020, suministrado por el Área Atención al Cliente, Quejas y Reclamos, los cuales fueron analizados entre sí para identificar su coherencia y oportunidad en las respuestas.

## 2. INFORME DETALLADO DE SEGUIMIENTO

El IMDER cuenta en su página Web ([www.imdervillavicencio.gov.co](http://www.imdervillavicencio.gov.co)) con el módulo de Atención al Ciudadano, en donde la ciudadanía puede consultar: el directorio; los canales de comunicación; trámites y servicios; calendario de actividades; preguntas frecuentes; carta de trato digno; radique su PQR; respuesta a anónimos; informes sobre PQR y la información del defensor del ciudadano.



**Imagen No 1 – Módulo de Atención al Ciudadano en la Página Web del IMDER**

Fuente: Página Web del Instituto Municipal de Deporte y Recreación Villavicencio - 28 de Marzo del 2020.



A continuación, se detallan los aspectos evaluados de la información tomada de la página web “*Informes sobre PQRS*” y la suministrada por el Área Atención al Cliente, Quejas y Reclamos, así:

## 2.1. CANALES DE COMUNICACIÓN

Actualmente, el IMDER cuenta con los siguientes canales de comunicación:

**Tabla 1. Canales de Comunicación del IMDER**

TIPO DE CANAL	DESCRIPCION
<b>Virtuales</b>	Correo Electrónico: <a href="mailto:pqrsd@imdervillavicencio.gov.co">pqrsd@imdervillavicencio.gov.co</a>
<b>Presencial</b>	Carrera 41 con Calle 5b Parque Barrio Villa Bolivar
<b>Vía telefónica</b>	+57 (8) 6631062
<b>Redes sociales</b>	Facebook: Imder Villavo Twitter: @villavoimder

Fuente: Información extraída de <https://www.imdervillavicencio.gov.co/atencion-al-ciudadano->

## 2.2. RADICACIÓN DE COMUNICACIONES

### 2.2.1. Recepción de requerimientos:

Durante el periodo comprendido entre el 01 de Enero al 30 de Junio del año 2020, se recibieron un total de 385 peticiones, siendo el Sistema presencial el medio por el cual se registraron el 94% del total de las peticiones y por Email, un equivalente al 6%.

**Tabla 2 Total requerimientos registrados**

PRESENCIAL	EMAIL
362	23
<b>385</b>	

Fuente: Información extraída de la funcionaria encargada del tratamiento de las PQRS



Email: [pqrsd@imdervillavicencio.gov.co](mailto:pqrsd@imdervillavicencio.gov.co)



### 2.2.3. Tipo de Comunicación:

Respecto del tipo de comunicaciones radicadas en el Instituto, las peticiones de interés general y particular son los que mayor porcentaje representan, siendo este un 100% de la totalidad de requerimientos.

DEPENDENCIA	PETICION	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	DENUNCIA	TRAMITADO	SIN TRAMITAR
DIRECCION GENERAL	264	0	0	0	0	264	0
SUBDIRECCION AMINISTRATIVA Y FINANICERA	43	0	0	0	0	43	0
SUBDIRECCION TECNICA	78	0	0	0	0	78	0
<b>TOTAL REQUERIMIENTOS</b>	<b>385</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>385</b>	<b>0</b>

### 2.3 GESTIÓN – ÁREA ATENCIÓN AL CLIENTE, QUEJAS Y RECLAMOS

Existe un procedimiento para el tratamiento de las PQRSD que a llegan al Instituto, Esta área cuenta con alertas para la gestión en la oportunidad de las respuestas a las PQRSD, así:

- Correo semanal a los responsables de cada proceso a los cuales se les asigna los requerimientos que a llegan al IMDER, como alerta cuando están cerca del vencimiento o vencidos.
- Informe mensual a las áreas y dependencias detallando la evaluación en cuanto a la calidad de las respuestas a las PQRSD, con el fin que se establezcan acciones que permitan el mejoramiento de resultados.
- Remisión de correos (correo institucional) informando la asignación de la PQRSD por el proceso.

### 4. CONCLUSION GENERAL

En consideración a lo señalado en el artículo 5° del Decreto Nacional 491 de 2020, respecto a la ampliación del plazo para la respuesta a las peticiones, no se obtuvo datos definitivos para el periodo revisado, lo que no permitió realizar el seguimiento en su totalidad.

De acuerdo a la información reportada en la página Web del IMDER, respecto de las peticiones radicadas en el Instituto durante el periodo, se evidenció que la Subdirección



Técnica es el área que cuenta con el mayor número de peticiones y reclamos asignados.

Se observó que el Área de Atención al Cliente, Quejas y Reclamos, cuenta con controles para el seguimiento de las tramites de las peticiones a fin de monitorear los tiempos para su solución y posterior respuesta, lo que permite identificar el tipo de petición y el área donde se concentran más solicitudes.

## 5. RECOMENDACIONES

- Identificar las solicitudes más reiterativas a fin de establecer temas específicos requeridos por la comunidad, de tal forma que se analicen medidas orientadas a atender dichos aspectos.
- Ajustar la información de los informes trimestrales para que se tengan en cuenta los términos establecidos en el artículo 5° del Decreto 491 de 2020.

Cordialmente,

*DORA LOPEZ*

**DORA LOPEZ**  
Profesional Oficina de Control Interno