



**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 SEGUNDO SEMESTRE DE LA VIGENCIA 2020 DEL IMDER

Período, 01 Julio al 31 de Diciembre de 2020

ENERO 2021

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

Teléfono (+57) 663 10 62

Email: [pqrsvillavicencio.gov.co](mailto:pqrsvillavicencio.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 1 de Julio de 2020 hasta el 31 de diciembre de 2020, 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, porque no son competencia del Instituto, entre el 1 de Julio de 2020 y el 31 de diciembre de 2020.
- 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



El Informe de solicitudes de acceso a información se encuentra a disposición del público, en la Web del Instituto, bajo el link de Transparencia y Acceso a la información pública, según los términos establecidos en el artículo 4° del Decreto 103 de 2015.

### TIPOS DE SOLICITUD

Desde el 01 de Julio de 2020 hasta el 31 de diciembre de 2020, se atendieron 281 solicitudes. Clasificadas por su naturaleza y propósito, así:

- Solicitudes de información y solicitudes de documentos: 281= el 100%
- Quejas, reclamos y sugerencias: 0 = 0%

TIPOS DE SOLICITUDES	%
PETICIONES	100
QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	0

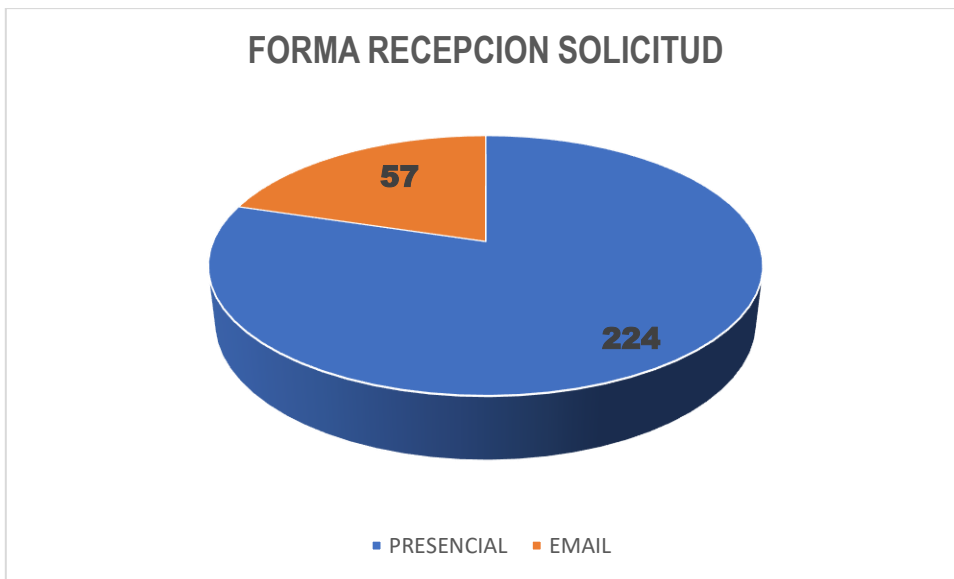




## FORMA DE RECEPCIÓN DE LA SOLICITUD

- El 79,71%, es decir 224 fueron radicadas físicamente en la ventanilla única de radicación.
- EL 20,29% restante, es decir 57 de las solicitudes, fueron mediante la vía virtual, las cuales fueron presentadas vía E-mail del Instituto, [pqrsd@imdervillavicencio.gov.co](mailto:pqrsd@imdervillavicencio.gov.co).

FORMA RECEPCION SOLICITUD	CANTIDAD
PRESENCIAL	224
EMAIL	57



## TIEMPOS DE RESPUESTA

- El 100% de las solicitudes=281 fue atendida o resuelta entre 0 y 15 días.
- A ninguna solicitud de le niega la información



- No se radicaron solicitudes como anónimos.

## RECOMENDACIONES

- Se recomienda realizar una capacitación al personal que maneja las PQRSD para fortalecer el proceso, identificar y clasificar los requerimientos.
- 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 deben instalar buzones de PQRSD en los escenarios deportivos

La información antes consignada surge con base a los reportes que suministra la responsable del tratamiento de las PQRSD del instituto, ya que no se puede medir y cuantificar al no contar con un software que facilite este trabajo.

Cordialmente

**DIEGO MAHECHA LADINO**  
Profesional Control Interno