INSTITUTO MUNICIPAL DE DEPORTE Y RECREACION VILLAVICENCIO – IMDER

OFICINA DE CONTROL INTERNO

INFORME SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN DE PQRSD RECIBIDAS DURANTE EL TERCER TRIMESTRE DE LA VIGENCIA 2022 EN EL INSTITUTO MUNICIPAL DE DEPORTE Y RECREACION DE VILLAVICENCIO

Periodo Evaluado
01 Julio al 30 de Septiembre de 2022

Dirección: Carrera 41 – calle 5b Parque Urbanización Villa Bolívar
Teléfono (+57) 663 10 62
Email: 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 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 Julio al 30 de Septiembre de 2022, 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 Julio al 30 de Septiembre de 2022, 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

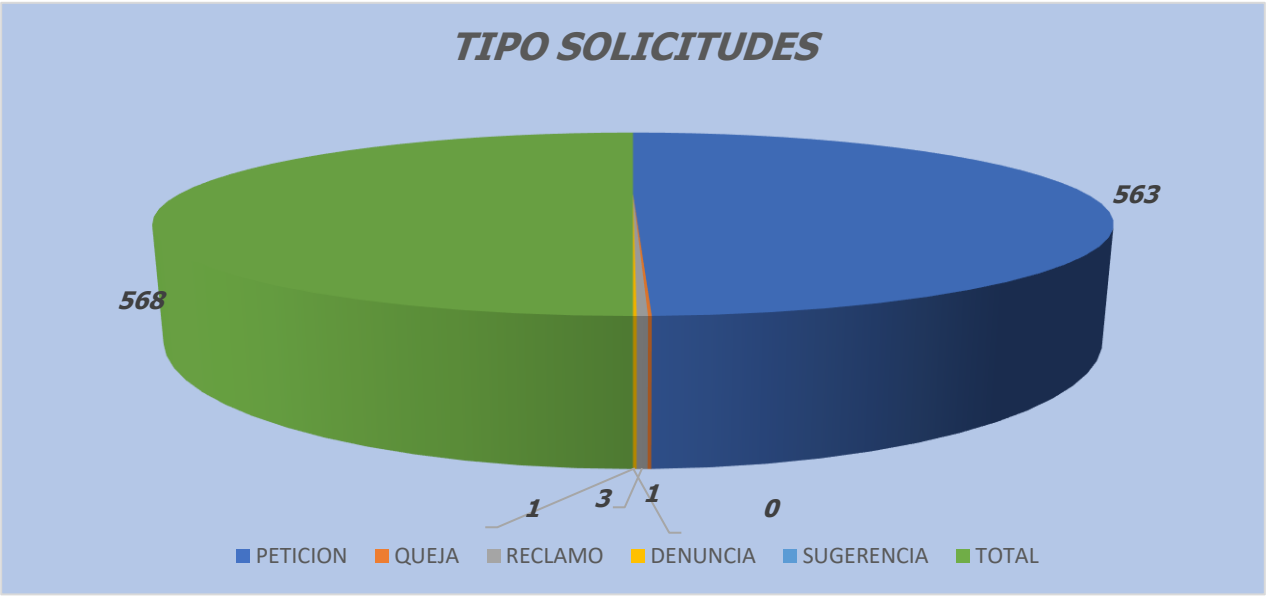
Sin embargo, como medida interna se estableció que la Oficina de Control Interno, haría seguimiento al tratamiento de las PQRSD del Instituto, de manera trimestral, con el fin de evaluar la gestión en cada uno de los procesos del Imder, en cuanto al manejo de los requerimientos legales que llegan a la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

TIPO SOLICITUDES	***CANTIDAD***	***PORCENTAJE***
PETICION	*563*	*99.12%*
QUEJA	*1*	*0.18%*
RECLAMO	*3*	*0.53%*
DENUNCIA	*1*	*0.18%*
SUGERENCIA	*0*	*0.00%*
TOTAL	***568***	***100%***

Tabla 1. PQRSD por Tipología



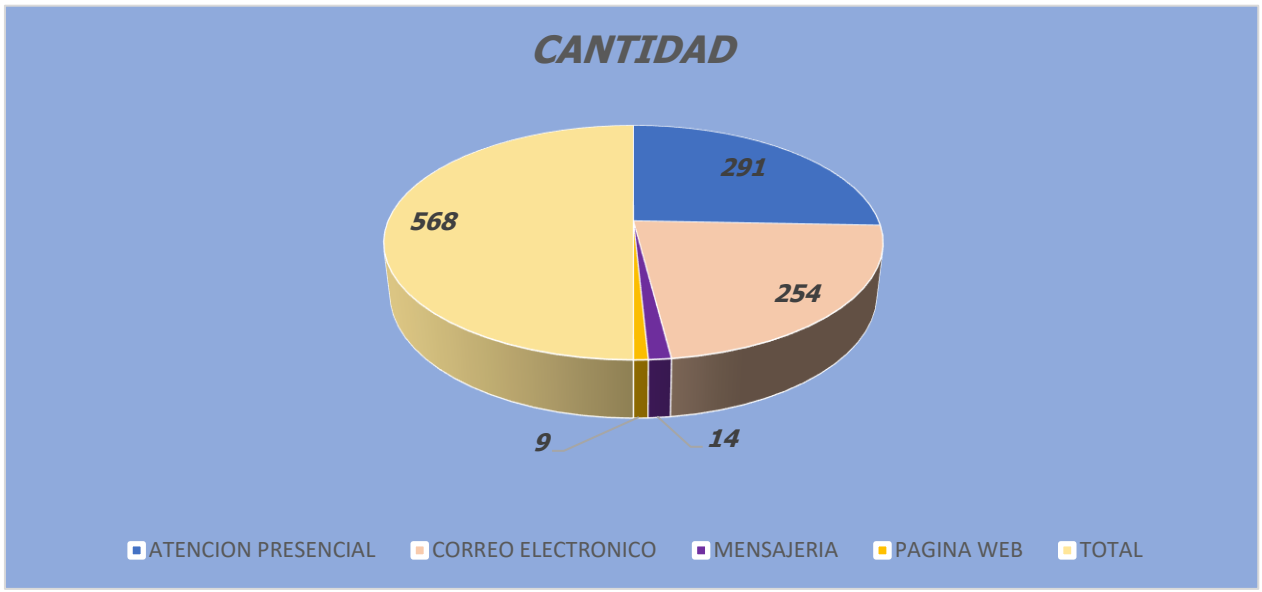
Grafica 1. PQRSD por Tipología

La clasificación de las PQRSD recibidas por tipologías, evidencia que las Peticiones como la más reiterativa con un total de 563 para este tercer trimestre, el cual corresponde al 99,12% del total de los requerimientos recibidos en el Instituto Municipal de Deporte y Recreación de Villavicencio, durante el tercer trimestre del 2022.

2. PQRSD RECIBIDAS POR CANAL

MEDIO RECEPCION	***CANTIDAD***	***PORCENTAJE***
ATENCION PRESENCIAL	*291*	*51%*
CORREO ELECTRONICO	*254*	*45%*
MENSAJERIA	*14*	*2%*
PAGINA WEB	*9*	*2%*
TOTAL	***568***	***100%***

Tabla 2. PQRSD por canal de Atención



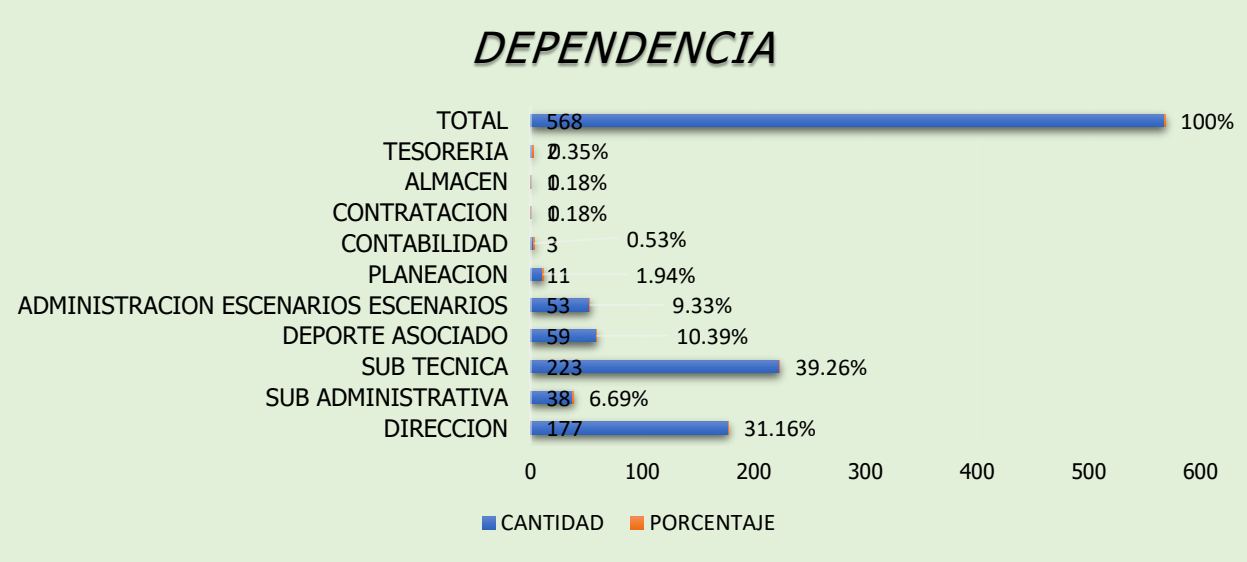
Grafica 2. PQRSD por canal de Atención

Durante el tercer 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 291, es decir un 51% del total de las solicitudes, en segundo lugar, como medio de atención es el correo electrónico con una cantidad de 254, que equivale al 45% de las peticiones, y finalizando con 14 requerimientos se encuentra mensajería, el cual equivale a un 2%.

3. CANTIDAD DE PQRSD RECIBIDAS POR DEPENDENCIA

DEPENDENCIA	***CANTIDAD***	***PORCENTAJE***
DIRECCION	*177*	*31.16%*
SUB ADMINISTRATIVA	*38*	*6.69%*
SUB TECNICA	*223*	*39.26%*
DEPORTE ASOCIADO	*59*	*10.39%*
ADMINISTRACION ESCENARIOS ESCENARIOS	*53*	*9.33%*
PLANEACION	*11*	*1.94%*
CONTABILIDAD	*3*	*0.53%*
CONTRATACION	*1*	*0.18%*
ALMACEN	*1*	*0.18%*
TESORERIA	*2*	*0.35%*
TOTAL	***568***	***100%***

Tabla 3. PQRSD Recibidas por dependencia



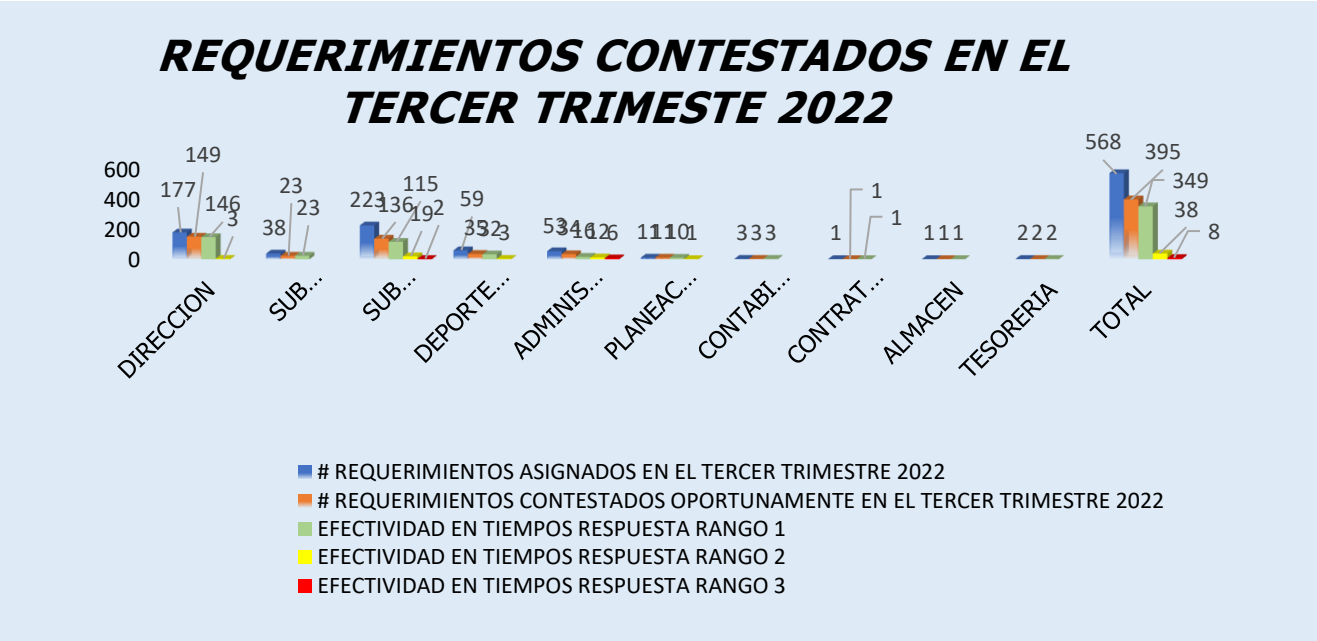
Grafica 3. PQRSD Recibidas por dependencia

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 223 peticiones, que representa el 39,26% del total de requerimientos que la comunidad interpuso en el Instituto Municipal de Deporte y Recreación de Villavicencio para este tercer trimestre de la vigencia 2022.

4. INFORMACION DE OPORTUNIDAD

AREA	# REQUERIMIENTOS ASIGNADOS EN EL TERCER TRIMESTRE 2022	# REQUERIMIENTOS CONTESTADOS OPORTUNAMENTE EN EL TERCER TRIMESTRE 2022	EFECTIVIDAD EN TIEMPOS RESPUESTA		
			RANGO 1	RANGO 2	RANGO 3
DIRECCION	177	149	146	3	
SUB ADMINISTRATIVA	38	23	23		
SUB TECNICA	223	136	115	19	2
DEPORTE ASOCIADO	59	35	32	3	
ADMINISTRACION ESCENARIOS ESCENARIOS	53	34	16	12	6
PLANEACION	11	11	10	1	
CONTABILIDAD	3	3	3		
CONTRATACION	1	1	1		
ALMACEN	1	1	1		
TESORERIA	2	2	2		
TOTAL	**568**	**395**	**349**	**38**	**8**

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 568 requerimiento totales que llegaron al Instituto Municipal de Deporte y Recreación de Villavicencio en este periodo, 349 fueron contestados en el rango 1, es decir su respuesta se dio en los tiempos oportunos dando cumplimiento a la normatividad vigente, 38 requerimientos se dieron respuesta dentro del rango 2, dando un cumplimiento parcial al marco normativo y 8 requerimientos fueron contestados dentro del rango 3, los cuales su respuesta no es oportuna, por lo consiguiente estas fueron resueltas extemporáneamente.

5. INFORMACION PENDIENTE POR RESPUESTA

AREA	***# REQUERIMIENTOS PENDIENTES POR RESPUESTA EN EL TERCER TRIMESTRE 2022***
ESCENARIOS DEPORTIVOS	*19*
SUBDIRECCION TECNICA	*87*
DEPORTE ASOCIADO	*24*
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA	*15*
DIRECCION	*28*
TOTAL	***173***

Tabla 6. Relación requerimientos pendientes por respuesta

De los 474 requerimientos que llegaron al Instituto Municipal de Deporte y Recreación de Villavicencio dentro del tercer trimestre del 2022, están pendientes de respuesta 173, es decir el 30,45% del total de requerimientos que llegaron en este periodo aún no han sido contestados y pertenecen a la subdirección técnica, subdirección administrativa y Dirección del instituto, 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 pqrsd en este trimestre, que algunos requerimientos están asignados a una dependencia pero estos reposan en otras áreas.

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

ALVARO PATIÑO MONTOYA
Director General / IMDER

Vo.Bo MARIA CATALINA RAMOS VALENCIA
Subdirectora Administrativa y Financiera IMDER

Elaborado por, DIEGO MAHECHA LADINO
Profesional Control Interno / IMDER