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 TRIMESTRE DE LA VIGENCIA 2022 EN EL INSTITUTO MUNICIPAL DE DEPORTE Y RECREACION DE VILLAVICENCIO

Periodo Evaluado
01 Abril al 30 de Junio 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 Abril al 30 de Junio 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 Abril al 30 de Junio 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

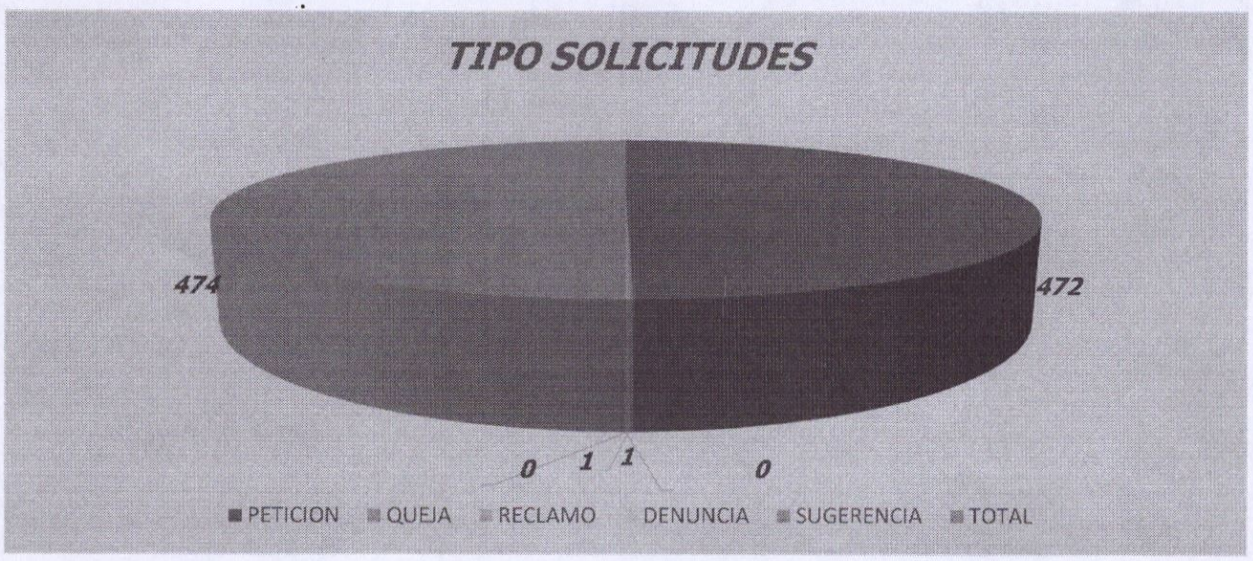
Sin embargo, como medida interna se estableció que la Oficina de Control Interno, haría seguimiento al tratamiento de las PQRSD del Instituto, de manera trimestral, con el fin de evaluar la gestión en cada uno de los procesos del Imder, en cuanto al manejo de los requerimientos legales que llegan a la 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	*472*	*99.58%*
QUEJA	*1*	*0.21%*
RECLAMO	*1*	*0.21%*
DENUNCIA	*0*	*0.00%*
SUGERENCIA	*0*	*0.00%*
TOTAL	***474***	***100%***

Tabla 1. PQRSD por Tipología



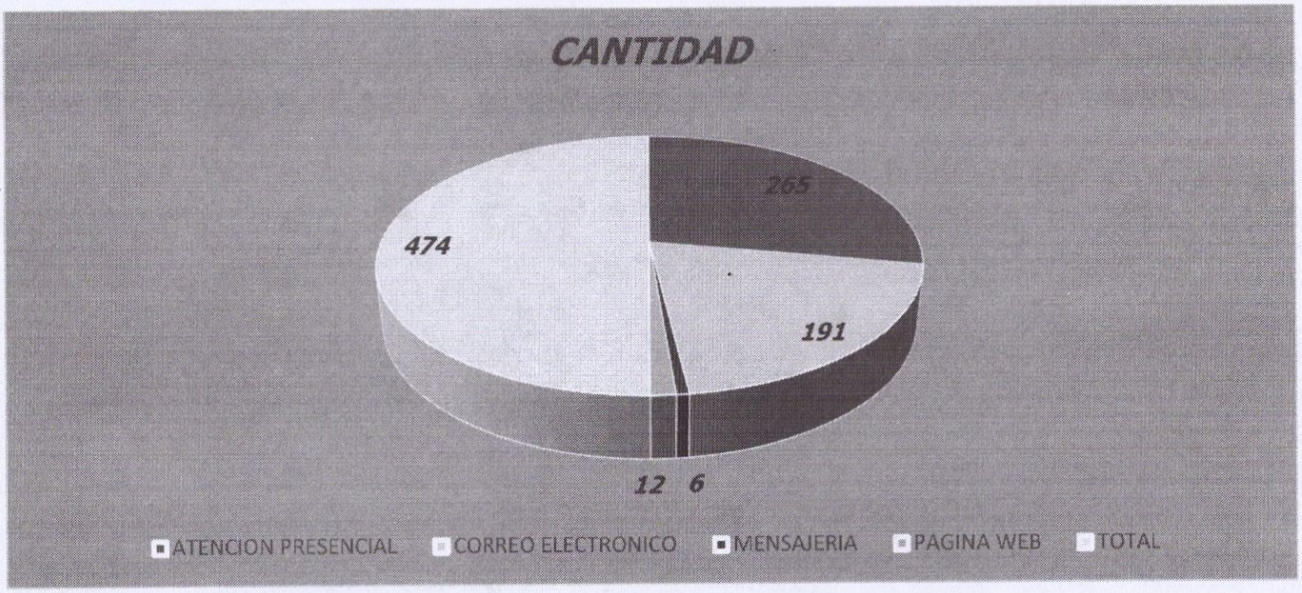
Grafica 1. PQRSD por Tipología

La clasificación de las PQRSD recibidas por tipologías, evidencia que las Peticiones como la más reiterativa con un total de 472 para este segundo trimestre, el cual corresponde al 99,58% del total de los requerimientos recibidos en el Instituto Municipal de Deporte y Recreación de Villavicencio, durante el segundo trimestre del 2022.

2. PQRSD RECIBIDAS POR CANAL

MEDIO RECEPCION	CANTIDAD	PORCENTAJE
ATENCION PRESENCIAL	265	56%
CORREO ELECTRONICO	191	40%
MENSAJERIA	6	1%
PAGINA WEB	12	3%
TOTAL	**474**	**100%**

Tabla 2. PQRSD por canal de Atención



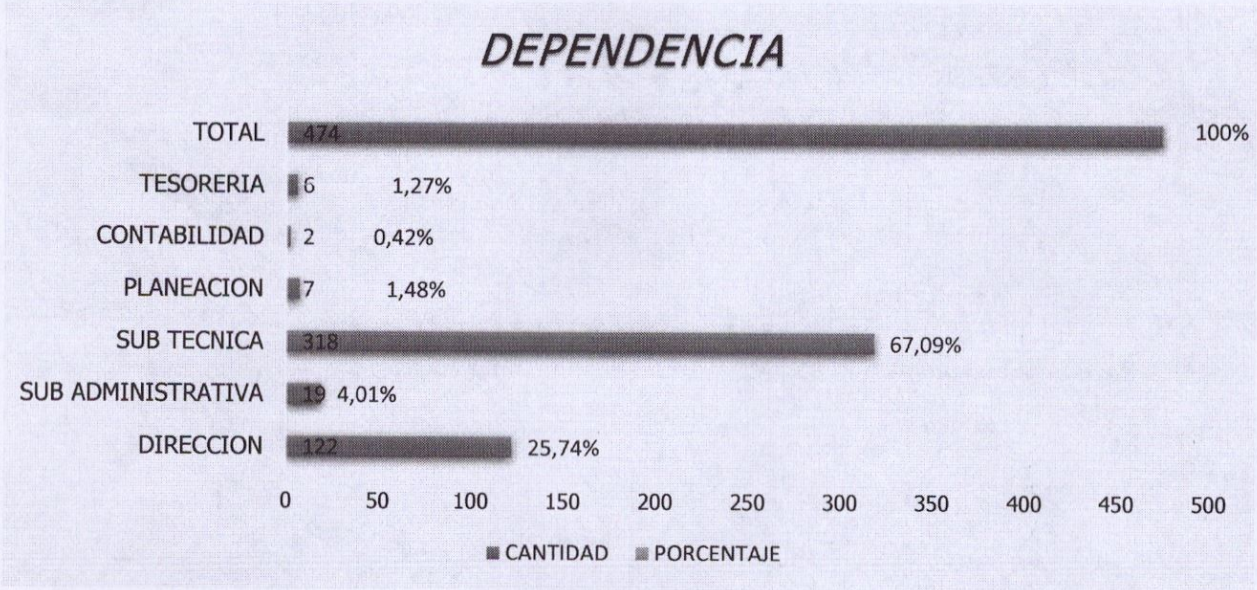
Grafica 2. PQRSD por canal de Atención

Durante el segundo 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 265, es decir un 56% del total de las solicitudes, en segundo lugar, como medio de atención es el correo electrónico con una cantidad de 191, que equivale al 40% de las peticiones, y finalizando con 12 requerimientos se encuentra la página web del Instituto, el cual equivale a un 3%.

3. CANTIDAD DE PQRSD RECIBIDAS POR DEPENDENCIA

DEPENDENCIA	CANTIDAD	PORCENTAJE
DIRECCION	122	25.74%
SUB ADMINISTRATIVA	19	4.01%
SUB TECNICA	318	67.09%
PLANEACION	7	1.48%
CONTABILIDAD	2	0.42%
TESORERIA	6	1.27%
TOTAL	**474**	**100%**

Tabla 3. PQRSD Recibidas por dependencia



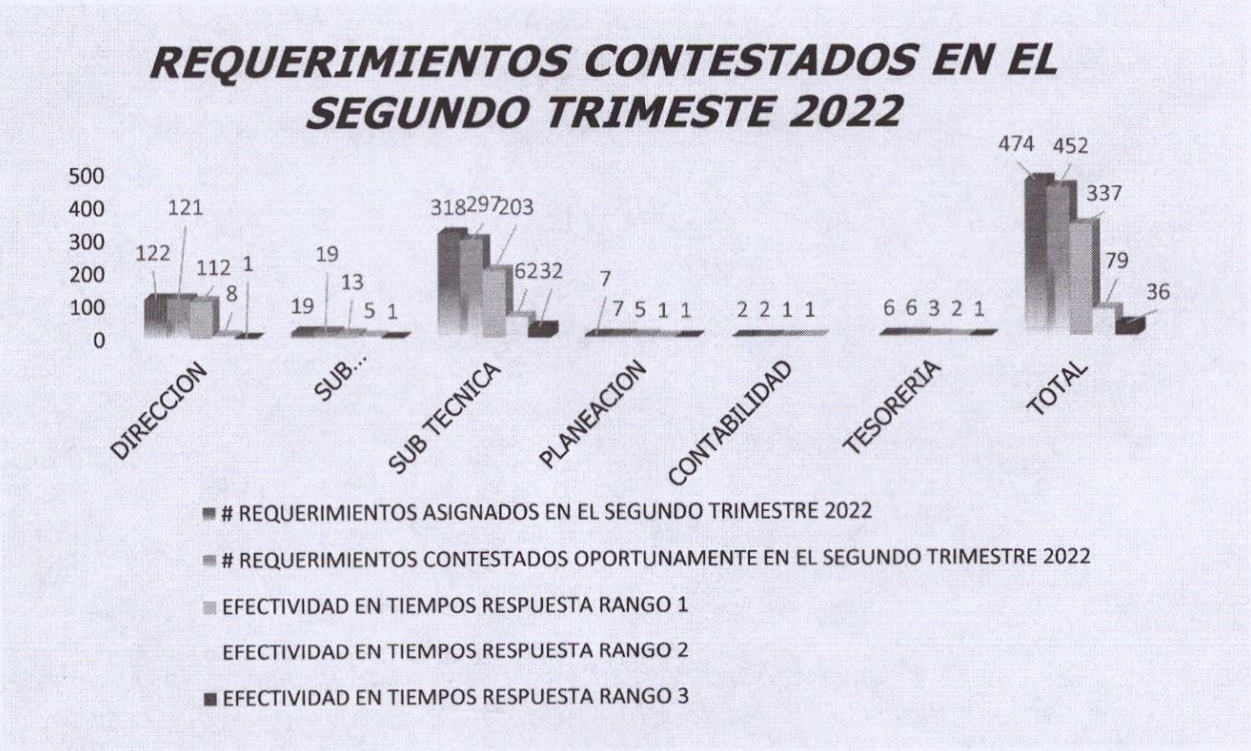
Grafica 3. PQRSD Recibidas por dependencia

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 318 peticiones, que representa el 67,09% del total de requerimientos que la comunidad interpuso en el Instituto Municipal de Deporte y Recreación de Villavicencio para este segundo trimestre de la vigencia 2022.

4. INFORMACION DE OPORTUNIDAD

AREA	# REQUERIMIENTOS ASIGNADOS EN EL SEGUNDO TRIMESTRE 2022	# REQUERIMIENTOS CONTESTADOS OPORTUNAMENTE EN EL SEGUNDO TRIMESTRE 2022	EFECTIVIDAD EN TIEMPOS RESPUESTA		
			RANGO 1	RANGO 2	RANGO 3
DIRECCION	122	121	112	8	1
SUB ADMINISTRATIVA	19	19	13	5	1
SUB TECNICA	318	297	203	62	32
PLANEACION	7	7	5	1	1
CONTABILIDAD	2	2	1	1	
TESORERIA	6	6	3	2	1
TOTAL	**474**	**452**	**337**	**79**	**36**

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 474 requerimiento totales que llegaron al Instituto Municipal de Deporte y Recreación de Villavicencio en este periodo, 337 fueron contestados en el rango 1, es decir su respuesta se dio en los tiempos oportunos dando cumplimiento a la normatividad vigente, 79 requerimientos se dieron respuesta dentro del rango 2, dando un cumplimiento parcial al marco normativo y 36 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 SEGUNDO TRIMESTRE 2022*	*RELACION DE REQUERIMIENTOS PENDIENTES POR RESPUESTA*
SUBDIRECCION TECNICA	*21*	*14400, 14405, 14551, 14579, 14594, 14633, 14643, 14649, 14654, 14664, 14679, 14683, 14685, 14686, 14702, 14726, 14738, 14740, 14756, 14759, 14758,*
DIRECCION	*1*	*14642*
TOTAL	***22***	

Tabla 6. Relación requerimientos pendientes por respuesta

De los 474 requerimientos que llegaron al Instituto Municipal de Deporte y Recreación de Villavicencio dentro del segundo trimestre del 2022, están pendientes de respuesta 22, es decir el 4,64% del total de requerimientos que llegaron en este periodo aún no han sido contestados y pertenecen a la subdirección técnica 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

GUSTAVO ADOLFO BASTO FORERO
Director General / IMDER

Vo.Bo YANED SIERRA CASTRILLON
Subdirectora Administrativa y Financiera IMDER

Elaborado por, DIEGO MAHECHA LADINO
Profesional Control Interno / IMDER