



**INFORME SEGUIMIENTO ATENCIÓN A QUEJAS, DENUNCIAS,
RECLAMOS Y DERECHOS DE PETICIÓN**

(LEY 1474 DE 2011)



OFICINA DE CONTROL INTERNO

**IBAGUÉ, AGOSTO
DE 2019**



INTRODUCCION

Con el fin de dar cumplimiento al Plan de Auditoría del Instituto Municipal para el Deporte y la Recreación de Ibagué, proyectado para la actual vigencia, se practica seguimiento a los Derechos de Peticiones, Quejas y Reclamos y Atención al Ciudadano que presenta la ciudadanía ante la Entidad.

Dando cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011, la Oficina de Control Interno del IMDRI, presenta el informe con corte al mes de Julio de 2019, de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, el cual será publicado en la página WEB de la Entidad para conocimiento general.

El propósito de la Oficina de Control Interno es ejercer una labor independiente y objetiva a través de la cual proporciona garantía, Asesoramiento y Apoyo mediante sus pronunciamientos y recomendaciones, con el fin de mejorar el funcionamiento, y, por ende, la satisfacción de la ciudadanía mediante las respuestas oportunas, claras y objetivas.

OBJETIVO DE LA AUDITORIA

Dar cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011, y lo ordenado en el Decreto 2641 del 17 de diciembre de 2012, en el Capítulo IV.- Estándares para la Atención de Peticiones, Quejas, Sugerencias y Reclamos, Literal D. Control, numeral ii. Oficina de Control Interno: Presentar informe semestral sobre las PQR, observando el acatamiento de la norma respecto a la coherencia y satisfacción de las respuestas proporcionadas a los ciudadanos, y se realice dentro de los términos establecidos en la Ley, además, teniendo en cuenta el ordenamiento Jurídico, de tal manera que las repuestas sean suficientes y oportunas.

DESARROLLO DEL SEGUIMIENTO.

Con el propósito de llevar a cabo el seguimiento a las Sugerencias, Derechos de Peticiones, Quejas y Reclamos y Atención al Ciudadano, es necesario remitirnos al art. 76 de la Ley 1474 de 2011, en lo referente a la Oficina de Quejas y Reclamaciones, por cuanto allí inicia el proceso mediante la radicación de las solicitudes ante la Entidad, por tanto, la importancia que el proceso funcione correctamente.

En el Instituto Municipal para el Deporte y la Recreación de Ibagué IMDRI, esta labor inicia en la Oficina de la Secretaria de la Gerencia, atendida por la funcionaria Marcela Cruz Mogollón, ubicada en las instalaciones de la Gerencia, siendo la encargada de la recepción y atención a las diferentes solicitudes y reclamaciones considerados como un mecanismo de participación ciudadana, en

INSTITUTO MUNICIPAL PARA EL DEPORTE Y LA RECREACION DE IBAGUÉ

Km 1 Vía Aeropuerto Perales – Parque Deportivo

E-mail: imdri.ibague@imdri.gov.co **Página Web:** www.imdri.gov.co

Ibagué Tolima



la cual la comunidad tiene un contacto directo con el Instituto, con el propósito que se brinde confianza y satisfacción en las respuestas expedidas. Las solicitudes son radicadas de manera física y personalizada por los diferentes ciudadanos ante la recepción de la Gerencia, donde se encuentra ubicada la persona encargada del proceso. Junto a su oficina se encuentra ubicado el buzón de reclamos, quejas y sugerencias donde las personas depositan las solicitudes para ser atendidas posteriormente.

El proceso de continúa desarrollándose igual, las solicitudes son enviadas a la Gerencia para que desde allí se impartan las instrucciones para su atención y respuesta. Paso siguiente la Secretaria relaciona en el “libro consecutivo de correspondencia entregada y recibida cada uno de los documentos para luego ser entregados a los responsables destinados para el trámite respectivo. En el momento de hacer la entrega de la solicitud respectiva a la persona señalada para dicha diligencia, debe firmar indicando la fecha de recibo, siendo este el control para establecer su responsabilidad a efectos de llevar control de la información para establecer los tiempos en que se debe cumplir con las solicitudes.

Una vez tramitada la solicitud, se devuelve a la Secretaria para que radique la respuesta en el formato establecido por la Entidad y posteriormente remitido a la dirección registrada por el peticionario, quedando consignada la fecha de envío y en la columna de observaciones el tipo de acción realizada.

Este control se lleva a cabo mediante un cuadro en Excel donde se registran todas las solicitudes, quejas, reclamos y Derechos de Petición, con el propósito de atender debidamente las preocupaciones de la ciudadanía que tengan referencia con el incumplimiento del objeto social de la Entidad.

Además, de los medios de recepción y contacto antes señalados, la Entidad cuenta con un correo electrónico imdri.ibague@imdri.gov.co formulario electrónico de recepción de FPQRS que reposa en la página web del Instituto, en la sección Atención al Ciudadano, contamos con chat online, el cual está en línea en tiempo real en los horarios de atención del IMDRI, y que también cuenta con recepción de mensajes fuera de línea. Además, de líneas telefónicas y correo físico, y redes sociales Facebook Instagram y twitter.

En suma, es importante indicar que el IMDRI cuenta con buenos y suficientes servicios de comunicación en todo lo relacionado con la prestación de servicios de los escenarios deportivos, igual que publica los demás programas deportivos en los



cuales tiene participación directa en su programación, coordinación, dirección y demás formas de hacer que lleguen en la práctica a las personas.

De otra parte, cabe anotar que los servicios que presta el IMDRI, no sólo son para las personas menos favorecidas o necesitadas, este servicio se presta en los diferentes lugares de la ciudad, de tal manera que todas las personas se beneficien, sin importar los rangos socioeconómicos, es decir, en este sentido es incluyente para toda la sociedad.

El anterior procedimiento tiene como propósito facilitar y agilizar los procedimientos a la ciudadanía, evitando la tramitología, pérdida de tiempo, largos desplazamientos de las personas para hacer solicitudes de los servicios recreativos.

La relación de las solicitudes radicadas en la Institución, hacen parte del periodo enero a julio de la presente vigencia, la cual es verificada por esta Oficina, con el propósito de evaluar si se dio respuesta oportuna, clara y satisfactoria a cada uno de los peticionarios.

Como se ha informado en anteriores ocasiones, estas solicitudes se reciben y se radican en un formato de Excel que fue diseñado por la Contraloría Municipal de Ibagué, y diligenciado por la responsable del proceso, el cual permite consolidar las distintas modalidades de solicitudes tanto de Derechos de Petición, quejas, reclamos y solicitudes de información.

Una vez verificada la relación de las P.Q.R.S. correspondiente al periodo antes mencionado, se corroboró la cantidad y la modalidad de las solicitudes, las cuales se registran a continuación:

| CONSOLIDADO DE ENERO A JULIO DE 2019 | | | |
|--------------------------------------|------------|-------|-------|
| Conceptos | | | Total |
| Cantidad | Peticiones | Otros | 3.054 |
| | 2.221 | 833 | |

Desde enero hasta el mes de julio de 2019, el Instituto recepciono tres mil cincuenta y cuatro (3.054) solicitudes de información y otros, un promedio de cuatrocientas treinta y seis (436) solicitudes por mes, siendo un número considerable de atenciones que se le presta al público Ibaguereño.

Estas solicitudes son de diversas características, como se indicó antes, desde prestar un servicio en un escenario público, hasta contestar miles de solicitudes

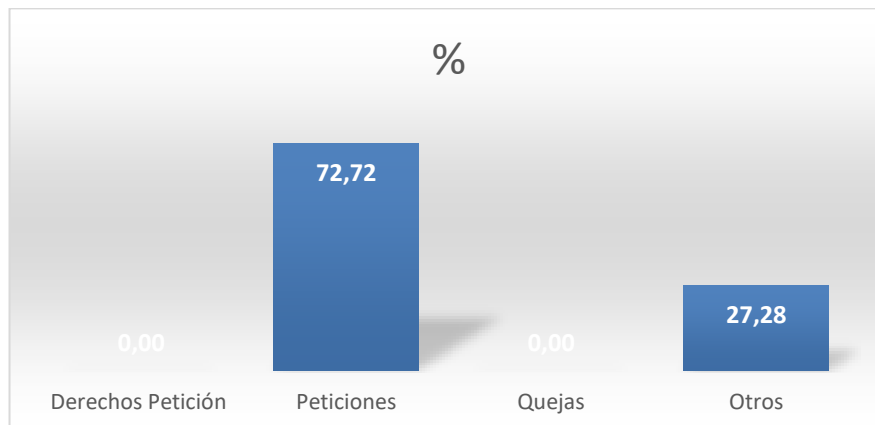


de información incluidos los Derechos de Petición, quejas y respuestas a información de interés de la ciudadanía.

Esta Oficina verificó uno de los aspectos de mayor relevancia sobre las solicitudes elevadas al Instituto, relacionada con la prontitud y la satisfacción de las respuestas a los peticionarios, observándose que las consultas y demás, fueron respondidas oportunamente y ninguna causó insatisfacción a la ciudadanía por cuanto no se evidenció que hicieran reiteraciones a las solicitudes inicialmente radicadas.

En este sentido se considera que la Oficina de Quejas y Reclamos ha estado atenta al servicio de las solicitudes de PQRS, a pesar de la alta demanda de información solicitada.

Entre los conceptos que conforman el grupo de Peticiones tenemos: Solicitudes de todo tipo de elementos deportivos, de apoyos, de información, Derechos de Petición, quejas, ect.



Como se observa en la gráfica anterior, durante el periodo de enero a julio de 2019, se recibieron un total de tres mil cincuenta y cuatro (3.054) solicitudes de información y otros, para un promedio de cuatrocientas treinta y seis (436) solicitudes mensuales. Las solicitudes se refieren a (respuestas a solicitudes de información, oficios, solicitud de préstamos de escenarios, alquiler de escenarios deportivos, invitaciones a diferentes actividades, citaciones a diferentes entidades, notificaciones y avisos) ect., ninguna comunicación de este grupo son objeto de sanciones por extemporaneidad, quiere decir que la Entidad ha generado las respuestas oportunamente; finalmente, el grupo de "OTROS" que ascienden a ochocientos treinta y tres (833) que corresponden a solicitudes de información y otros conceptos, tampoco son objeto de sanciones por extemporaneidad y no tienen términos de vencimiento, sin embargo, han sido objeto de respuesta en el tiempo indicado.



Se observó que unas respuestas fueron dirigidas al peticionario en tiempos más largos, desde luego sin que se generara inconvenientes para el Instituto. En atención a lo anterior, se recomienda poner más diligencia en lo relacionado con los términos para las respuestas a la ciudadanía.

Con la elaboración del manual de procedimientos para el Programa de Escenarios Deportivos, el mecanismo de atención a las PQR mejoró ostensiblemente, por cuanto el proceso se atiende más expeditamente debido a que se establecieron responsabilidades, mecanismos de organización y se determinaron líneas claras de operatividad, a estos mecanismos se adiciona que la Alta Gerencia nombró una persona para que apoye el proceso de atención a escenarios y le diera mejor dinamismo y organización, situación que permitió que las respuestas a cualquier clase de solicitud de información sea oportuna. De otra parte, se crearon líneas de comunicación virtuales directas con la ciudadanía para agilizar el proceso y generar mayor transparencia en el servicio.

ATENCIÓN AL CIUDADANO

El Suit es la fuente única y válida de la información de los trámites que todas las instituciones del Estado ofrecen a la ciudadanía, facilita la implementación de la política de racionalización de trámites y contribuya a que todas las entidades del estado de tipo Nacional, Departamental y Territorial, se fortalezcan y den cumplimiento al principio de transparencia, contribuyendo de manera importante en la eliminación de los medios que facilitan la generación de focos de corrupción.

En el Instituto Municipal para el Deporte y la Recreación, se han fortalecido los mecanismos que eliminan los delitos de corrupción y por el contrario se incrementaron los medios que facilitan y dan cuenta de buena fe en las actuaciones de transparencia y buen servicio a la ciudadanía. Para este fin se habilitó la sección de Atención al Ciudadano dentro de la página web del IMDRI, en la cual encontramos la sección de F.P.Q.R.S. y la sección de preguntas frecuentes.

Además, se creó un Link de redirección a esta misma en Función Pública, la cual continúa permitiendo que el ciudadano desde su lugar de origen registre sus solicitudes y espere respuesta por medio de correo electrónico registrado por el usuario.

Igualmente, se continúa prestando los servicios en la página web del IMDRI, creando un botón de acceso que direcciona a la plataforma del SUIT directamente, este lo podemos encontrar dentro de la sección de transparencia y acceso a la información pública, sección que se encuentra en la página de inicio del instituto el cual permite conocer todos los trámites que adelanta y ejecuta el Instituto.

En la página web de la Entidad en el grupo de políticas y Guías Institucionales se continúa publicando la naturaleza y objetivos, representados en las Políticas, misión, visión, código de Integridad, p.q.r.s. y los procesos y procedimientos que integran las nuevas directrices del MIPG.

INSTITUTO MUNICIPAL PARA EL DEPORTE Y LA RECREACION DE IBAGUÉ

Km 1 Vía Aeropuerto Perales – Parque Deportivo

E-mail: imdri.ibague@imdri.gov.co **Página Web:** www.imdri.gov.co

Ibagué Tolima



TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION PUBLICA

En cumplimiento de la resolución 3564 del 31 de diciembre del 2015 del ministerio de las TICS, referente a gobierno en línea estableció, que las Entidades deben dar cumplimiento a lo ordenado y realizar las aplicaciones de tal manera que sirvan de fuente de información al interior y exterior de la Entidad.

En tal sentido el Instituto procedió a dar cumplimiento a lo determinado legalmente de la siguiente manera:

ESTÁNDARES PARA PUBLICACIÓN Y DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN

De conformidad con lo establecido en la Ley N° 1712 de 2014, atendiendo los mandatos del Título 1 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto N° 1081 de 2015, "Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República" y atendiendo los postulados de la Estrategia de Gobierno en Línea establecida en el Título 9 Capítulo 1 del Decreto N° 1078 de 2015, los sujetos obligados por el artículo 5 de la Ley 1712 de 2014 deben publicar en su sitio web las siguientes categorías de información:

1. Mecanismos de Contacto con el Sujeto Obligado
 - 1.1 Mecanismos para la atención al ciudadano
 - a. Espacios físicos destinados para el contacto con el sujeto obligado
 - b. Los teléfonos fijos y móviles, líneas gratuitas y fax, incluyendo el indicativo nacional e internacional
 - c. Correo electrónico institucional
 - d. Correo Físico o Postal
 - e. Link al Formulario Electrónico de Solicitudes, Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias
 - 1.2 Localización física, sucursales o regionales, horarios y días de atención al público
 - a. Dirección de la Sede Principal
 - b. Ubicación Física de las Sedes
 - c. Horarios y Días de Atención al Público
 - 1.3 Correo electrónico para notificaciones judiciales
 - 1.4 Políticas de seguridad de la información del sitio web y protección de datos personales
2. Información de Interés
 - 2.1 Publicación de datos abiertos
Los datos abiertos contemplando las excepciones de la ley.
 - 2.2 Estudios, investigaciones y otras publicaciones
Ibagué Sostenible 2037
Medio ambiental



Estudio Exploratorio de Prevalencia del Consumo de Sustancias Psicoactivas (SPA)

Estudio Sobre el Rol de la Mujer en Conflicto

2.3 Convocatorias

2.4 Preguntas y repuestas frecuentes

2.5 Glosario

2.6 Noticias

2.7 Calendario de actividades

2.8 Información para niños, niñas y adolescentes

2.9 Información adicional

3. Estructura Orgánica y Talento Humano

3.1 Misión y Visión

3.2 Funciones y Deberes

3.3 Procesos y Procedimientos

3.4 Organigrama

3.5 Directorio de Información de Servidores Públicos, Empleados y Contratistas

3.6 Directorio de Entidades

3.7 Directorio de Agremiaciones Asociaciones y Grupos de Interés

Directorio agremiaciones.

3.8 Ofertas de Empleo

4. Normatividad

Decreto único reglamentario del sector

Normas Generales y Reglamentarias del Sujeto Obligado

5. Presupuesto

5.1 Presupuesto General

5.2 Ejecución Presupuestal Histórico anual

5.3 Estados Financieros

6. Planeación

6.1 Políticas, Lineamientos y Manuales

Plan de Desarrollo 2016 - 2019

Plan Anticorrupción y de atención al Ciudadano

Rendición de Cuentas

Planes de acción

Plataforma seguimiento plan de desarrollo

Políticas Publicas

Manuales

Plan de Servicio al Ciudadano

Plan Anti tramites

Estrategia de Racionalización de Trámites.

6.2 Plan de Gastos Públicos

Plan de Gatos

PLAN DE GASTOS.

INSTITUTO MUNICIPAL PARA EL DEPORTE Y LA RECREACION DE IBAGUÉ

Km 1 Vía Aeropuerto Perales – Parque Deportivo

E-mail: imdri.ibague@imdri.gov.co **Página Web:** www.imdri.gov.co

Ibagué Tolima



Informe de Gestión 2018

Proyectos

Metas y Responsables

Plan General de Compras

Presupuesto y Modificaciones

6.3 Programas y Proyectos en Ejecución

6.4 Metas, Objetivos e Indicadores de Gestión y/o Desempeño

Indicadores de Gestión.

Planes de Acción

6.5 Participación en la Formulación de Políticas

6.5.1 Estrategia de Participación Ciudadana

ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA 2019.

6.5.2 Políticas Públicas

PROCEDIMIENTO POLÍTICAS PUBLICAS.

6.6 Informes de Empalme

7. Control

7.1. Informes de Gestión, evaluación y auditoría

7.2. Reportes de Control Interno (Informe pormenorizado y FURAG)

7.3. Planes de mejoramiento

7.4. Entes de control que vigilan al sujeto obligado y mecanismos de supervisión

7.5 Información para Población Vulnerable

7.6 Defensa Judicial

Pretensión o Cuantía de la Demanda.

8. Contratación

8.1 Publicaciones de la Información Contractual

8.2 Publicación de Ejecución Contractual

8.3 Publicación de Procedimientos, Lineamientos y Políticas en Materia de Adquisición y Compras

8.4 Publicación del Plan Anual de Adquisiciones

9. Trámites y Servicios

10. Instrumentos de Gestión de Información Pública

10.1 Información Mínima requerida

Artículo 9, 10 y 11 de la Ley 1712 de 2014

10.2 Registros Activos de Información

Arquitectura Sistema de Información.

10.3 Índice de Información Clasificada y Reservada

10.4 Esquema de Publicación de Información

10.5 Programa de Gestión Documental

10.6 Tablas de Retención Documental

INSTITUTO MUNICIPAL PARA EL DEPORTE Y LA RECREACION DE IBAGUÉ

Km 1 Vía Aeropuerto Perales – Parque Deportivo

E-mail: imdri.ibague@imdri.gov.co **Página Web:** www.imdri.gov.co

Ibagué Tolima



10.7 Registro de Publicaciones

10.8 Costos de Reproducción

10.9 Mecanismos Para Presentar Quejas y Reclamos en Relación con Omisiones o Acciones del Sujeto Obligado

10.10 Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Solicitudes de acceso a la Información

10.11 Sistema Integrado de Conservación

Los cuales se encuentran diligenciados y debidamente publicados en la sección de transparencia y acceso a la información pública en la página principal del instituto ww.imdri.gov.co con acceso directo. A la fecha se realizó a corte 31 de agosto de 2019 el reporte de INDICE DE TRANSPARENCIA (ITA) en el cual se obtuvo un margen de la respuesta frente a esta resolución de un 96/100 el cual deja en evidencia la buena labor realizada por el Instituto frente a la ley de acceso a la información.

EDGAR BULLA LOPEZ
Oficina de Control Interno