



**IMDRI**  
Instituto Municipal para el Deporte  
y la Recreación de Ibagué



**IBAGUÉ  
VIBRA**



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

**(LEY 1474 DE 2011)**

**OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**IBAGUE, FEBRERO  
DE 2020**

## 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 febrero de 2010, 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 Asesoramiento y recomendaciones mediante sus pronunciamientos, con el fin de mejorar el funcionamiento, y, por ende, que la Entidad brinde satisfacción a 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 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 que realiza la ciudadanía Ibagüereña.

Al respecto es importante indicar que la nueva administración adoptó un nuevo modelo de atención al ciudadano ampliando el margen de contacto directo con cada uno de los ciudadanos, de la siguiente manera:

El área de atención al ciudadano se amplió de tal manera que tenga mayor cobertura de acceso directo a las instalaciones para que sea atendido por diferentes personas que se encuentran cerca al área de espera, especialmente por la parte de los Directivos (Secretario General y Gerencia).

Lo anterior, generó un cambio positivo por cuanto el ciudadano, además, de radicar su documento de solicitud Queja, Reclamo o Derecho de Petición, tiene la oportunidad de tener contacto directo con el personal de la Entidad, facilitándose los canales de comunicación, el buen servicio, redundando en los estándares de la buena atención al ciudadano.

El mecanismo de conocimiento y distribución de las solicitudes continúa desarrollándose de igual manera, la Secretaria de Gerencia radica el documento, luego lo entrega a la Gerencia, la Gerencia lo conoce y a su vez, lo direcciona a la persona que considera la indicada, y, responsable para que diligencie la respuesta.

Una vez direccionado el documento por parte de la Gerencia, la Secretaria hace la entrega al responsable de su diligenciamiento mediante una planilla donde se registra el nombre de quien recibe, la dependencia, tipo de solicitud y fecha, lo anterior, con el propósito del seguimiento para medir los tiempos que debe tardar dicha respuesta.

Elaborada la respuesta por el responsable, la regresa por escrito a la Secretaria de Gerencia, con el oficio original de la solicitud.

La entrega de las respuestas a los peticionarios se está efectuando mediante llamada telefónica para informarle que ya está la respuesta para que pase a recogerla, o se envía por correo electrónico a quienes dejaron este medio de comunicación. Lo anterior, mientras se contrata una persona que reparta la comunicación, o se consigue un medio que haga las veces de mensajería.

Es importante indicar que a la fecha no se han presentado inconvenientes en la entrega de las respuestas a los peticionarios, hecho que se corroboró mediante revisión de nuevas solicitudes o quejas por estos hechos, además, por información manifestada directamente por la encargada de la recepción y distribución de las solicitudes y respuestas respectivamente.

Un aspecto que ha incidido en que se registren algunos cambios en la dinámica de la atención y envío de las respuestas por correo o mensajería, ha sido el cambio de la nueva administración, esto hace que se modifiquen algunos procedimientos mientras se acopla y se surten ciertos procesos como por ejemplo las nuevas contrataciones de personal y mensajería, para volver a ajustar el mecanismo habitual para la atención al ciudadano, esto no quiere decir que se haya dejado de tener en cuenta todos los dispositivos y medios para la atención adecuada a la ciudadanía de Ibagué.

En resumen, es importante indicar que, según información entregada por la responsable del proceso de la Atención al Ciudadano, no se ha presentado ningún inconveniente para la entrega y hacerle conocer a los peticionarios las respuestas de manera oportuna y de conformidad con la solicitud elevada al Instituto.

De acuerdo con la información recibida por parte del Responsable del proceso, se realizó el siguiente cuadro donde se resumen las solicitudes y se clasifican, así:

| <b>CONSOLIDADO DE PETICIONES ENTRE ENERO Y FEBRERO DE 2020</b> |                   |                             |              |              |
|--|-------------------|-----------------------------|--------------|--------------|
| <b>CONCEPTOS</b>   |                   |                             |              | <b>TOTAL</b> |
| <b>CANTIDAD</b>  | <b>Peticiones</b> | <b>Derechos de Petición</b> | <b>Otros</b> |              |
|  | <b>755</b>        | <b>21</b>                   | <b>123</b>   | <b>899</b>   |

De acuerdo con el cuadro anterior, se pudo establecer que, del total de las solicitudes del bimestre, 21 solicitudes corresponden a Derechos de petición equivalentes al 2,3% y las 878 solicitudes restantes pertenecen a Peticiones y Otros, que complementan el 97.7%, del total.

Teniendo en cuenta la cantidad de Derechos de petición que porcentualmente es del 2.3%, del total de solicitudes, se puede inferir que el Instituto no se puede catalogar de alta complejidad ante peticiones por parte de la ciudadanía ibaguereña.

Ahora bien, referente a las Solicitudes y Otros, que en su mayoría se refieren a solicitudes de préstamos de escenarios deportivos, Solicitud de implementos deportivos, de apoyos económicos, solicitud de renovación de reconocimientos deportivos, de certificaciones, y de documentación entre otros, este grupo equivale al 97.7% del total de atenciones, el cual se considera dentro del ámbito normal, y

no representan ninguna advertencia, por cuanto son solicitudes que están dentro de los objetivos que debe cumplir institucionalmente el IMDRI.

Dentro de la revisión efectuada a la documentación puesta a disposición a esta Oficina como fue la relación de las solicitudes radicadas, se observó que los Derechos de Petición de Claudia Patricia Zuluaga y Andrés Felipe García Guzmán, de fecha 20 de enero de 2020, no registran fecha de envío de respuesta, como tampoco se indica los motivos para haber omitido dicha respuesta.

Con el propósito de llevar el control de Cada una de las solicitudes elevadas al Instituto, es importante que en el cuadro excel de registro, se indique las razones por las cuales no se da respuesta, o porque no es necesaria, o en su defecto cuando no le compete al Instituto dar dicha respuesta.

Además, de los medios de recepción y contacto antes señalados, la Entidad cuenta con un correo electrónico [imdri.ibague@imdri.gov.co](mailto: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 medios y servicios de comunicación en lo concerniente a la prestación de servicios de los escenarios deportivos, igual que publica los programas deportivos en los cuales tiene participación directa en su programación, coordinación, dirección y demás formas de hacer saber a las personas de su utilización.

Los servicios que presta el IMDRI, no sólo son para las clases menos favorecidas o necesitadas, también hacen uso de ellos todas aquellas personas que de una u otra manera quieren hacer deporte en cualquier sitio de la ciudad donde hayan escenarios a disposición, quiere decir, que se benefician personas sin importar los rangos socioeconómicos, es decir, 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 responsable de las Quejas y Reclamos ha estado atenta al servicio de las solicitudes de las PQRS, a pesar del cambio de administración, además, se encontraba en periodo de maternidad, e ingresó hasta el mes de febrero.

## ATENCIÓN AL CIUDADANO

Respecto a la Atención al Ciudadano conforme lo establece la norma, el Instituto ha continuado poniendo a disposición y en práctica todos los requerimientos establecidos, y, por ende, ha seguido extendiendo los mecanismos de atención que hasta el periodo anterior se venían utilizando y estando a disposición de la ciudadanía Ibaguereña.

De conformidad con las disposiciones vigentes el Suit es el medio único y válido para la información de los trámites que las instituciones del Estado ofrecen a la ciudadanía, facilitando la implementación de la política de racionalización de trámites y apoyo a las entidades del estado de tipo Nacional, Departamental y Territorial, para que se fortalezcan y acaten el principio de transparencia, mecanismos indispensables para la eliminación y erradicación de los focos de corrupción Institucionales.

En el Instituto Municipal para el Deporte y la Recreación, se han fortalecido las herramientas que hacen parte del grupo de elementos para la eliminación de los posibles delitos de corrupción, como es el caso de la actualización del Plan Anticorrupción y se mantuvo vigente el Mapa de Riesgos de la vigencia anterior, debido a que la nueva Administración no contaba con los elementos suficientes para efectuar una valoración de posibles nuevos riesgos, o en su defecto, contar con suficientes argumentos y conocimiento para de ser necesario eliminar algunos que no tuvieran mayor incidencia.

Debido a la situación generada por causa de la pandemia del Covid-19, el Instituto no ha sido la excepción para el cumplimiento del aislamiento, por tanto, se han generado muchos cambios de actividades que no han permitido su desarrollo grupal que consienta discutir conjuntamente los posibles cambios en los riesgos institucionales para la presente vigencia, es por ello, que se continúa con la misma Matriz de riesgos, hasta tanto no se desarrollen las actividades por el nuevo personal que ha ingresado al Instituto, y cuenten con el suficiente conocimiento y argumentos para proponer los posibles cambios al Mapa de Riesgos.

Sin embargo, el Instituto continúa teniendo presente los principios rectores que den cuenta de la buena fe en las actuaciones de transparencia y buen servicio a la ciudadanía, habilitando 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.

Cuenta además con el Link de redirección de la Función Pública, el cual permite que el ciudadano desde su lugar de origen registre sus solicitudes y reciba su respuesta por medio del correo electrónico registrado por el usuario.

El servicio de la página web del IMDRI, creó 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.

## **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**

En cuanto a los Estándares para La Publicación y Divulgación de la Información el Instituto, continúa vigente de acuerdo 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.

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 auditoria

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
  - 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](http://ww.imdri.gov.co) con acceso directo.

De igual manera se hará seguimiento a las actualizaciones que la ley disponga, labor que desarrollará y actualizará la responsable del Área de Sistemas en su momento oportuno.

## RECOMENDACIONES.

- Diligenciar completamente el formato de excel para llevar el registro, control y conocimiento de las acciones realizadas en cada solicitud radicada en el Instituto.
- Una vez se cuente con la participación grupal del personal en cada área, realizar estudio y evaluación al Mapa de Riesgos actual, y proponer las posibles modificaciones y actualizaciones a que haya lugar.
- La responsable del Área de sistemas debe estar atenta a los cambios y modificaciones que se hayan introducido en lo referente a los Estándares para publicación y divulgación de información, a las actualizaciones de la página web del Instituto y demás, actualizaciones que demanden los Organismos de Control y Entidades del Estado.



**IMDRI**

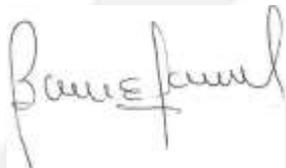
Instituto Municipal Para el Deporte y la Recreación de Ibagué



**IBAGÜE  
VIBRA**



- Implementar los medios para la oportuna y adecuada Atención al Ciudadano conforme lo establece la Ley, entre otros elementos es indispensable contar con medios de respuesta oportuna a las solicitudes, quejas, reclamos y Derechos de Petición por parte de la ciudadanía.
- Implementar mecanismos que permita continuar la calificación del servicio en el Instituto por parte de la ciudadanía.



EDGAR BULLA LOPEZ  
Oficina de Control Interno