



**INSTITUTO MUNICIPAL PARA LA RECREACION Y EL DEPORTE DE SOACHA  
OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**INFORME DE PETICIONES QUEJAS RECLAMOS Y SUGERENCIAS  
II SEMESTRE DE 2014**

Teniendo en cuenta el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, en donde se argumenta que "...La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios", a continuación la Oficina de Control Interno relaciona el seguimiento realizado a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que durante el segundo semestre de 2014, fueron interpuestas por los usuarios, por medio de los diferentes mecanismos de escucha, como son:

- Atención directa en el Instituto Municipal para la Recreación y el Deporte de Soacha
- Buzones de sugerencias
- Correo electrónico Institucional [imrds@imrdsoacha.gov.co](mailto:imrds@imrdsoacha.gov.co)
- Pagina Web. [www.imrdsoacha.gov.co](http://www.imrdsoacha.gov.co)

Dichos requerimientos dan a conocer las inquietudes por parte de los usuarios, permitiendo contribuir al mejoramiento continuo y la transformación social a la cual está comprometido el Instituto, donde le da gran importancia a la calidad del ciudadano a través de la unión de esfuerzos de las diferentes unidades funcionales.

Tabla No.1  
TOTAL PETICIONES QUEJAS RECLAMOS Y SUGERENCIAS  
II SEMESTRE DE 2014.

TIPO DE REQUERIMIENTO	TOTAL	%
SOLICITUDES	351	87,97%
PETICIONES	31	7,77%
RECLAMOS	10	2,51%
QUEJAS	7	1,75%
<b>TOTAL</b>	<b>399</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Secretaria Dirección.

Se observa que durante el II Semestre de 2014 el 88% del total de requerimientos son solicitudes que los diferentes usuarios realizan al Instituto. Los asuntos principales son préstamos y autorización de parques y escenarios, apoyos económicos a deportistas, solicitudes de reconocimiento deportivos, prestamos de sonidos, tarimas, inflables y recreacionistas, premiaciones, solicitud de continuación de programas del IMRDS y apoyo a torneos, entre otros.

Durante el II semestre de 2014, se radicaron 31 derechos de petición. Provenientes principalmente de la Alcaldía, Concejo, Contraloría Municipal, Juntas de Acción Comunal y comunidad en general, solicitando



## INSTITUTO MUNICIPAL PARA LA RECREACION Y EL DEPORTE DE SOACHA OFICINA DE CONTROL INTERNO

principalmente información de las obras que se ejecutaron y se entregaron durante el mes de noviembre de 2014. Desde la dirección se observó una herramienta de control denominada “Formato para recepción PQRS mensual”, en la cual se realiza la trazabilidad de respuesta del requerimiento, permitiendo minimizar los riesgos legales que ocasionan el incumplimiento de tiempos en las respuestas de los derechos de petición de acuerdo a la normatividad vigente.

Por último se presentaron 10 reclamos y 7 quejas correspondiente al 2.51% y 1.75% del total de requerimientos presentados durante el II Semestre de 2014.

Se verificó que efectivamente en los parques Compartir y Cagua el Instituto Municipal para la Recreación y el Deporte de Soacha cuenta con buzones de sugerencias, los cuales se encuentran en fácil acceso para la comunidad.

Mediante el correo electrónico Institucional se observó que para el segundo semestre de 2014, llegaron 24 solicitudes de información por parte de la comunidad en general, de los cuales el Instituto Municipal para la Recreación y el Deporte dio su respectiva respuesta como se observa a continuación.

Correo + 13 de 277

**Quejas y Reclamos Registro No. 1498858**

sgeneral\_commutador soacha-cundinamarca para mí 16/12/14

Buen día Dr. Luis Eduardo Chavez Poveda

A continuación, me permito remitir la comunicación radicada en el buzón Quejas Y Reclamos, para su conocimiento y fines pertinentes. Ruego el favor sea copiado a este correo la respuesta, relacionando Buzón: Quejas y Reclamos y el número de radicado.

Quisiera saber porque en el parque de Tibanica en San mateo comuna 5 no se permite el ingreso al gimnasio que allí colocaron a todos, solo personas adultas y si uno va con niños menores ni siquiera puede uno dejarlos con uno si no por fuera deberían colocar una buena atracción o gimnasio para los niños pues en parques de bogota si hay tambien el ingreso de los perros, ya que hay celadores que en vez que ellos se la pasen en el salón verifiquen que los dueños recojan lo de sus perros para eso ahora hay multas el parque no es muy grande para que no lo hagan porque el parque se presta para actividades privadas prohibiendo como hoy el ingreso al parque ¿disculpen pero no entiendo...acaso no es para la comunidad...donde esta el dinero de los impuestos para el arreglo de la calle norte del hospital cardiovascular esta tembien??

Nombre: Yamile Quintero Molina  
Cédula: 39759021  
Dirección: Kra 1 A Este N. 328-32  
Teléfono: 3138005465  
Correo Electrónico: yaguem21@hotmail.com  
Quejas y Reclamos Registro No. 1498858

IMRD Soacha <imrds@imrdssoacha.gov.co> para Jose 17/12/14

Buenos días

Profe Urbe

Reenvio correo para que por favor nos ayude a contestar respecto a los que nos concierne.

cordial saludo

Adriana Baquero

Mensaje reenviado

De: sgeneral\_commutador soacha-cundinamarca <sgeneral\_commutador@soacha-cundinamarca.gov.co>  
Fecha: 16 de diciembre de 2014, 10:33  
Asunto: Quejas y Reclamos Registro No. 1498858  
Para: imrds@imrdssoacha.gov.co

Haz clic aquí si quieres Responder o Reenviar el mensaje



# INSTITUTO MUNICIPAL PARA LA RECREACION Y EL DEPORTE DE SOACHA

## OFICINA DE CONTROL INTERNO

**Buzón: Quejas y Reclamos - Radicado:1498858**

**Jose Eduardo Uribe**  
joseuri@imrdssoacha.gov.co

Buen día señora Yamile

Dando respuesta a su solicitud sobre uso del Gimnasio Biosaludable al aire libre que se encuentra ubicado en la Unidad Deportiva Tibanica de la comuna 5 (San Mateo), a continuación se le entrega la siguiente información:

El día 11 de Octubre del presente año, el señor Alcalde Arq. Juan Carlos Nemocón Mojica, presente en la Unidad Deportiva Tibanica e inaugura el cerramiento de cuatro campos deportivos y la adecuación con superficie sintética de tres (3) de esas canchas (Baloncesto - Fútbol de Salón - Tenis de Campo). Adicional a estos campos deportivos en mención, se renueva al Gimnasio Biosaludable al aire libre el cual se reinstala con la novedad que se creó un cerramiento en malla y se instalaron nuevas partes de varias máquinas del gimnasio que se dañaron a causa de los constantes abusos y mal uso que se realizaba por parte de colegios (niños y población juvenil) sobre cada una de las máquinas y/o módulos dispuestos para la actividad física de la comunidad, además este cerramiento busca aumentar la participación de la comunidad en especial Adulto Mayor y disminuir abusos en tiempo y cantidad de personas que usan estos elementos al mismo tiempo donde observamos en muchas ocasiones que más de tres (3) personas (familias: papá, mamá e hijos) se montaban en un solo módulo cuando lo óptimo es una sola persona para cada máquina.

Otra razón por la cual se restringe el acceso al gimnasio biosaludable al aire libre a menores de edad, es el motivo de las constantes laceraciones, lesiones, accidentes y peleas de los adultos que anteriormente permitían que sus hijos los acompañaran y por desuido de "estos adultos responsables" que accedían con menores de edad se generaron varios casos en los cuales los niños metían sus dedos en las máquinas o salían del escenario con golpes causados por el mal uso o acercarse a los sitios en los que se practicaba algún movimiento en los módulos del gimnasio.

En cuanto al ingreso de perros, el año inmediatamente anterior se tenía prohibido el acceso, para el presente año 2014 evaluando las condiciones de los diferentes usuarios se les permite ingresar perros, pero la constante agresión verbal y groserías para los funcionarios de la U.D. Tibanica y guardias de seguridad, induciendo la indisciplina de la mayor parte de usuarios dueños de mascotas, genero que se realizara una visita de la secretaria de salud municipal la cual entrega reporte de insalubridad de todo el escenario deportivo en zonas verdes, peatonales y hasta en las zonas deportivas incluido el Gimnasio. Con este reporte se tomaron medidas de prevención como lo es la adecuación de una zona específica para que los usuarios del parque ingresen dueños de mascotas puedan "ÚNICAMENTE" mantenerlos sujetos mientras desarrollan su actividad física y deportiva, mas no pueden que circular en las instalaciones del escenario con sus mascotas ya que se podrían generar cienes del parque por la insalubridad que generan las mascotas. Todo lo mencionado se ejecuta teniendo en cuenta el interés general mas no el particular y protegiendo la salud de los usuarios (adulto mayor, niños y jóvenes).

Los Guardas de seguridad, en el caso de este escenario solo pueden avisar, comunicar y restringir el acceso de acuerdo a las normas y criterios que posee el parque, por lo anterior no tienen la potestad y autoridad para multar, este solo puede realizar la policía ambiental en compañía de la inspección de policía de la comuna 5.

Respecto al "prelamo de actividades privadas" como usted lo menciona, dentro del cronograma del escenario no se registra el cierre de la Unidad Deportiva Tibanica comuna 5, solo se tiene programado la ejecución de las vacaciones mensuales para los niños y jóvenes de esta comuna en la semana del 15 al 19 de diciembre de 2014, ya que este es un programa institucional de carácter municipal y el cual se invita a toda la población a participar gratuitamente, con correimientos del municipio y 12 veredas.

La bolsa de premiación para estas Justas deportivas supero los 20 millones de pesos que se repartieron entre los 4 primeros lugares en cada disciplina, un ambiente familiar se vivió durante las tres fechas que se disputaron además del juego limpio y la sana competencia.

Los temas de infraestructura y obras en las vías si competen a otra secretaria.

Por lo expuesto aquí creemos haber solventado sus solicitud y/o reclamación, también le pedimos excusas si en algún momento se sintió vulnerado en sus derechos.

Le deseamos éxitos en sus labores diarias y esperamos sus comentarios al respecto.

Administración U.D. Tibanica - comuna 5  
I.M.R.D.S.

Se evidencia que en la página web del Instituto Municipal para la Recreación y el Deporte, cuenta con el link denominado "PQRS y ATENCION AL USUARIO",

3.000 Deportistas

INICIO ANTERIOR SIGUIENTE FINAL

**IMRDS**  
• Preguntas Frecuentes  
• PQRS  
• Atención al Usuario  
• Mapa del Sitio

**ENLACES DE INTERES**  
• Portal Único de Contratación  
• Hora Legal Colombiana  
• Urna de Cristal

**CONTÁCTENOS**  
• 840 0200 - 778 6224  
• imrds@imrdssoacha.gov.co

**OFICINA Y HORARIO**  
• Calle 15 N° 8-53 Soacha - Cundinamarca  
• Lunes a Viernes de 8:00 am a 5:30 pm,  
Jornada continua

Instituto Municipal para la Recreación y el Deporte de Soacha. Todos los Derechos reservados © 2014

Calle 15 No. 8-53 / Coliseo General Santander  
PBX. 8 400 200  
www.imrds.gov.co  
Recreación y Deporte para Todos





**INSTITUTO MUNICIPAL PARA LA RECREACION Y EL DEPORTE DE SOACHA  
OFICINA DE CONTROL INTERNO**

Sin embargo es pertinente mencionar que dichos link no existe vínculo para que los usuarios puedan acceder a los servicios ofrecidos para la atención al usuario.

Adicionalmente la Dirección del Instituto, realizó el **PROCEDIMIENTO PARA DAR RESPUESTA OPORTUNA A LOS REQUERIMIENTOS DEL CLIENTE USUARIO**, el cual tiene como objetivo fortalecer en la institución los mecanismos de escucha de la voz del usuario externo a través de un procedimiento que permita generar respuestas eficaces y oportunas a sus requerimientos, quejas, reclamos, felicitaciones, sugerencias y solicitudes de información. A la fecha de elaboración de este informe no se observa socialización del citado documento.

Por último se evidencia que a partir del mes de noviembre de 2014, la Dirección del Instituto lleva un registro de Control de atención al usuario, fortaleciendo el mecanismo de escucha directo y dando respuesta oportuna a las inquietudes de las diferentes personas respecto a la gestión y tramites propios del Instituto. Según los registros se observa que se realizaron 3 reuniones con los usuarios durante el mes de noviembre y 11 durante el mes de diciembre de 2014.

### **RECOMENDACIONES**

- Adicional a los derechos de petición, implementar la herramienta de “Formato para recepción PQRS mensual” a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que los usuarios interponen en el IMRDS.
- Realizar socialización del PROCEDIMIENTO PARA DAR RESPUESTA OPORTUNA A LOS REQUERIMIENTOS DEL CLIENTE USUARIO
- Realizar activación de los vínculos “PQRS y ATENCION AL USUARIO”, observados en la página web.
- Realizar seguimiento a la trazabilidad del requerimiento del usuario desde la radicación de la petición queja o reclamo hasta su respectiva respuesta al peticionario.
- En la medida de lo posible, continuar con la atención personalizada y solución oportuna a los requerimientos de los diferentes usuarios, por parte de la Dirección.

Cordialmente

**CAROLINA LOZANO ARDILA**  
Jefe Oficina de Control Interno