

**INFORME DE PETICIONES QUEJAS RECLAMOS Y SUGERENCIAS
I SEMESTRE DE 2015**

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 primer semestre de 2015, 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@imrdssoacha.gov.co
- Pagina Web. www.imrdssoacha.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.

Para el primer semestre de 2015 se evidencia que:

- La persona designada para realizar control y seguimientos a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones en el IMRDS es la Secretaria de la Dirección.
- Durante el primer semestre de 2015, se presentaron 76 requerimientos, según el cuadro reportado “Relaciones de Peticiones Quejas y Reclamos”, por la Secretaria de la Dirección.

Del total de requerimientos 44 fueron allegados mediante correo electrónico y 32 fueron allegados mediante radicación institucional, los cuales se discriminan de la siguiente manera:

TIPO DE REQUERIMIENTO	ESTADO DEL TRAMITE	% PARTICIPACION
PETICION	68	89,47%
QUEJA	4	5,26%
SIN DEFINIR	4	5,26%
TOTAL	76	100,00%

Fuente: Secretaria Dirección

Al realizar revisión de la información suministrada por la Secretaria del IMRDS, se evidencia que:

- Ausencia de controles de los requerimientos interpuestos por la comunidad por parte de la Secretaria de la Dirección, ya que en la herramienta de control diseñada se registra las quejas y reclamos radicadas y enviadas por correo electrónico, pero no se observa articulación con los administradores de escenarios para lograr obtener un dato consolidado de las Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones a nivel institucional.
- Por otro lado no se evidencia que dentro de la herramienta diseñada se incluyan las peticiones quejas y reclamos recolectadas por medio de los buzones, que se encuentran ubicados en diferentes escenarios deportivos. Tampoco se observa que se tenga evidencia que dentro del semestre analizado no se haya instaurado ningún tipo de requerimiento por parte de la comunidad, por este medio.
- Se observa que los siguientes requerimientos no tienen definido el tipo de requerimiento, de acuerdo a la información suministrada por la Secretaria de la Dirección de la siguiente manera:

F

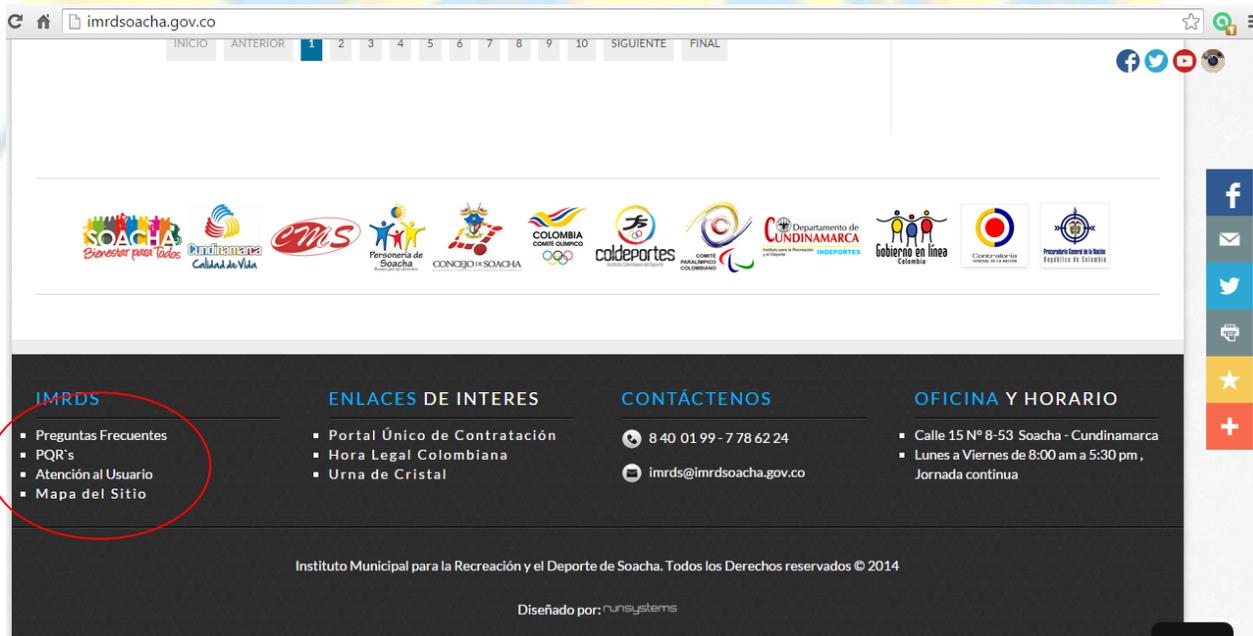


**RELACION DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS
VIGENCIA 2015**

MES	FECHA DE RECEPCION DE LA QUEJA	DOCUMENTO DEPOSITADO EN EL BUZON.	MEDIO DE LLEGADA	TIPO DE REQUERIMIENTO	DESCRIPCION DE LA QUEJA	DOCUMENTO PRESENTADO O PERSONAL ENTE	Asignación para respuesta interna y Fecha límite	DEPENDENCIA RESPONSABLE	Fecha de respuesta al Cliente Externo.	Observaciones sobre la PQRS.	ESTADO DEL TRAMITE
FEBRERO	15/02/2015		CORREO ELECTRONICO		HACER VISITA AL IMRDS PARA SOLICITAR PLAN DE DESARROLLO	JULIAN DAVID ARANDA	ADRIANA BAQUERO		SIN RESPUESTA		INCOMPLETO
ABRIL	10/04/2015		CORREO ELECTRONICO		REQUISITOS PARA INSCRIPCION A ESCUELA DE FUTBOL	ALEXANDRA RINCON	CATALINA TOBON	SUB DEPORTIVA	RESPUESTA EL 05/08/2015		TRAMITADO
MAYO	13/05/2015		CORREO ELECTRONICO		SOLICITUD ESPACIO EN CICLBI PARA GRABAR MENSAJES PARA LOS ESCARABAJOS	JORGE EDUARDO JIMENEZ	RICARDO ANTOLINEZ	SUB DEPORTIVA	RESPUESTA EL 13/05/2015		TRAMITADO
JUNIO	03/06/2015		CORREO ELECTRONICO		SOLICITUD ESPACIO EN COMPARTIR LA ARENOSA	GABRIEL RODRIGUEZ	ADRIANA BAQUERO		SIN RESPUESTA	HABLE CON MANUEL HIGUERA PARA EL ESPACIO	INCOMPLETO

Al realizar revisión del libro electrónico denominado "libro de radicación 2015" se observa que existen radicaciones las cuales tiene como asunto agradecimiento, los cuales no se encuentran registrados dentro de la herramienta de control "Relación de Peticiones quejas y reclamos vigencia 2015". Sin embargo es pertinente mencionar que desde la Secretaria de Dirección se realiza

- Se observa que de los 76 requerimientos analizados, 69 se encuentran con trámite completo y 7 con trámite incompleto (sin respuesta).
- Por último no se evidencia mecanismos de seguimiento y Control de atención al usuario, en el momento que este realice su requerimiento de forma verbal que visualice la respuesta o gestión inmediata por parte del IMRDS. Lo anterior es importante, teniendo en cuenta que es necesario identificar la atención del usuario, lo cual fortalece los mecanismos de escucha directa y permite identificar las respuestas oportunas a las inquietudes de las diferentes personas respecto a la gestión y tramites propios del Instituto.
- 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”.



The screenshot shows the website interface for imrdssoacha.gov.co. At the top, there is a navigation bar with links: INICIO, ANTERIOR, 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, SIGUIENTE, FINAL. Below this is a horizontal banner with various logos including SOACHA Bienestar para Todos, CUNDINAMARCA, M.S., Personería de Soacha, CONCEJO DE SOACHA, COLOMBIA CORRIE COLOMBIANO, caldeportes, GOBIERNO EN LINEA, and others. The main content area is divided into four columns:

- IMRDS**
 - Preguntas Frecuentes
 - PQR's
 - Atención al Usuario
 - Mapa del Sitio
- ENLACES DE INTERES**
 - Portal Único de Contratación
 - Hora Legal Colombiana
 - Urna de Cristal
- CONTÁCTENOS**
 - ☎ 8 40 01 99 - 7 78 62 24
 - ✉ 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

At the bottom, it says: Instituto Municipal para la Recreación y el Deporte de Soacha. Todos los Derechos reservados © 2014. Diseñado por: nunsystems

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. Sin embargo, dentro de la pagina existe un link denominado “contacto” a lo cual los usuarios pueden interponer su solicitud, tal como se muestra a continuación:




INICIO
SOACHA ACTIVA
SOACHA CAMPEONA
DEPORTE FORMATIVO
ESCENARIOS
INSTITUCIONAL
TRANSPARENCIA Y ACCESO A INFORMACIÓN PÚBLICA

CONTACTO

Categoría	5 años		6 años		7 años		8 años		9 años		10 años	
	1.6 km											
1º Lugar	150.000	150.000	150.000	150.000	150.000	150.000	150.000	150.000	150.000	150.000	150.000	
2º Lugar	140.000	140.000	140.000	140.000	140.000	140.000	140.000	140.000	140.000	140.000	140.000	
3º Lugar	130.000	130.000	130.000	130.000	130.000	130.000	130.000	130.000	130.000	130.000	130.000	
4º Lugar	120.000	120.000	120.000	120.000	120.000	120.000	120.000	120.000	120.000	120.000	120.000	
5º Lugar	110.000	110.000	110.000	110.000	110.000	110.000	110.000	110.000	110.000	110.000	110.000	

55 MILLONES EN INCENTIVOS PARTICIPA INSCRIPCIÓN GRATUITA

Desde el 20 de Agosto hasta el 24 Septiembre de 2015



Escolar Pre-infantil Infantil Menores Juveniles Mayores Silla de Ruedas

Para solicitar información o sugerir lineamientos que aporten a la gestión del Instituto, puede ponerse en contacto con nosotros a través del teléfono o enviándonos un E-Mail.

Instituto Municipal para la Recreación y el Deporte de Soacha
Soacha - Cundinamarca
Tel.: 8 4001 99
E-Mail: imrds@imrdssoacha.gov.co

Nombre:

Teléfono:

E-Mail:

Observaciones:



He leído y acepto la [Política de privacidad](#)

Introduzca los caracteres de la imagen:



ENVIAR

RECOMENDACIONES

- Continuar con el control de requerimientos (peticiones y quejas) interpuestos mediante forma física y por correo electrónico en el IMRDS.

- Incluir dentro de la herramienta de control diseñada para identificar las quejas reclamos, requerimientos catalogados como peticiones agradecimientos, felicitaciones, sugerencias y demás que la administración considere pertinente y que sea proveniente de la comunidad.
- Realizar articulación con los administradores de escenarios con el fin que se consolide y se identifique los requerimientos instaurados en los diferentes escenarios deportivos administrados por la Comunidad.
- Realizar y continuar con el procedimiento de apertura de buzones e incluirlo dentro del seguimiento de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones de la entidad.
- Definir la totalidad de requerimientos instaurados por la Comunidad en la columna Tipo de requerimiento, de la herramienta denominada "relación de peticiones quejas y reclamos vigencia 2015"
- Realizar respuesta oportuna de los requerimientos instaurados por correo electrónico en el IMRDS, e instaurar el respectivo control y seguimiento.
- Implementar mecanismos de seguimiento y control con el fin de realizar registro y cuantificación de los requerimientos verbales realizados por los diferentes usuarios en la sede administrativa del IMRDS.
- Realizar unificación y activación de los links relacionados con la atención del usuario y requerimientos que se observan en la página web institucional.

Cordialmente

CAROLINA LOZANO ARDILA
Jefe Oficina de Control Interno.