

**INFORME DE PETICIONES QUEJAS RECLAMOS Y SUGERENCIAS
II 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 segundo 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 segundo 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 segundo semestre de 2015, se presentaron 82 requerimientos, según el cuadro reportado “Relaciones de Peticiones Quejas y Reclamos”, por la Secretaria de la Dirección.

Del total de requerimientos 30 fueron allegados mediante correo electrónico y 52 fueron allegados mediante radicación institucional, los cuales se discriminan de la siguiente manera:

TIPO DE REQUERIMIENTO	TOTAL	% PARTICIPACION
FELICITACION	37	45,12%
PETICION	40	48,78%
QUEJA	3	3,66%
RECURSO	2	2,44%
TOTAL	82	100,00%

Fuente: Secretaria Dirección

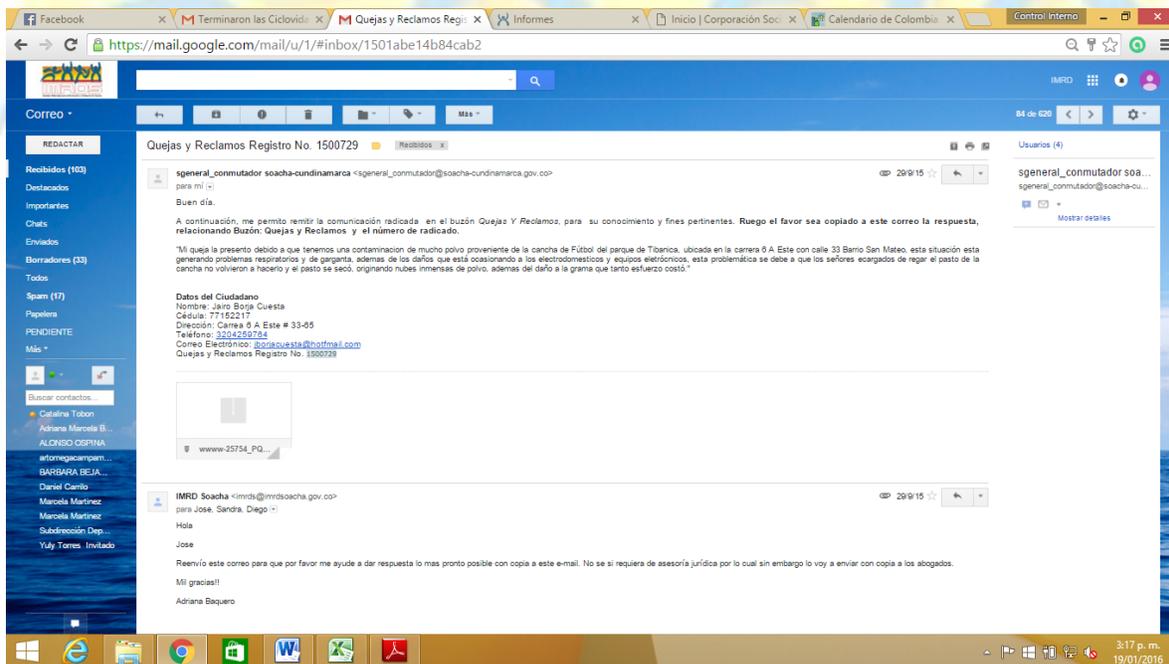
Al realizar revisión de la información suministrada por la Secretaria del IMRDS, se evidencia que:

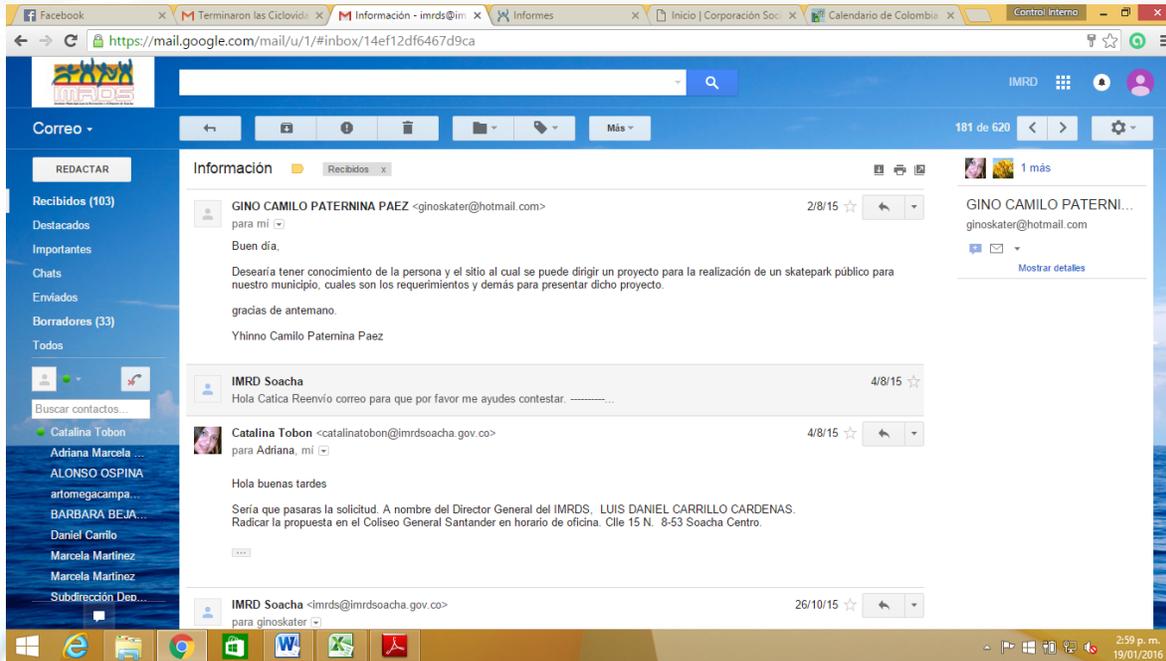
- Ausencia de controles de los requerimientos interpuestos por la comunidad por parte de la Secretaria de la Dirección, ya que en la herramienta de control diseñada se registra las quejas y reclamos radicadas y enviadas por correo electrónico, pero no se observa articulación con los administradores de escenarios y coordinadores de programa 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.
 - Al realizar revisión del libro electrónico denominado “libro de radicación 2015” se observa que existen radicaciones las cuales tiene como asunto solicitud, los cuales no se encuentran registrados dentro de la herramienta de control “Relación de Peticiones quejas y reclamos vigencia 2015”. Esta Oficina considera que cualquier tipo de solicitud realizada por parte de la comunidad debe ser tenida en cuenta dentro de las peticiones quejas y reclamos y ejercer el control llevado por la Secretaria de la Dirección.
 - Se observa agradecimiento por el aporte del IMRDS al XXI Versión de la Olimpiada Iberoamérica emitido por la Caja de Compensación Familiar COMPENSAR con número de radicado 1003 del 10 de Julio de 2015. No se evidencia socialización a nivel institucional de dicho agradecimiento.
 - Se evidencia derecho de petición emanado por el Honorable Concejal José Martin Peñuela radicado en esta Institución el día 3 de agosto de 2015, con número 1104. Dicha petición fue contestada de forma extemporánea ya que fue radicado por la Entidad el día 31 de agosto de 2015, 18 días hábiles posterior a la radicación.
 - No se evidencia respuesta a los requerimientos referente a queja por los organizadores del colegio al Parque remitido en Agosto 28 de 2015 vía correo electrónico ni la solicitud de premiación por concepto de la carrea de la aventura el día 16 de diciembre de 2015 por este mismo medio. Sin embargo el Licenciado Arnulfo Torres informa a esta oficina vía correo electrónico el día 22 de enero las gestiones realizadas con el fin de solucionar los requerimientos interpuestos
1. Queja realizada por Esperanza Vargas V. docente del colegio Manuela Beltrán, Respecto a la supuesta Falta de respeto por parte de los animadores de Colegio Al Parque en la realización de este evento en la comuna Tres:
- A. Una vez esta dependencia conoció el texto de la queja se hizo reunión informativa con el personal de Liderazgo Juvenil, donde se analizó la situación y se escuchó la versión de los implicados.
 - B. Se consideró que lo presentado había sido un mal entendido por parte de la docente del Colegio, por cuanto los antecedentes del comportamiento de los Jóvenes son para esta

dependencia de pleno conocimiento y la observación hecha desde el micrófono, pretendió destacar que a pesar del estigma que sobre el comportamiento de estos jóvenes, hace curso en el municipio, ellos en esta ocasión principalmente estaban haciendo gala de una excelente participación de entusiasmo recreativo y pundonor deportivo, lo cual era digno de exaltar ante todos los participantes.

- C. Como anteriores, y eviten generar cuadros comparativos entre lo que se dice y lo que se da en el momento, y muchos menos comparar el comportamiento de los jóvenes de un colegio con los integrantes de otra institución.
 - D. Para mejorar la comunicación se programó una reunión extraordinaria a manera de taller para retroalimentar el manejo del micrófono, tanto para dar información como para dirigir las actividades masivas, rumbas o competencias recreativas en eventos de esta dependencia, para tal efecto se contó con la asesoría de NANO, delegado de COLDEPORTES nacional para las escuelas de Recreación de Cundinamarca.
 - E. Por otra parte, al colegio Manuela Beltrán se le siguió atendiendo por parte de esta dependencia a lo largo del año en las actividades correspondientes al programa de Recreación escolar y los proyectos afines a la institución, sin que se registrase ninguna otra manifestación de inconformidad o negativa por parte de las directivas y los docentes para participar en nuestros eventos.
2. Solicitud expresa por Dos deportistas de ciclomontañismo que participaron en el evento Recreo deportivo denominado "Carrera de Aventura la ruta del dios varón" en el marco de festival contemporáneo dirigido por esta dependencia.
- A. Este evento se realiza como fomento de la práctica de la orientación deportiva en sus modalidades de Bicicleta y marcha, por lo cual considera las categorías de promoción universitaria, Novatos y Expertos.
 - B. Para alcanzar los objetivos de fomento y promoción este evento se ha vinculado al Festival de Deporte Contemporáneo organizado por el Área de Recreación y su programa de Recreación Escolar.
 - C. El IMRDS se ha vinculado en varias ocasiones de manera activa a este certamen apoyando aspectos específicos como la premiación, pero infortunadamente para el año 2015 debido al poco presupuesto asignado al área de Recreación no se pudo premiar como en años anteriores, también es de resaltar que para la vigencia del 2015 no se contó con el sistema de premiación por bonos canjeables en almacenes de cadena.
 - D. Por lo anteriormente expuesto la premiación ofrecida a los participantes fue expresamente al pundonor deportivo, ya que la organización bajo la dirección de esta dependencia y previa coordinación con otras dependencias del IMRDS ofreció los servicios administrativos, Logísticos y operativos que demanda este tipo de eventos, teniendo como excepción el servicio de la ambulancia y la asignación de la premiación en bonos.

- E. Así las cosas, esta dependencia ha proyectado respuesta a los usuarios quienes enviaron mediante correo electrónico su solicitud, en dicha respuesta se les invita a retirar en esta dependencia la premiación correspondiente representada en 2 medallas y un trofeo para el primer puesto, a partir del 1 de Febrero por cuanto estamos en empalme de cambio de administración.
- Al realizar revisión del correo institucional se observa que la respuesta a las siguientes solicitudes se realizaron de forma extemporánea, Razón por la cual es necesario que se adopten medidas tendientes a fortalecer los controles de fechas de respuestas y así dar una información a la comunidad de forma oportuna y veraz.





Facebook Terminaron las Ciclovías Información - imrds@im Informes Inicio | Corporación Soci Calendario de Colombia Control Interno

https://mail.google.com/mail/u/1/#inbox/14ef12df6467d9ca

IMRD 181 de 620

Información Recibidos x

GINO CAMILO PATERNINA PAEZ <ginoskater@hotmail.com> 2/8/15 ☆

para mí

Buen día,

Desearía tener conocimiento de la persona y el sitio al cual se puede dirigir un proyecto para la realización de un skatepark público para nuestro municipio, cuales son los requerimientos y demás para presentar dicho proyecto.

gracias de antemano.

Yhinno Camilo Paternina Paez

IMRD Soacha 4/8/15 ☆

Hola Catalina Reenvío correo para que por favor me ayudes contestar.

Catalina Tobon <catalinatobon@imrdssoacha.gov.co> 4/8/15 ☆

para Adriana, mí

Hola buenas tardes

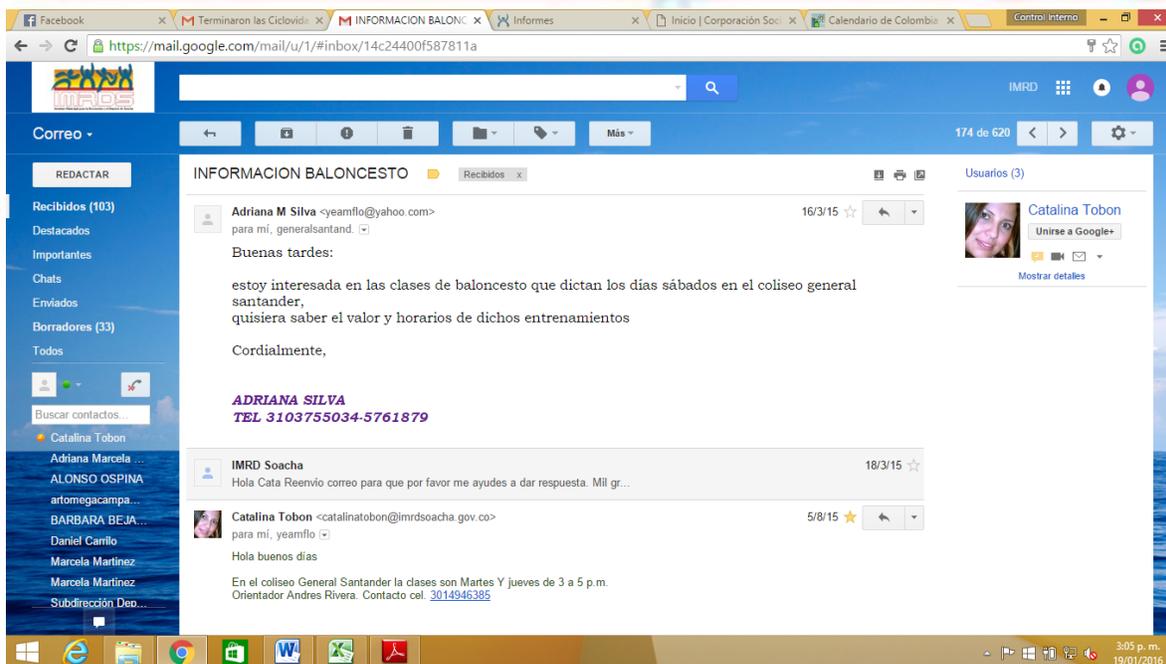
Sería que pasaras la solicitud. A nombre del Director General del IMRDS, LUIS DANIEL CARRILLO CARDENAS. Radicar la propuesta en el Coliseo General Santander en horario de oficina. Cile 15 N. 8-53 Soacha Centro.

...

IMRD Soacha <imrds@imrdssoacha.gov.co> 26/10/15 ☆

para ginoskater

2:59 p. m.
19/01/2016



Facebook Terminaron las Ciclovías INFORMACION BALONC Informes Inicio | Corporación Soci Calendario de Colombia Control Interno

https://mail.google.com/mail/u/1/#inbox/14c24400f587811a

IMRD 174 de 620

INFORMACION BALONCESTO Recibidos x

Adriana M Silva <yeamflo@yahoo.com> 16/3/15 ☆

para mí, generalsantand.

Buenas tardes:

estoy interesada en las clases de baloncesto que dictan los días sábados en el coliseo general santander,

quisiera saber el valor y horarios de dichos entrenamientos

Cordialmente,

ADRIANA SILVA
TEL 3103755034-5761879

IMRD Soacha 18/3/15 ☆

Hola Cata Reenvío correo para que por favor me ayudes a dar respuesta. Mil gr...

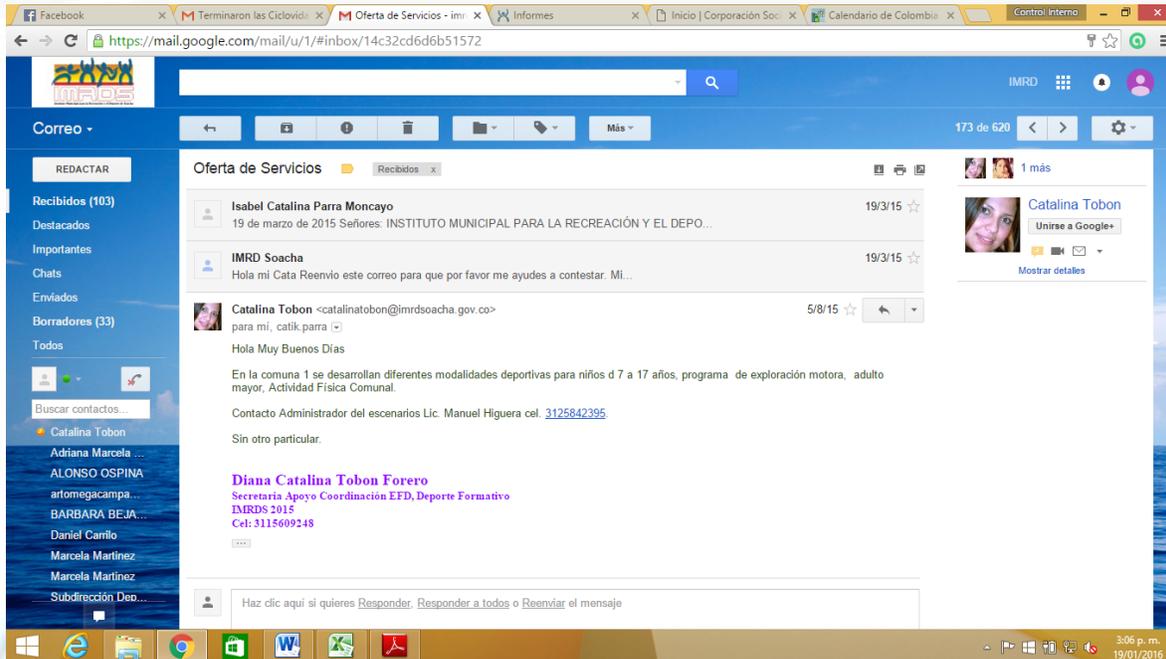
Catalina Tobon <catalinatobon@imrdssoacha.gov.co> 5/8/15 ☆

para mí, yeamflo

Hola buenos días

En el coliseo General Santander las clases son Martes Y jueves de 3 a 5 p.m. Orientador Andres Rivera. Contacto cel. [3014946385](tel:3014946385)

3:05 p. m.
19/01/2016



Facebook Terminaron las Ciclovías Oferta de Servicios - imr Informes Inicio | Corporación Soci Calendario de Colombia Control Interno

https://mail.google.com/mail/u/1/#inbox/14c32cd6d6b51572

IMRD 173 de 620

Oferta de Servicios Recibidos

Isabel Catalina Parra Moncayo 19/3/15
19 de marzo de 2015 Señores: INSTITUTO MUNICIPAL PARA LA RECREACIÓN Y EL DEPO...

IMRD Soacha 19/3/15
Hola mi Cata Reenvío este correo para que por favor me ayudes a contestar. MI...

Catalina Tobon <catalinatobon@imrdssoacha.gov.co> para mí, catik para 5/8/15
Hola Muy Buenos Días

En la comuna 1 se desarrollan diferentes modalidades deportivas para niños d 7 a 17 años, programa de exploración motora, adulto mayor, Actividad Física Comunal.

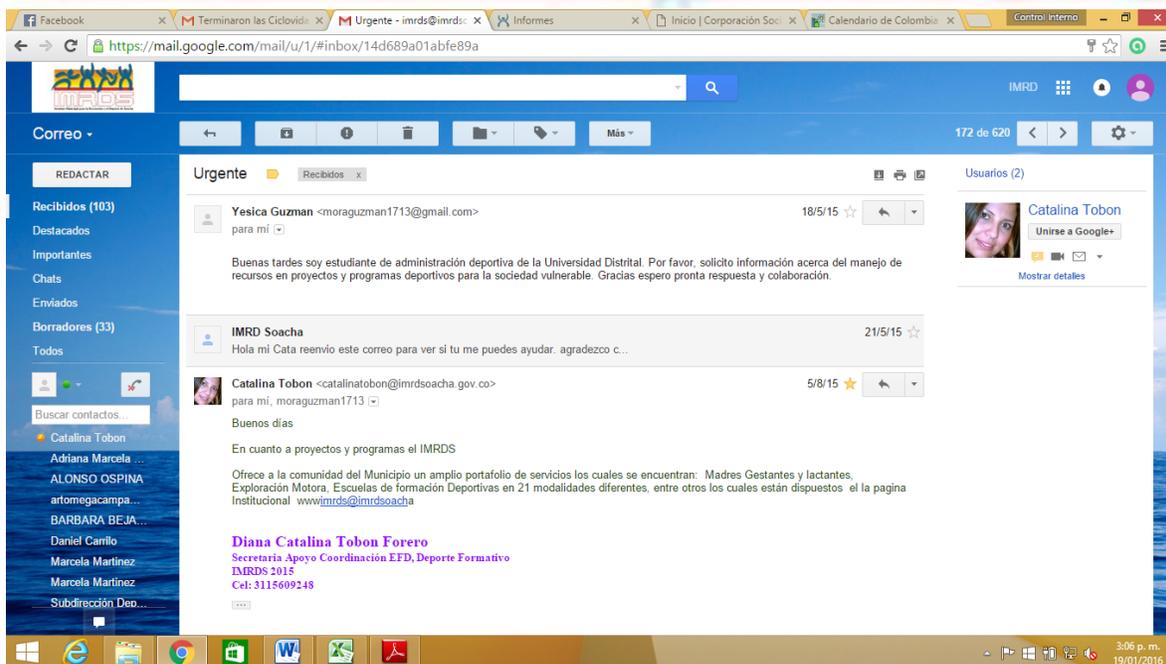
Contacto Administrador del escenarios Lic. Manuel Figuera cel. [3125842395](tel:3125842395)

Sin otro particular.

Diana Catalina Tobon Forero
Secretaria Apoyo Coordinación EFD, Deporte Formativo
IMRDS 2015
Cel: 3115609248

Haz clic aquí si quieres Responder, Responder a todos o Reenviar el mensaje

3:06 p. m. 19/01/2016



Facebook Terminaron las Ciclovías Urgente - imrds@imrds Informes Inicio | Corporación Soci Calendario de Colombia Control Interno

https://mail.google.com/mail/u/1/#inbox/14d689a01abfe89a

IMRD 172 de 620

Urgente Recibidos

Yesica Guzman <moraguzman1713@gmail.com> para mí 18/5/15
Buenas tardes soy estudiante de administración deportiva de la Universidad Distrital. Por favor, solicito información acerca del manejo de recursos en proyectos y programas deportivos para la sociedad vulnerable. Gracias espero pronta respuesta y colaboración.

IMRD Soacha 21/5/15
Hola mi Cata reenvío este correo para ver si tu me puedes ayudar. agradezco c...

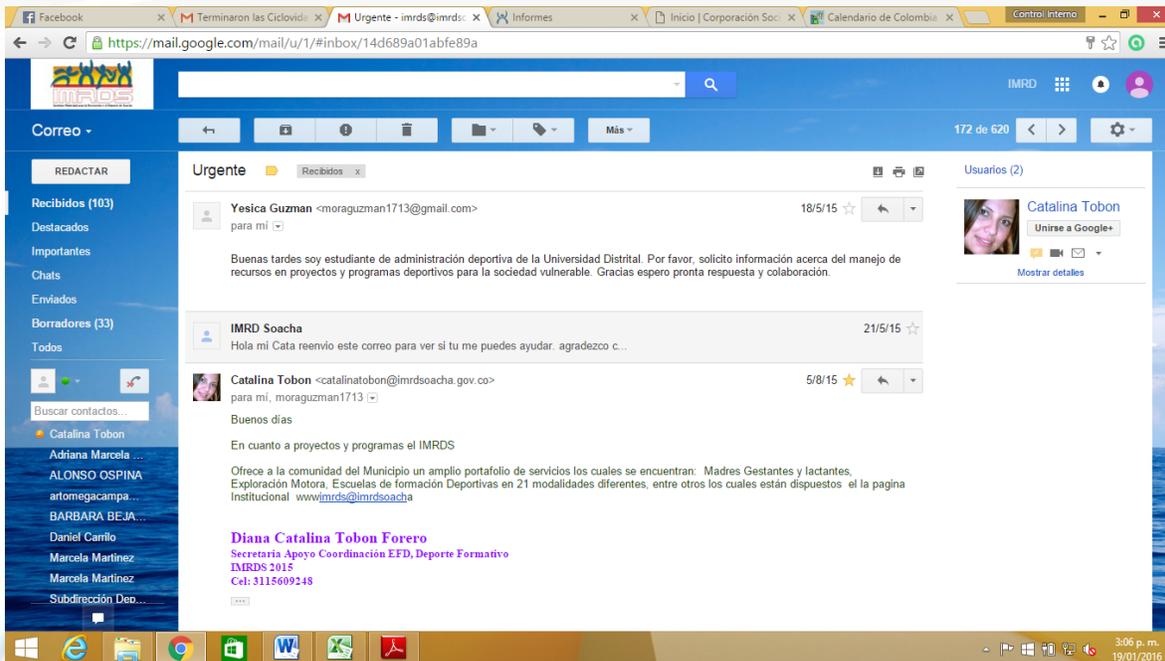
Catalina Tobon <catalinatobon@imrdssoacha.gov.co> para mí, moraguzman1713 5/8/15
Buenos días

En cuanto a proyectos y programas el IMRDS

Ofrece a la comunidad del Municipio un amplio portafolio de servicios los cuales se encuentran: Madres Gestantes y lactantes, Exploración Motora, Escuelas de formación Deportivas en 21 modalidades diferentes, entre otros los cuales están dispuestos el la pagina Institucional www.imrds@imrdssoacha

Diana Catalina Tobon Forero
Secretaria Apoyo Coordinación EFD, Deporte Formativo
IMRDS 2015
Cel: 3115609248

3:06 p. m. 19/01/2016



Facebook Terminaron las Ciclovías Urgente - imrds@imrds Informes Inicio | Corporación Soci Calendario de Colombia Control Interno

https://mail.google.com/mail/u/1/#inbox/14d689a01abfe89a

Correo 172 de 620

Urgente Recibidos

Yesica Guzman <moraguzman1713@gmail.com> para mí 18/5/15

Buenas tardes soy estudiante de administración deportiva de la Universidad Distrital. Por favor, solicito información acerca del manejo de recursos en proyectos y programas deportivos para la sociedad vulnerable. Gracias espero pronta respuesta y colaboración.

IMRD Soacha 21/5/15

Hola mi Cata reenvío este correo para ver si tu me puedes ayudar. agradezco c...

Catalina Tobon <catalinatobon@imrdssoacha.gov.co> para mí, moraguzman1713 5/8/15

Buenos días

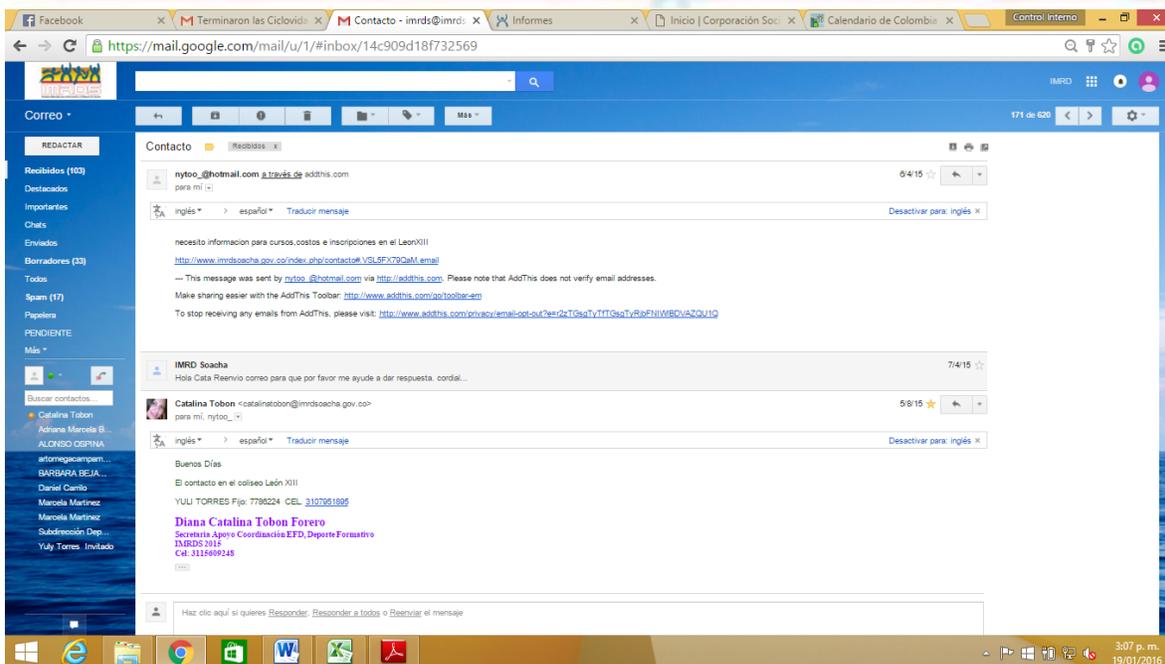
En cuanto a proyectos y programas el IMRDS

Ofrece a la comunidad del Municipio un amplio portafolio de servicios los cuales se encuentran: Madres Gestantes y lactantes, Exploración Motora, Escuelas de formación Deportivas en 21 modalidades diferentes, entre otros los cuales están dispuestos en la pagina Institucional www.imrds@imrdssoacha

Diana Catalina Tobon Forero
Secretaria Apoyo Coordinación EFD, Deporte Formativo
IMRDS 2015
Cel: 3115609248

Usuarios (2)
Catalina Tobon
Unirse a Google+

Windows Taskbar: 3:06 p. m., 19/01/2016



Facebook Terminaron las Ciclovías Contacto - imrds@imrds Informes Inicio | Corporación Soci Calendario de Colombia Control Interno

https://mail.google.com/mail/u/1/#inbox/14c909d18f732569

Correo 171 de 620

Contacto Recibidos

nytoo@hotmail.com a través de addthis.com para mí 6/4/15

inglés * español * Traducir mensaje Desactivar para: inglés x

necesito información para cursos, costos e inscripciones en el León XIII
http://www.imrdssoacha.gov.co/index.php/contactar_VSL9PA79QaM_email

--- This message was sent by nytoo@hotmail.com via <http://addthis.com>. Please note that AddThis does not verify email addresses.
Make sharing easier with the AddThis Toolbar: <http://www.addthis.com/get/toolbar-em>
To stop receiving any emails from AddThis, please visit: <http://www.addthis.com/privacy/email-opt-out/learn-more/2013/04/11/stop-receiving-emails-from-addthis/>

IMRD Soacha 7/4/15

Hola Cata Reenvío correo para que por favor me ayude a dar respuesta, cordial...

Catalina Tobon <catalinatobon@imrdssoacha.gov.co> para mí, nytoo_17 5/8/15

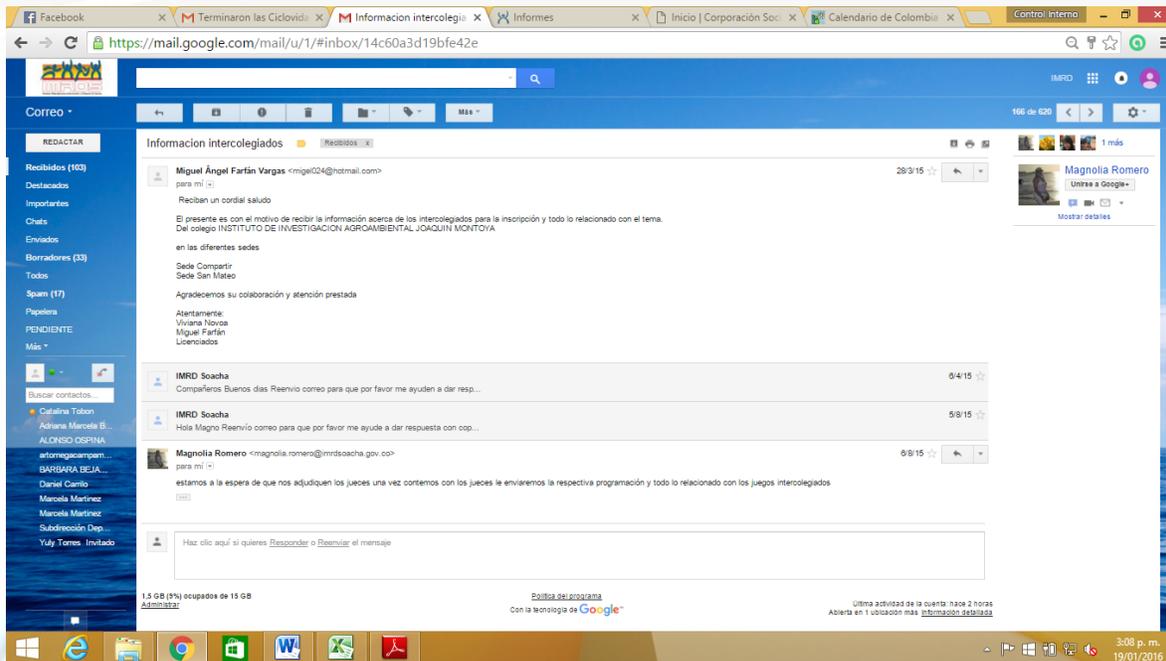
inglés * español * Traducir mensaje Desactivar para: inglés x

Buenos Días

El contacto en el coliseo León XIII
YULY TORRES Fijo: 7780224 CEL: 3157091809

Diana Catalina Tobon Forero
Secretaria Apoyo Coordinación EFD, Deporte Formativo
IMRDS 2015
Cel: 3115609248

Windows Taskbar: 3:07 p. m., 19/01/2016



Facebook Terminaron las Ciclovías Información intercolegiada Informes Inicio | Corporación Soc... Calendario de Colombia Control Interno

https://mail.google.com/mail/u/1/#inbox/14c60a3d19bfe42e

Correo * 166 de 620

REDACTAR

Recibidos (102) Destacados Importantes Chats Enviados Borradores (33) Todos Spam (17) Papelera PENDIENTE Más *

Buscar contactos: Catalina Tobon Adriana Marcela B. ALONSO OSPINA arfomegacampam... BARBARA BEJAL Daniel Carillo Marcela Martínez Marcela Martínez Subdirección Dep. Yuly Torres Invitado

Información intercolegiada

Miguel Ángel Farfán Vargas <miguel24@hotmail.com> para mí (1) 28/9/15

Reciban un cordial saludo

El presente es con el motivo de recibir la información acerca de los intercolegiados para la inscripción y todo lo relacionado con el tema. Del colegio INSTITUTO DE INVESTIGACIÓN AGROAMBIENTAL JOAQUÍN MONTOYA en las diferentes sedes

Sede Compañía
Sede San Mateo

Agradecemos su colaboración y atención prestada

Atentamente:
Viviana Norona
Miguel Farfán
Licenciados

IMRD Soacha Compañeros Buenos días Reenvío correo para que por favor me ayuden a dar resp... 8/4/15

IMRD Soacha Hola Magno Reenvío correo para que por favor me ayude a dar respuesta con cop... 5/8/15

Magnolia Romero <magnolia.romero@imrdssoacha.gov.co> para mí (1) 8/8/15

estamos a la espera de que nos adjudiquen los jueces una vez certemos con los jueces le enviaremos la respectiva programación y todo lo relacionado con los juegos intercolegiados

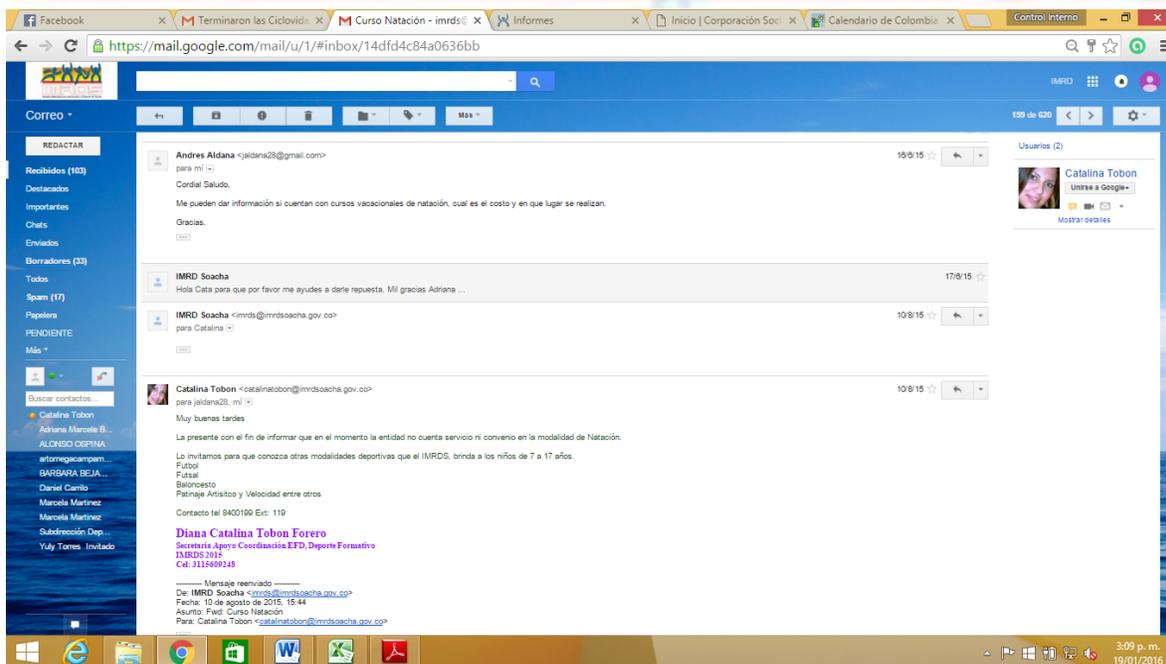
Haz clic aquí si quieres Responder o Reenviar el mensaje

1.5 GB (8%) ocupados de 15 GB Administrar

Política del privacidad Con la tecnología de Google

Última actividad de la cuenta: hace 2 horas Abierta en 1 ubicación más Información detallada

3:08 p. m. 19/01/2016



Facebook Terminaron las Ciclovías Curso Natación - imrds Informes Inicio | Corporación Soc... Calendario de Colombia Control Interno

https://mail.google.com/mail/u/1/#inbox/14dfd4c84a0636bb

Correo * 159 de 620

REDACTAR

Recibidos (103) Destacados Importantes Chats Enviados Borradores (33) Todos Spam (17) Papelera PENDIENTE Más *

Buscar contactos: Catalina Tobon Adriana Marcela B. ALONSO OSPINA arfomegacampam... BARBARA BEJAL Daniel Carillo Marcela Martínez Marcela Martínez Subdirección Dep. Yuly Torres Invitado

Andres Aidana <jaidana28@gmail.com> para mí (1) 10/8/15

Cordial Saludo,

Me pueden dar información si cuentan con cursos vacacionales de natación, cual es el costo y en que lugar se realizan.

Gracias.

IMRD Soacha Hola Cata para que por favor me ayudes a darle respuesta. Mil gracias Adriana ... 17/8/15

IMRD Soacha <imrds@imrdssoacha.gov.co> para Catalina (1) 10/8/15

Catalina Tobon <catalinatobon@imrdssoacha.gov.co> para jaidana28, mí (1) 10/8/15

Muy buenos tardes

La presente con el fin de informar que en el momento la entidad no cuenta servicio ni convenio en la modalidad de Natación. Lo invitamos para que conozca otras modalidades deportivas que el IMRDS, brinda a los niños de 7 a 17 años.

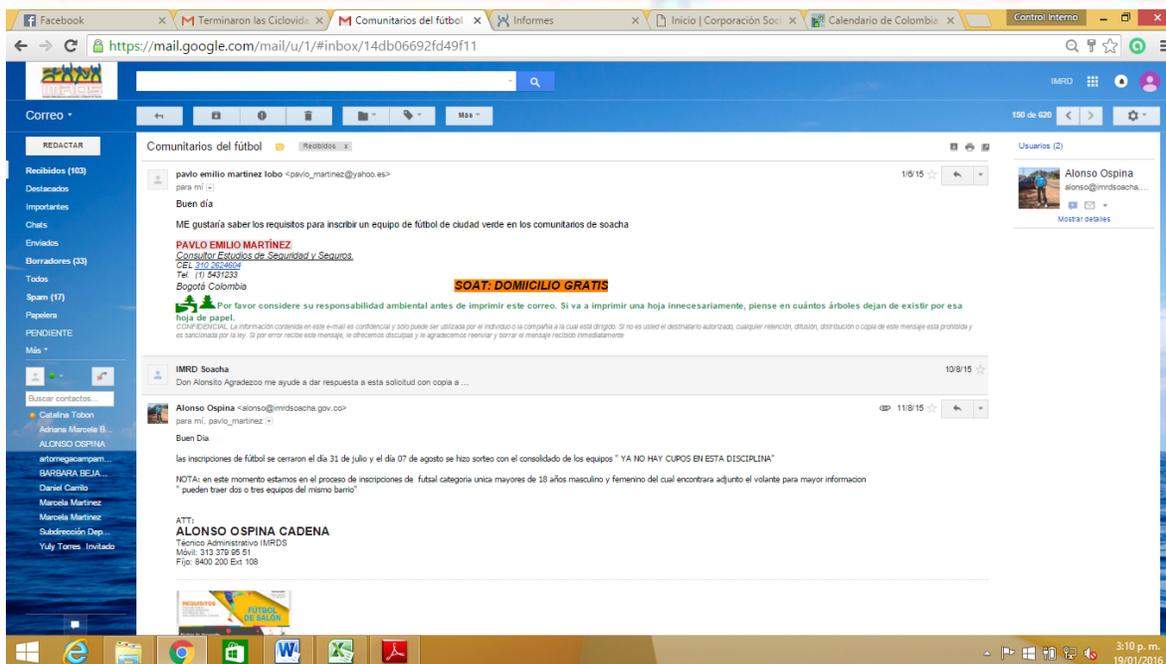
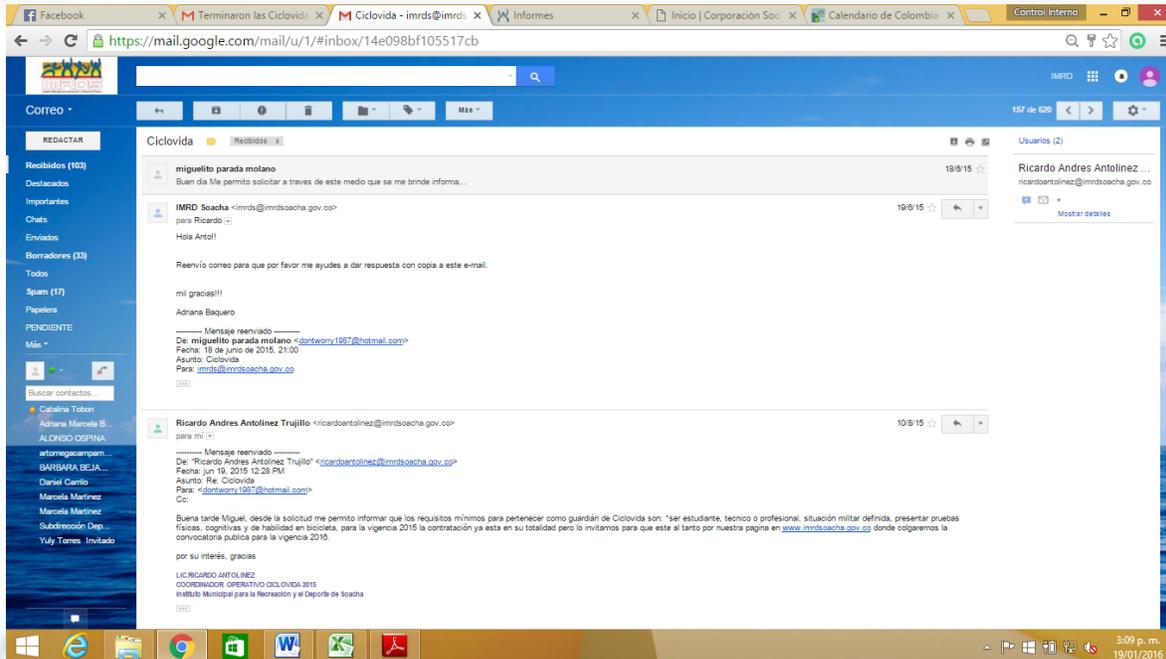
Fútbol
Fútbol
Baloncesto
Patineo Artístico y Velocidad entre otros

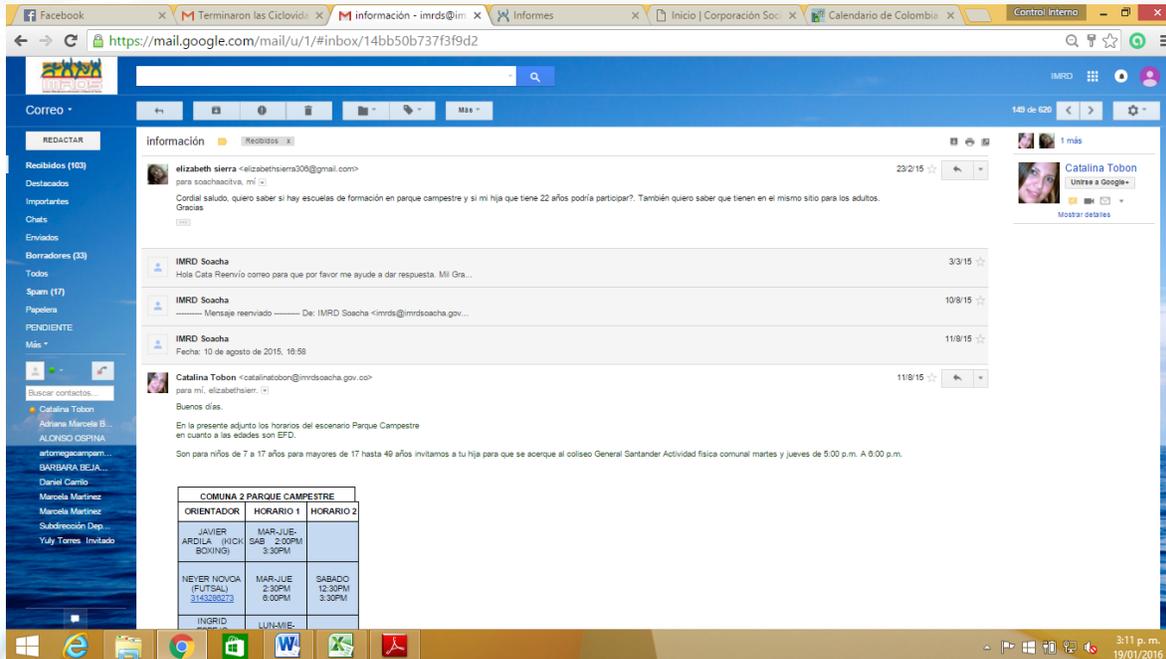
Contacto tel 8400100 Ext: 119

Diana Catalina Tobon Forero
Secretaría Apoyo Coordinación EFD, Deporte Femenino
DUB923116
Cel: 3118489248

Mensaje reenviado
De: IMRD Soacha <imrds@imrdssoacha.gov.co>
Fecha: 10 de agosto de 2015, 15:44
Asunto: Fwd: Curso Natación
Para: Catalina Tobon <catalinatobon@imrdssoacha.gov.co>

3:09 p. m. 19/01/2016





Correo • 149 de 620

información

elizabeth sierra <elizabethsierra300@gmail.com> para mi, elizabethsierra. mi <> 23/2/15

Cordial saludo, quiero saber si hay escuelas de formación en parque campestre y si mi hija que tiene 22 años podría participar?. También quiero saber que tienen en el mismo sitio para los adultos. Gracias

IMRD Soacha <imrds@imrdssoacha.gov.co> 3/3/15

Hola Cata Reenvío correo para que por favor me ayude a dar respuesta. Mil Gra...

IMRD Soacha <imrds@imrdssoacha.gov.co> 10/8/15

Mensaje reenviado De: IMRD Soacha <imrds@imrdssoacha.gov.co>

IMRD Soacha <imrds@imrdssoacha.gov.co> 11/8/15

Fecha: 10 de agosto de 2015, 19:58

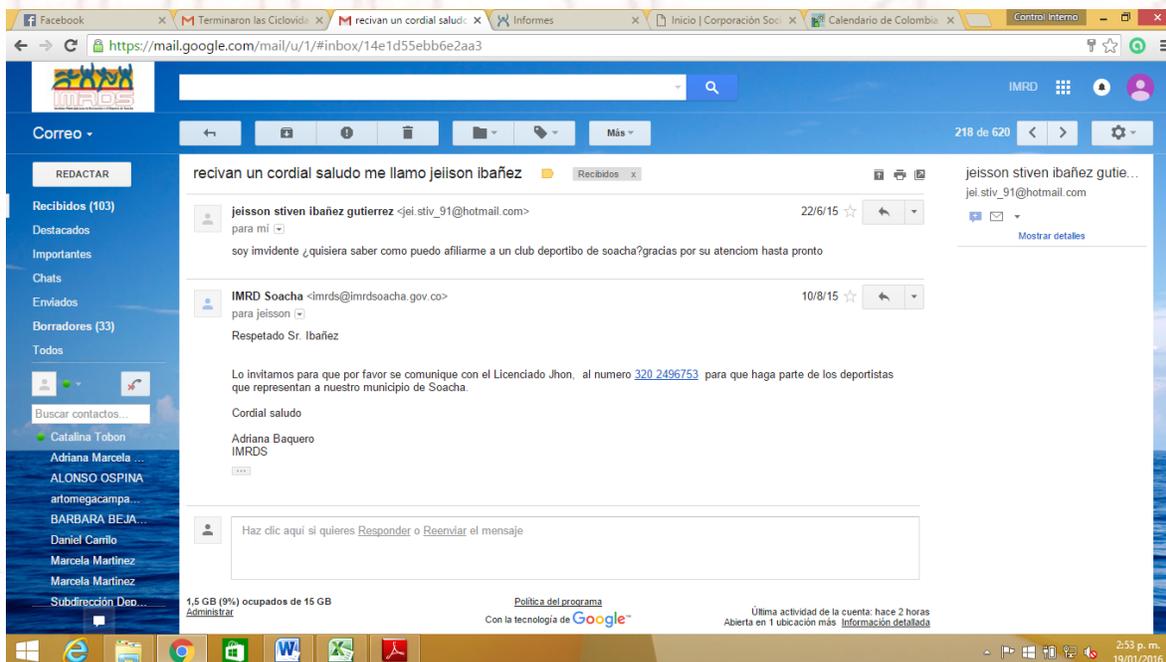
Catalina Tobon <catalinatobon@imrdssoacha.gov.co> para mi, elizabethsierra. mi <> 11/8/15

Buenos días.

En la presente adjunto los horarios del escenario Parque Campestre en cuanto a las edades son EFO.

Son para niños de 7 a 17 años para mayores de 17 hasta 49 años invitamos a tu hija para que se acerque al coliseo General Santander Actividad física comunal martes y jueves de 5:00 p.m. a 8:00 p.m.

COMUNA 2 PARQUE CAMPESTRE		
ORIENTADOR	HORARIO 1	HORARIO 2
JAVIER ARDILA (PIKIC BOXING)	MAR/JUE SAB 2:00PM 3:30PM	
NEVER NOVICA (FUTSAL)	MAR/JUE 2:30PM 6:00PM	SABADO 12:30PM 3:30PM
INGRID LUNA		



Correo • 218 de 620

recivan un cordial saludo me llamo jeisson ibañez

jeisson stiven ibañez gutierrez <jei.stiv_91@hotmail.com> para mi <> 22/6/15

soy imvidente ¿quisiera saber como puedo afiliarme a un club deportivo de soacha?gracias por su atenciom hasta pronto

IMRD Soacha <imrds@imrdssoacha.gov.co> 10/8/15

para jeisson <>

Respetado Sr. Ibañez

Lo invitamos para que por favor se comunique con el Licenciado Jhon, al numero [320 2496753](tel:3202496753) para que haga parte de los deportistas que representan a nuestro municipio de Soacha.

Cordial saludo

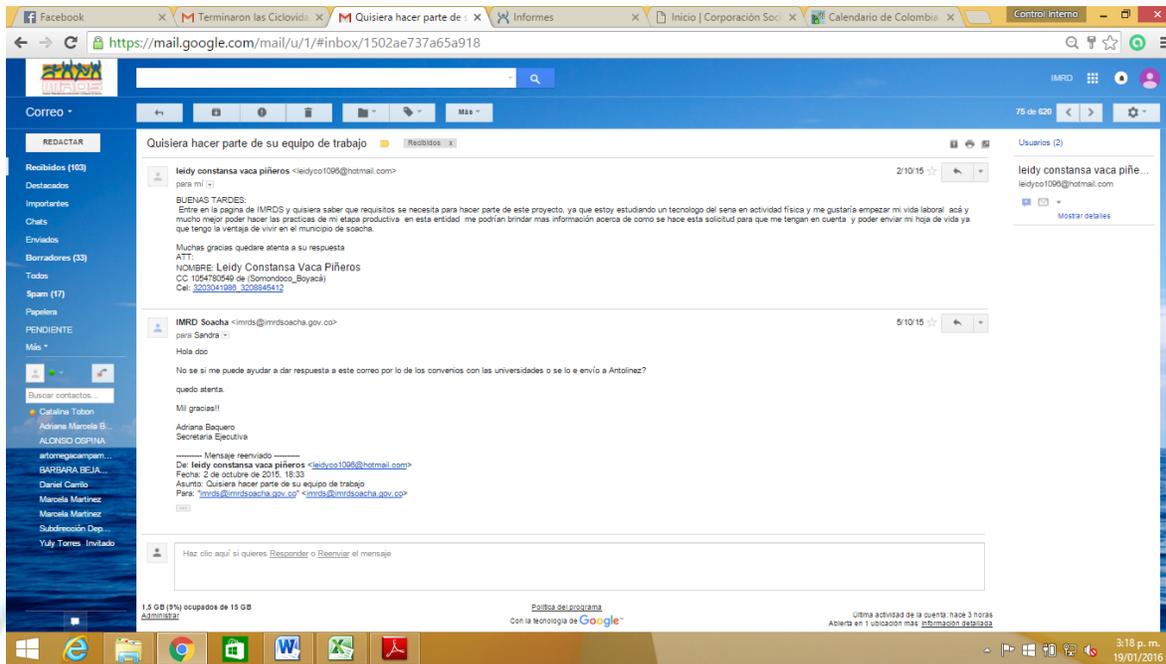
Adriana Baquero
IMRDS

Haz clic aquí si quieres [Responder](#) o [Reenviar](#) el mensaje

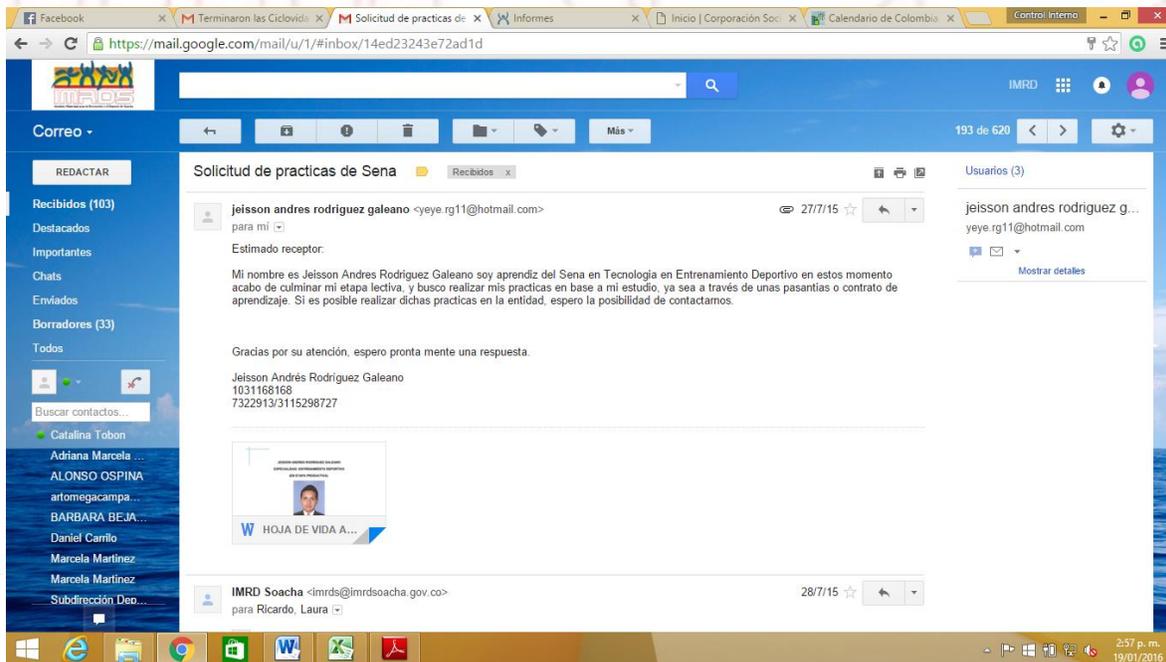
1,5 GB (9%) ocupados de 15 GB Administrar

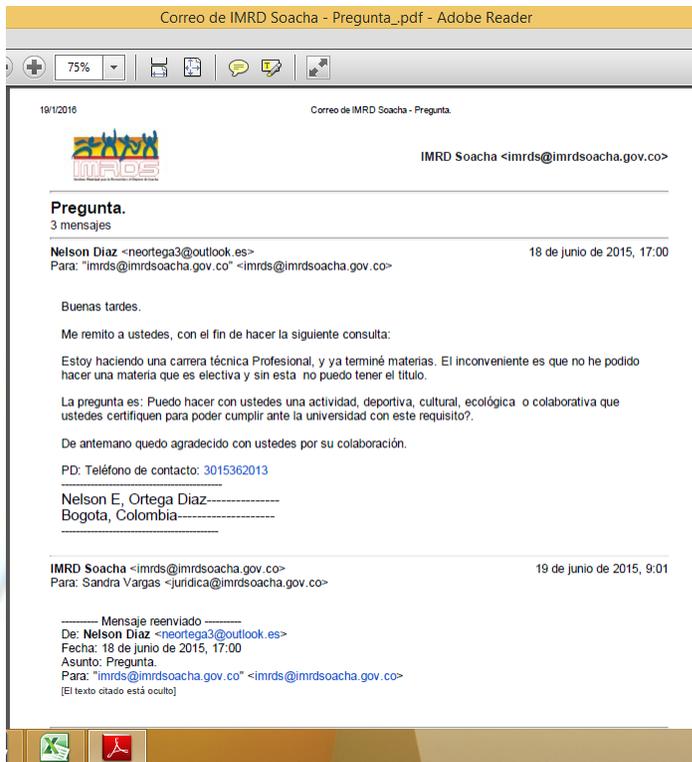
Política del programa
Con la tecnología de Google™

Última actividad de la cuenta: hace 2 horas
Abierta en 1 ubicación más [Información detallada](#)

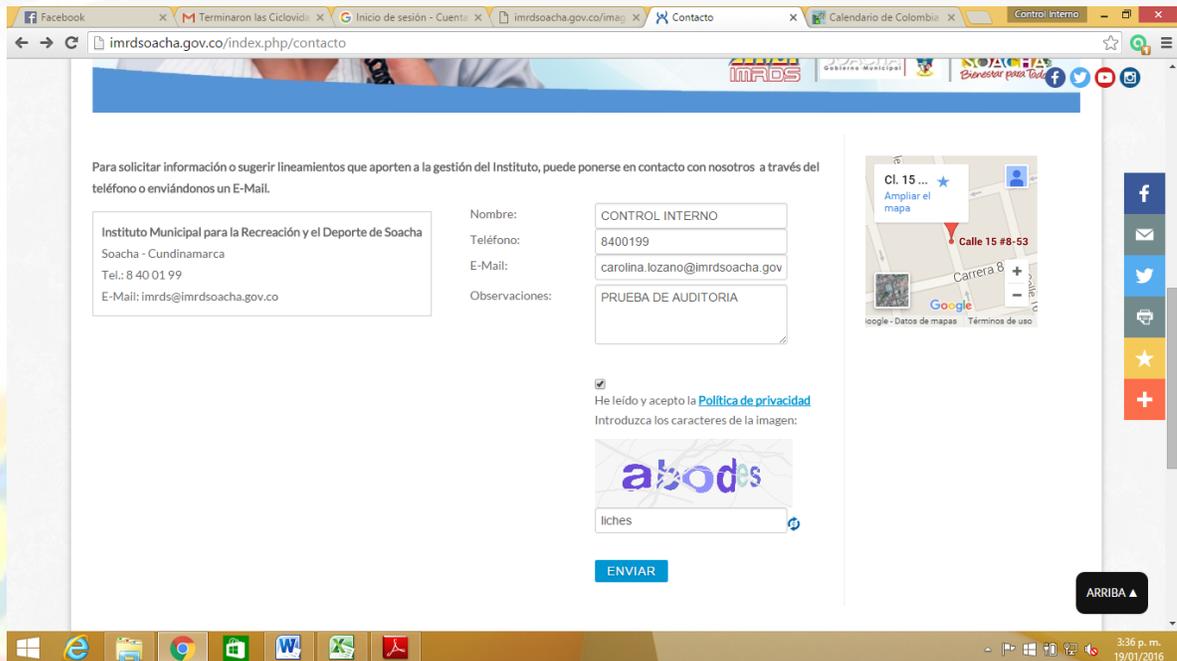


- Al realizar revisión del correo electrónico institucional, no se observa las respuestas a las siguientes solicitudes:





- Se realiza por parte de esta oficina una prueba del link de la página web institucional denominado "contacto", el cual el usuario instaura su petición y este es redireccionado al correo institucional imrds@imrdssoacha.gov.co



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 40 01 99
E-Mail: imrds@imrdssoacha.gov.co

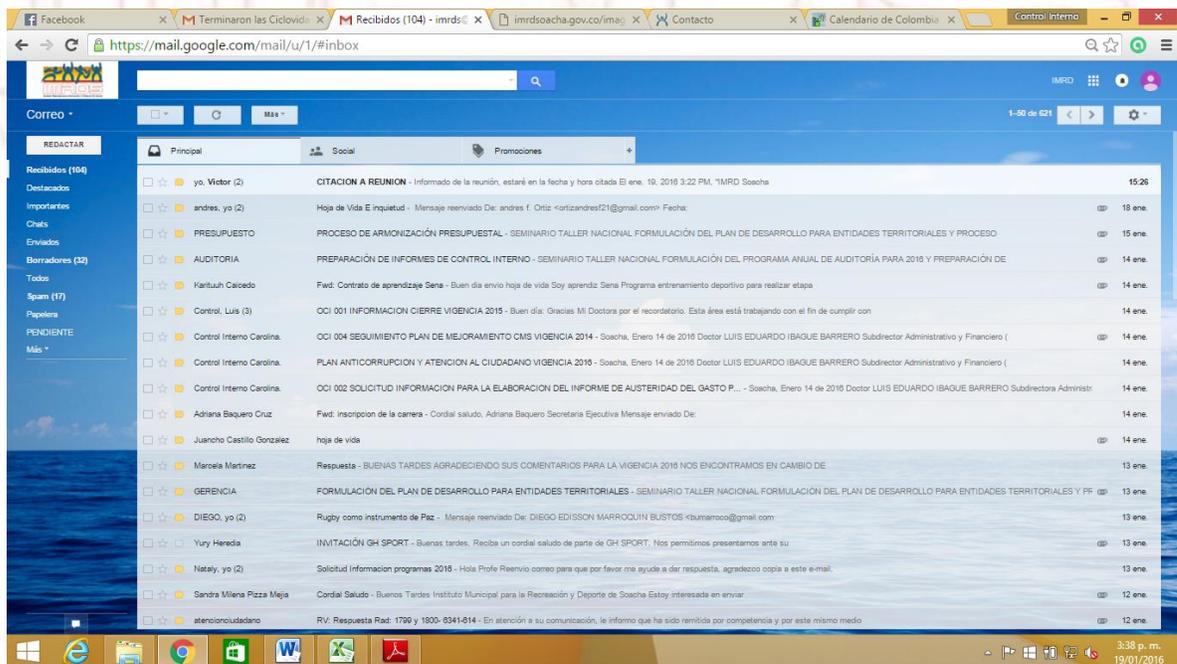
Nombre: CONTROL INTERNO
Teléfono: 8400199
E-Mail: carolina.lozano@imrdssoacha.gov
Observaciones: PRUEBA DE AUDITORIA

He leído y acepto la [Política de privacidad](#)
Introduzca los caracteres de la imagen:
abodes
liches

ENVIAR

ARRIBA

Al realizar revisión del citado correo se observa que la prueba realizada por esta oficina no es enviada al correo institucional mencionado anteriormente como se observa. Es pertinente fijar la fecha y hora del envío de la solicitud y la fecha de revisión del citado correo.



From	Subject	Date
Principal	CITACION A REUNION - Informado de la reunión, estaré en la fecha y hora citada El ene. 10, 2016 3:22 PM, "IMRD Soacha"	15 ene.
Principal	Hoja de Vida E inquietud - Mensaje reenviado De: andres f. Ortiz <ortizandres21@gmail.com> Fecha:	18 ene.
Principal	PRESUPUESTO - PROCESO DE ARMONIZACIÓN PRESUPUESTAL - SEMINARIO TALLER NACIONAL FORMULACIÓN DEL PLAN DE DESARROLLO PARA ENTIDADES TERRITORIALES Y PROCESO	15 ene.
Principal	AUDITORIA - PREPARACIÓN DE INFORMES DE CONTROL INTERNO - SEMINARIO TALLER NACIONAL FORMULACIÓN DEL PROGRAMA ANUAL DE AUDITORÍA PARA 2016 Y PREPARACIÓN DE	14 ene.
Principal	Yaritluh Caicedo - Fwd: Contrato de aprendizaje Sena - Buen día envío hoja de vida Soy aprendiz: Sena Programa entrenamiento deportivo para realizar etapa	14 ene.
Principal	Control, Luis (3) - OCI 001 INFORMACION CIERRE VIGENCIA 2015 - Buen día: Gracias Mi Doctora por el recordatorio. Esta área está trabajando con el fin de cumplir con	14 ene.
Principal	Control Interno Carolina. - OCI 004 SEGUIMIENTO PLAN DE MEJORAMIENTO CMS VIGENCIA 2014 - Soacha, Enero 14 de 2016 Doctor LUIS EDUARDO IBAQUE BARRERO Subdirector Administrativo y Financiero (14 ene.
Principal	Control Interno Carolina. - PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO VIGENCIA 2016 - Soacha, Enero 14 de 2016 Doctor LUIS EDUARDO IBAQUE BARRERO Subdirector Administrativo y Financiero (14 ene.
Principal	Control Interno Carolina. - OCI 002 SOLICITUD INFORMACION PARA LA ELABORACION DEL INFORME DE AUJERSTERIA DEL GASTO P... - Soacha, Enero 14 de 2016 Doctor LUIS EDUARDO IBAQUE BARRERO Subdirectora Administr	14 ene.
Principal	Adriana Baquero Cruz - Fwd: inscripcion de la carrera - Cordial saludo, Adriana Baquero Secretaria Ejecutiva Mensaje enviado De:	14 ene.
Principal	Juancho Castillo González - hoja de vida	14 ene.
Principal	Marcelo Martínez - Respuesta - BUENAS TARDES AGRADECIENDO SUS COMENTARIOS PARA LA VIGENCIA 2016 NOS ENCONTRAMOS EN CAMBIO DE	13 ene.
Principal	GERENCIA - FORMULACIÓN DEL PLAN DE DESARROLLO PARA ENTIDADES TERRITORIALES - SEMINARIO TALLER NACIONAL FORMULACIÓN DEL PLAN DE DESARROLLO PARA ENTIDADES TERRITORIALES Y FF	13 ene.
Principal	DIEGO, yo (2) - Rugby como instrumento de Paz - Mensaje reenviado De: DIEGO EDISSON MARROQUIN BUSTOS <bustosm@gmail.com>	13 ene.
Principal	Yury Heredia - INVITACIÓN GH SPORT - Buenas tardes, Reciba un cordial saludo de parte de GH SPORT, Nos permitimos presentarnos ante su	13 ene.
Principal	Nataly, yo (2) - Solicitud informacion programas 2016 - Hola Profe Reesivo como para que por favor me ayude a dar respuesta, agradezco copie a este e-mail.	13 ene.
Principal	Sandra Milena Pizarra Mejía - Cordial Saludo - Buenos Tardes Instituto Municipal para la Recreación y Deporte de Soacha Estoy interesada en enviar	12 ene.
Principal	atencionciudadano - RV. Respuesta Rad: 1709 y 1800-8341-814 - En atención a su comunicación, le informo que ha sido remitida por competencia y por este mismo medio	12 ene.

- Por otro lado y en términos generales se observa que los requerimientos instaurados por los diferentes usuarios son de información de cómo acceder a los diferentes programas que ejecuta el IMRDS, tales como Club Deportivo, escuelas de formación deportiva, natación, carrera de la mujer, entre otros. Adicionalmente, en algunos casos es la solicitud de préstamo de escenarios o requerimiento de profesionales para apoyo de alguna actividad en especial. Adicionalmente solicitudes de instalaciones de parques en el Municipio de Soacha.
- 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.

PLAN DE MEJORAMIENTO SUSCRITO CON LA CONTRALORIA MUNICIPAL DE SOACHA VIGENCIA 2014

La Contraloría Municipal de Soacha durante el proceso de auditoria realizado para la vigencia 2014, realizo las siguientes observaciones a lo cual el IMRDS instauró las respectivas acciones correctivas, las cuales se describen a continuación:

OBSERVACION No. 31

Causa: Contestación fuera de términos

Verificadas las Denuncias quejas y peticiones formuladas por la comunidad se evidencio que el IMRDS las respuestas se dan más allá de los 15 días como en las siguiente:

Rad 1129 del 13 de Agosto de 2014 se respondió el 10 de septiembre 19 días hábiles

Rad N° 1129 del 13 de Agosto de 2014 respuesta el 10 de septiembre 19 días hábiles

Rad 1290 del 1 de Septiembre de 2014, 18 días hábiles

Rad 1799 del 9 de Diciembre de 2014 sin respuesta al peticionario

El IMRDS no cuenta con una metodología, procedimiento o estrategia que permita a la ciudadanía radicar en las diferentes sedes administrativas de escenarios deportivos en tiempo real las PQR'S
Aunado a ello se evidencio que no existen urnas para la recepción de Quejas, sugerencias y reclamos en los diferentes escenarios deportivos donde el IMRDS

Acción Correctiva: Realizar socialización de la ley 1755 de 2015 y ley 1437 de 2011

Diseñar procedimiento y formato de control para contestación de peticiones a la comunidad de acuerdo a la normatividad vigente

OBSERVACION No. 32

Apoyo en el programa de sistema de información gestión documental

Causa: Debemos indicar que consultado el mecanismo de recepción de PQR'S del IMRDS se evidencia que este no cuenta con una metodología, procedimiento o estrategia que permita a la ciudadanía radicar en las diferentes sedes administrativas de escenarios deportivos en tiempo real las PQR'S donde el IMRDS hace presencia o cuenta con dependencias administrativas, siendo allegados para su recibido a la sede principal con posterioridad por parte de los administradores de cada escenario deportivo, siendo importante que el Instituto de Deportes conforme a sus competencias, genere las acciones que estime convenientes para garantizar la participación y por ende fortalecer el nivel de satisfacción ciudadana respecto de este servicio o proceso de recepción.

De igual manera pese a contar en la sede Administrativa con una urna o buzón de quejas, reclamos o sugerencias. Según lo informado verbalmente la apertura de estas urnas se realiza por parte de los funcionarios siendo claro que esta labor corresponde al área de Control Interno conforme a lo establecido en el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.

Acción Correctiva: Emitir directriz en donde se haga la exigencia de remitir vía correo electrónico institucional, todos los requerimientos radicados por la comunidad en los diferentes escenarios.

Diseñar un procedimiento y formato en donde se realice de forma semanal la apertura de buzones por parte de la responsable de atención al usuario con el acompañamiento y veeduría de la Oficina de Control Interno

RECOMENDACIONES

- Continuar con el control de requerimientos (peticiones y quejas) interpuestos mediante forma física y por correo electrónico en el IMRDS.
- Realizar articulación con los administradores de escenarios y coordinadores de programa con el fin que se consolide y se identifique los requerimientos instaurados en los diferentes escenarios deportivos administrados por la Comunidad.
- 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.
- Efectuar las acciones correctivas producto de las observaciones emanadas por la Contraloría Municipal de Soacha.
- Teniendo en cuenta que al realizar revisión del libro de radicación de correspondencia no se observan algunos requerimientos de solicitud, esta oficina recomienda tener en cuenta las siguientes definiciones en el momento de clasificar y catalogar los requerimientos de la comunidad de la siguiente manera:

PETICIÓN: Es toda solicitud que haga un usuario en forma verbal, escrita o por cualquier otro medio, ante cualquier servidor público, con el fin de requerir su intervención en un asunto concreto.

QUEJA: Poner en conocimiento de las autoridades conductas irregulares de empleados oficiales o de particulares a quienes se le ha entregado la prestación de un servicio público.

RECLAMOS: Solicitar a las autoridades explicación sobre la suspensión injustificada o la prestación deficiente de un servicio público.

SUGERENCIA: Recomendación realizada por parte de los usuarios con el fin de mejorar en la prestación de los servicios de la Entidad.

FELICITACION: Acciones documentadas donde los usuarios expresan y dejan de manera escrita o verbal su satisfacción por los servicios recibidos de la Administración Municipal.

CAROLINA LOZANO ARDILA
Jefe Oficina de Control Interno

IMRDS
Instituto Municipal para la Recreación y el Deporte de Soacha

SOACHA