

## INFORME DE PETICIONES QUEJAS RECLAMOS Y SUGERENCIAS II SEMESTRE DE 2016

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 2016, fueron interpuestas por los usuarios, en el Coliseo General Santander y por medios electrónicos por medio de los diferentes mecanismos de escucha, como son:

1

- 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 y solicitudes por parte de los usuarios, permitiendo contribuir a la planeación, gestión y 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.

### 1. POLÍTICAS, PROCESOS, PROCEDIMIENTOS Y FORMATOS

- 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.
- Mediante Resolución No. 073 del 28 de abril de 2016, el IMRDS adoptó el Manual de Peticiones, Quejas, Reclamos y sugerencias en el Instituto Municipal para la Recreación y el Deporte de Soacha, el cual tiene como objetivo Definir los lineamientos para el trámite, seguimiento y control de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRS-D), presentadas por la ciudadanía ante el IMRDS.
- En conjunto con el área Jurídica se han realizado socializaciones a nivel institucional de lo estipulado en la Ley 1755 de 2015, ley 1437 de 2011 y socialización de la herramienta de Control diseñada para las PQRS, los días 5 de abril, 12 de abril y el 5 de mayo de 2016.
- Se realizó diseño y modificación de la herramienta de control de las peticiones quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, teniendo en cuenta lo estipulado en la Ley 1755 de 2015, Ley 1712 de 2014 y sus reglamentaciones:





|   |  |               |
|---|--|---------------|
|  | <b>FORMATO APERTURA BUZONES<br/>QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y<br/>FELICITACIONES</b><br>INSTITUTO MUNICIPAL DE RECREACION Y DEPORTE<br>DE SOACHA | Página 1 de 1 |
|---|--|---------------|

En Soacha el \_\_\_\_\_ siendo las \_\_\_\_\_

Se reúnen la Secretaría Ejecutiva y la Oficina de Control Interno para realizar la Apertura de Buzones de acuerdo al Proceso establecido.

1. Verificación de quórum
2. Apertura de Buzones
3. Conteo de quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y solicitudes de información.

| Nº BUZON                             | Nº SOLICITUDES | PETICION | QUEJA | RECLAMO | SUGERENCIA | FELICITACION | AGRADECIMIENTO | ANONIMO | Nº SOLICITUDES ANULADAS | TOTAL A TRAMITAR |
|--------------------------------------|----------------|----------|-------|---------|------------|--------------|----------------|---------|-------------------------|------------------|
| Buzón 01 Parque la Arenosa           |                |          |       |         |            |              |                |         |                         |                  |
| Buzón 02 Coliseo General Santander   |                |          |       |         |            |              |                |         |                         |                  |
| Buzón 03 Estadio Luis Carlos Galán   |                |          |       |         |            |              |                |         |                         |                  |
| Buzón 04 Coliseo León XIII           |                |          |       |         |            |              |                |         |                         |                  |
| Buzón 05 Parque Tibagoga             |                |          |       |         |            |              |                |         |                         |                  |
| Buzón 06 Unidad Deportiva San Carlos |                |          |       |         |            |              |                |         |                         |                  |
| Buzón 07 Parque Cagua                |                |          |       |         |            |              |                |         |                         |                  |
| Bosques de Zapan Buzón 08            |                |          |       |         |            |              |                |         |                         |                  |
| <b>TOTAL</b>                         |                |          |       |         |            |              |                |         |                         |                  |

Siendo las \_\_\_\_\_ se da por terminada la Apertura de los buzones, firmando por quien en ella intervinieron.

\_\_\_\_\_  
Secretaría de Dirección

\_\_\_\_\_  
Jefe Oficina de Control Interno

**REQUISITOS PARA ANULAR UN REQUERIMIENTO:**

1. Las quejas anónimas, se entienden como queja anónima cuando el usuario no registre su nombre, ni datos personales que permitan ubicarlo
2. Se puede anular el requerimiento cuando:
  - Los datos que suministra el peticionario no son suficientes para realizar la gestión pertinente
  - El usuario no describe el caso para ser investigado.
  - Cuando es irrespetuoso (a) y no describe el caso para ser investigado.
  - Cuando la letra del quejoso no permite leer el requerimiento.

**OBSERVACIONES:**

---

4

## 2. AUDITORIA INTERNA

### 2.1. SEGUIMIENTO CUMPLIMIENTO LEY 1755 DE 2015 Y PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS INSTITUCIONALES.

- Durante el segundo semestre de 2016, y de acuerdo a la herramienta de control diseñada por la Secretaría de Dirección para el manejo de PQRSF, se evidenció que se presentaron 703 requerimientos discriminados de la siguiente manera:

POR MES DE RADICACION

| MES          | CANTIDAD   | PARTICIPACION  |
|--------------|------------|----------------|
| JULIO        | 123        | 17,50%         |
| AGOSTO       | 136        | 19,35%         |
| SEPTIEMBRE   | 120        | 17,07%         |
| OCTUBRE      | 110        | 15,65%         |
| NOVIEMBRE    | 140        | 19,91%         |
| DICIEMBRE    | 74         | 10,53%         |
| <b>TOTAL</b> | <b>703</b> | <b>100,00%</b> |

Fuente: Herramienta de Control PQRS - Cálculos propios

5

POR TIPO DE REQUERIMIENTO

| TIPO DE REQUERIMIENTO                    | TOTAL      | PARTICIPACIÓN  |
|--|------------|----------------|
| FELICITACIÓN                             | 3          | 0,43%          |
| PETICIÓN DE DOCUMENTOS E INFORMACIÓN     | 1          | 0,14%          |
| PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL Y PARTICULAR | 624        | 88,76%         |
| PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES               | 72         | 10,24%         |
| QUEJA                                    | 3          | 0,43%          |
| <b>TOTAL</b>                             | <b>703</b> | <b>100,00%</b> |

Fuente: Herramienta de Control PQRS - Cálculos propios

POR MECANISMO DE ESCUCHA

| MECANISMOS DE ACCESO Y/O ESCUCHA | CANTIDAD   | PARTICIPACION  |
|----------------------------------|------------|----------------|
| BUZONES                          | 1          | 0,14%          |
| CORREO ELECTRÓNICO               | 74         | 10,53%         |
| RADICADO                         | 628        | 89,33%         |
| <b>TOTAL</b>                     | <b>703</b> | <b>100,00%</b> |

Al realizar revisión aleatoria de la información suministrada por la Secretaria de la Dirección, se evidencio durante el segundo semestre de 2016, existieron 65 requerimientos, en los cuales se presentaron las siguientes inconsistencias:

- Respuesta que se encuentran por fuera del término estipulado en la Ley 1755 de 2015 (Derecho de petición de interés particular – 15 días hábiles, Petición entre autoridades – 10 días hábiles), y el manual de peticiones quejas y reclamos institucional.

- De los 74 requerimientos instaurados por correo electrónico durante el segundo semestre de 2016, 21 fueron contestados de manera extemporánea o no fueron contestados.
- De los 628 requerimientos radicados se presentaron 44 que fueron contestados de manera extemporánea o no fueron contestados.
- Peticiones quejas y reclamos instaurados por la ciudadanía en general los cuales no fueron incluidos en la herramienta de control institucional; tal es el caso de los radicados 1054, 1071, 1236, 1946.
- Las respuestas de las peticiones quejas y reclamos enviadas por correo electrónico, en algunos casos se digita erróneamente la dirección de correo, y por tanto la petición quedo sin responder al usuario final. Radicados 1241, 1367, 1401.
- En el caso del radicado 1083 asignado al área de infraestructura, se observó que se da respuesta parcial, se realiza acta de visita al escenario, pero no se da respuesta final al peticionario. En otros casos se evidencio que se realiza respuesta parcial informando visita por parte del IMRDS al escenario, pero no se realiza dicha actividad. La anterior situación se visualiza en los radicados 1140, 1274.
- Para el caso del radicado 1935, fue remitido por competencia posterior a los 5 días que trata la ley 1755 de 2015 y el manual de peticiones quejas y reclamos institucional. Adicionalmente se evidencio que en el momento de remitir la petición por competencia, no se le informa al peticionario de la gestión realizada. Tal caso se puede evidenciar en el radicado No. 1935, contraviniendo lo establecido en el artículo 21 de la ley 1755 de 2015.
- En términos generales se observa que los requerimientos instaurados por los diferentes usuarios son de solicitudes de inclusión a los diferentes programas ofertados por el IMRDS, solicitud de préstamo de escenarios deportivos administrados por el IMRDS y solicitud de construcción manteniendo y/o adecuación de los denominados parques barrio.
- En el caso de un requerimiento en donde soliciten información que involucre más de dos área a nivel interno, en algunos casos se evidencio que se radicaron al peticionario más de una respuesta emitida desde diferentes coordinaciones y/o áreas en la entidad.
- Se observa deficiencias en el diligenciamiento de la herramienta de control para las peticiones quejas y reclamos, teniendo en cuenta que en algunos casos se tipifica erróneamente el tipo de requerimiento, deficiencia en el diligenciamiento de los diferentes campos de la herramienta de control.
- En el caso de las certificaciones solicitadas por los contratistas de prestación de servicios, se observa que no existe un lineamiento estandarizado para la inclusión de dichos requerimientos, teniendo en cuenta que en algunos casos se incluye en la herramienta de control y en otros casos no.

- Se evidencia deficiencias en la radicación institucional, ya que en algunos casos se repiten los números de radicado en requerimientos diferentes y en otros se repisa tacha o se aplica corrector en el número consecutivo.
- En el caso de las respuestas vía telefónica, no se evidencia la respuesta del requerimiento dado verbalmente, al número telefónico comunicado, el funcionario y/o contratista que soluciono el requerimiento, entre otros datos que permitan visualizar la respuesta de fondo a la inquietud del requerimiento.
- Se observa que el IMRDS lleva un registro de atención al usuario en donde se evidencia la atención de 39 personas durante el segundo semestre de 2016.
- No se evidencia que dentro de la herramienta de control de peticiones quejas y reclamos se esté teniendo en cuenta las peticiones verbales instauradas en la Entidad para el segundo semestre de 2016. Lo anterior es importante, teniendo en cuenta que es necesario identificar y cuantificar 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.
- No se logró visualizar si durante el II Semestre de 2016, se realizó algún tipo de petición queja y reclamo vía telefónica.
- De acuerdo a lo descrito en el libro de control PUBLICACIONES EN CARTELERA PQRS 2016, se evidencia que durante el transcurso del II Semestre de realizo dos publicaciones en cartelera tal como se observa a continuación:

**PUBLICADAS EN CARTELERA  
PQRS 2016**

| Radical | PETICIONARIO         | OBJETO              | Fecha de Radicación | Fecha de Respuesta | OBSERVACIONES   |
|---------|----------------------|---------------------|---------------------|--------------------|---|
| 310     | MARtha GARCIA        | INCONFORMIDAD       | 24-03-16            |                    | NO TIENE DATOS PARA INUIR                               |
| 311     | Luz Mary BONILLA     | INCONFORMIDAD       | 22-03-16            |                    | NO TIENE DATOS PARA CONTROL NO RESPONDE AL NOMBRE O DED |
| 530     | JENIFEE PAOLA CASTRO | QUEJA INSTAURADA    | 13-09-16            |                    |   |
| 1764    | ANONIMO              | DERECHO DE PETICION | 31-10-16            |                    | NO TIENE DATOS  |
| 1955    | DAVID RODRIGUEZ      |                     | 26-12-16            |                    |   |

## 2.2. PAGINA WEB

- Se observa que la entidad tiene destinado un link para que los diferentes grupos de interés puedan interponer sus peticiones quejas reclamos sugerencias a través de la página web de la Entidad. La dirección electrónica es: <http://imrds.gov.co/es/atencion-a-la-ciudadania/pqr#formulario>

**Atención a la ciudadanía**  
Petición, quejas, reclamos y denuncias

- Formulario para la solicitud
- Seguimiento a solicitudes

Formulario para la solicitud

Usted podrá hacer seguimiento a su petición, queja, reclamo o denuncia, utilizando el número de cédula registrado y el código que se desplegará al enviar de manera exitosa la información solicitada en el siguiente formulario.

Los campos marcados con asterisco(\*) son obligatorios. Sin embargo, si su petición, queja, reclamo o denuncia es anónimo, escriba **Anónimo** en el nombre y el número 123456 como cédula.

Formulario de peticiones, quejas, reclamos y denuncias

Seleccione el tipo de solicitud \*

Primer nombre \*

Segundo nombre

Primer apellido \*

Segundo apellido

**Información de contacto**

Medio por el cual quiere recibir la respuesta \*

País \*

Departamento \*

Municipio \*

Dirección \*

Correo electrónico \*

Teléfono

Datos para enviar

Mensaje \*

8

PRUEBA DE AUDITORIA

Anexa Soportes \*  Si  No  
 Seleccione el archivo de soporte que desea anexar  
 Seleccionar archivo | Ningún archivo seleccionado  
 Ningún archivo seleccionado

Validación

Pregunta para evitar el envío de correos no deseados:

Cuanto suma 1 más 8 ? Respuesta:

Enviar

Volver

9

**Atención a la ciudadanía**  
 Peticiones, quejas, reclamos y denuncias

CAROLINA LOZANO ARDILA, Su petición enviada el día 08 de Febrero de 2017 a las 04:38:30 pm ha sido recibida exitosamente y fue registrada en nuestra base de datos para dar respuesta en los tiempos estipulados por la ley.

Mensaje:

PRUEBA DE AUDITORIA

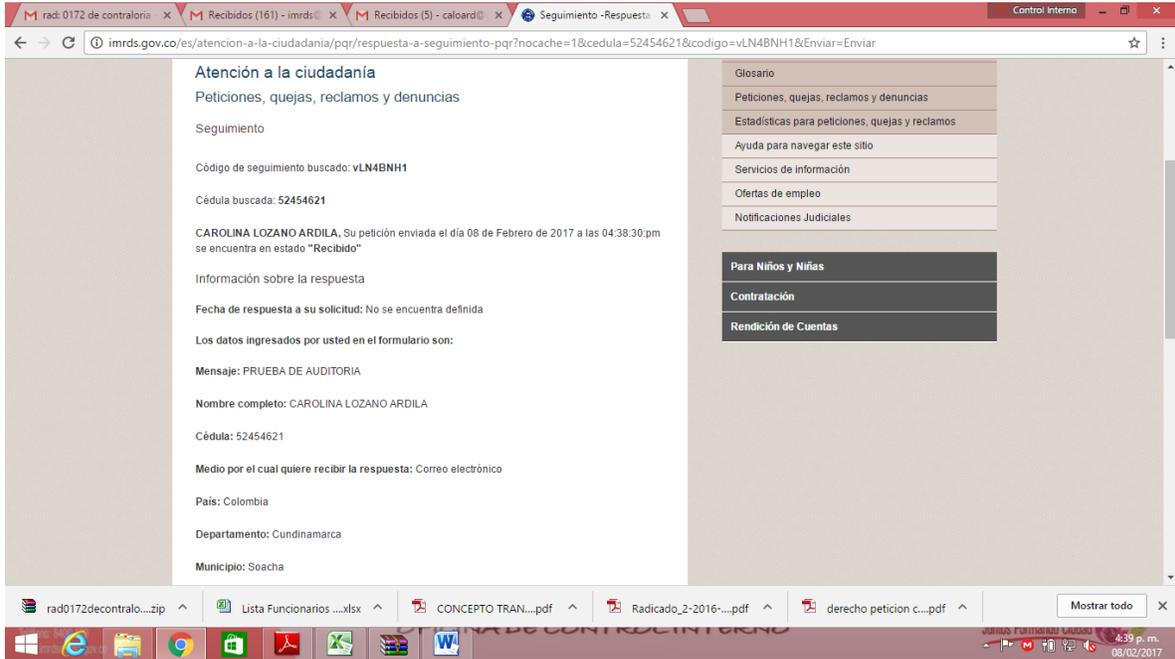
Puede hacer [seguimiento en línea](#) al estado de su solicitud utilizando el siguiente código: **vLN4BNH1**

Los datos ingresados por usted en el formulario son:

Nombre completo: CAROLINA LOZANO ARDILA  
 Cédula: 52454621  
 Medio por el cual quiere recibir la respuesta: Correo electrónico  
 País : Colombia  
 Departamento: Cundinamarca  
 Municipio: Soacha  
 Correo electrónico: carolina.lozano@imrdssoacha.gov.co  
 Dirección: CALLE 15 No 8 - 53

Glosario  
 Peticiones, quejas, reclamos y denuncias  
 Estadísticas para peticiones, quejas y reclamos  
 Ayuda para navegar este sitio  
 Servicios de información  
 Ofertas de empleo  
 Notificaciones Judiciales

Para Niños y Niñas  
 Contratación  
 Rendición de Cuentas



Atención a la ciudadanía  
Peticiónes, quejas, reclamos y denuncias

Seguimiento

Código de seguimiento buscado: vLN4BNH1

Cédula buscada: 52454621

CAROLINA LOZANO ARDILA, Su petición enviada el día 08 de Febrero de 2017 a las 04:38:30 pm se encuentra en estado "Recibido"

Información sobre la respuesta

Fecha de respuesta a su solicitud: No se encuentra definida

Los datos ingresados por usted en el formulario son:

Mensaje: PRUEBA DE AUDITORIA

Nombre completo: CAROLINA LOZANO ARDILA

Cédula: 52454621

Medio por el cual quiere recibir la respuesta: Correo electrónico

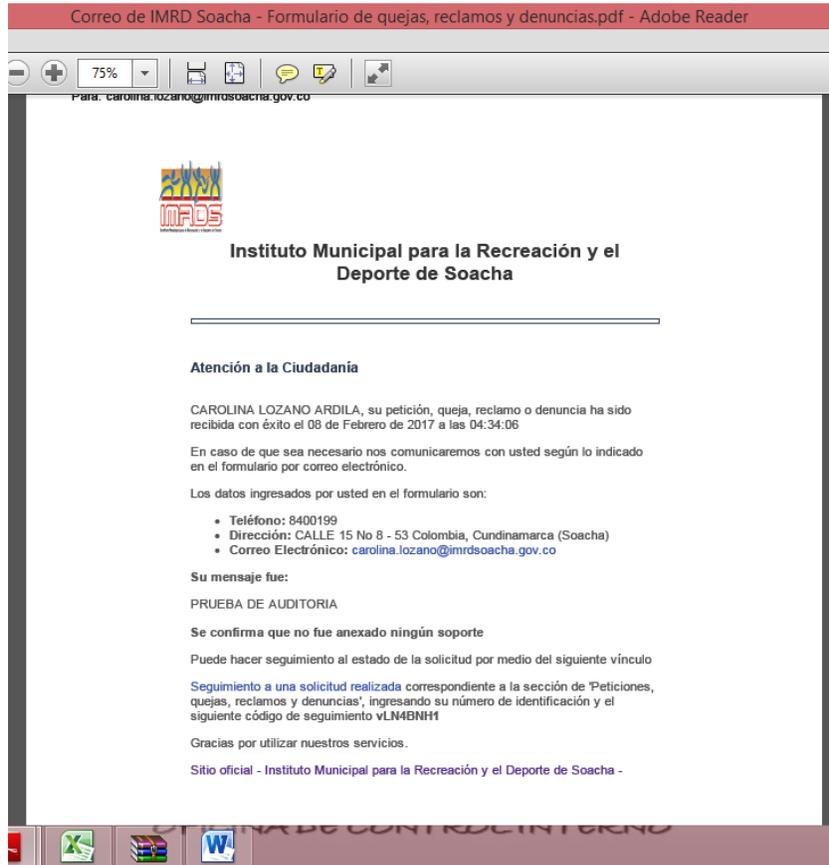
País: Colombia

Departamento: Cundinamarca

Municipio: Soacha

Para Niños y Niñas  
Contratación  
Rendición de Cuentas

10



Correo de IMRD Soacha - Formulario de quejas, reclamos y denuncias.pdf - Adobe Reader

Para: carolina.lozano@imrdssoacha.gov.co

**IMRDS**  
Instituto Municipal para la Recreación y el Deporte de Soacha

**Atención a la Ciudadanía**

CAROLINA LOZANO ARDILA, su petición, queja, reclamo o denuncia ha sido recibida con éxito el 08 de Febrero de 2017 a las 04:34:06

En caso de que sea necesario nos comunicaremos con usted según lo indicado en el formulario por correo electrónico.

Los datos ingresados por usted en el formulario son:

- Teléfono: 8400199
- Dirección: CALLE 15 No 8 - 53 Colombia, Cundinamarca (Soacha)
- Correo Electrónico: carolina.lozano@imrdssoacha.gov.co

Su mensaje fue:  
PRUEBA DE AUDITORIA

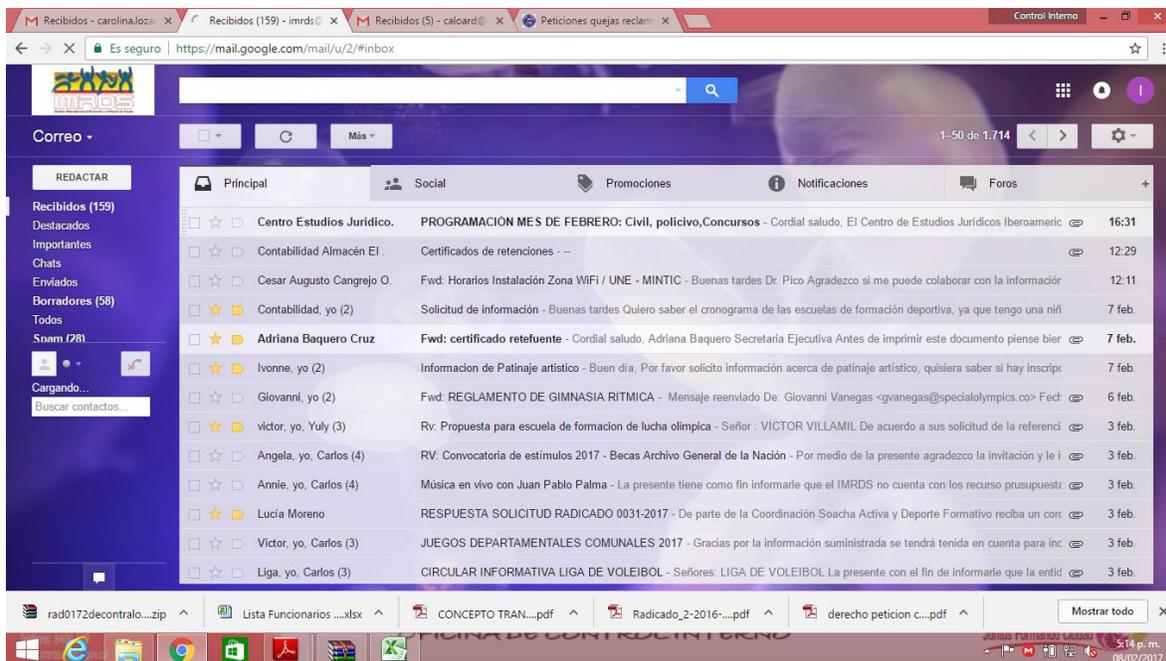
Se confirma que no fue anexado ningún soporte

Puede hacer seguimiento al estado de la solicitud por medio del siguiente vínculo

Seguimiento a una solicitud realizada correspondiente a la sección de 'Peticiónes, quejas, reclamos y denuncias', ingresando su número de identificación y el siguiente código de seguimiento vLN4BNH1

Gracias por utilizar nuestros servicios.

Sitio oficial - Instituto Municipal para la Recreación y el Deporte de Soacha -



11

No se evidencia que las peticiones quejas y reclamos sean allegadas a la Secretaria de Dirección para su respectivo trámite y respuesta a lo cual la Oficina de Sistemas mediante respuesta a requerimiento instaurado por la Oficina de Control Interno aclara que:

Cuántas peticiones quejas y reclamos que se hayan instaurado durante el segundo semestre de 2016?, el responsable de la página web argumenta que: "...Durante el segundo semestre del año 2016 no se presentaron P,Q,R,S por parte de la ciudadanía a través de ninguno de los dos link. El primero debido a que el sitio [www.imrdsocha.gov.co](http://www.imrdsocha.gov.co) ya se había dado de baja para iniciar el proceso de implementación de la nueva plataforma con las herramientas de gobierno en línea. El segundo link se encontraba en desarrollo y activación, proceso en el que dependíamos del administrador de los servicios de información de gobierno en línea. Si bien es cierto que con la anterior página web que contaba el IMRDS se tenía el control total en la administración del sitio, en este caso con la nueva implementación no es así. Sumado a esto también es necesario hacer una divulgación más extensa del formulario actual para la presentación de las PQRS, a través de todos los medios de información con los que cuenta la entidad..."

En cuanto al procedimiento utilizado desde el área de sistemas de información del reporte y notificación de las PQRS a nivel institucional, teniendo en cuenta que en prueba de auditoria se evidenció que la petición instaurada por la suscrita presuntamente no fue allegada al correo electrónico [imrds@imrdsocha.gov.co](mailto:imrds@imrdsocha.gov.co) y la persona delegada para el seguimiento y control de dicha información es la Secretaria Ejecutiva?, el área de sistemas aclara que: "...Con relación a la segunda inquietud y reiterando que los procesos de reporte y notificación de las PQRS no son los mismos que en la anterior página institucional, adjunto la captura de pantalla en la que se evidencia la recepción de la prueba realizada en la auditoria.

Correo de IMRD Soacha - OCI 026 SOLICITUD DE INFORMACION PQRS II SEMESTRE DE 2016 - PAGINA WEB.pdf - Adobe Reader

Administrador de ítems - 6.2. Peticiones, Quejas y Reclamos

Buscar: Tipo de mensaje: contiene | Descendentes: 01

| Marcar                   | Para editar              | Código  | Tipo de mensaje | Correo electrónico              | Mensaje  | Fecha de Publicación  | Fecha de Caducidad      |
|--------------------------|--------------------------|---------|-----------------|---------------------------------|--|-----------------------|-------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | CARDINA | PETICIÓN        | carolina.josno@imrdoacha.gov.co | PRUEBA DE AUDITORIA  | 08 de Febrero de 2017 | 30 de Diciembre de 2017 |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | SOBE    | SOLICITUD       | soacha@hotmail.com              | por medio de la presente me dirijo a ustedes para solicitar un espacio deportivo cercano a nuestra comunidad ya sea león xli o blanca para realizar trabajos de entrenamiento para los niños de la fundación solidarios en soacha, nos dimos a sabido ya que en el momento nos encontramos realizando estos ejercicios en una cancha de cemento y hemos tenido inconvenientes en cuanto al préstamo ya que es en un conjunto residencial además de ciertos accidentes con nuestros deportistas, agradeceríamos su colaboración en esta oportunidad de alternar agradecemos su colaboración y atención preste | 08 de Febrero de 2017 | 30 de Diciembre de 2017 |

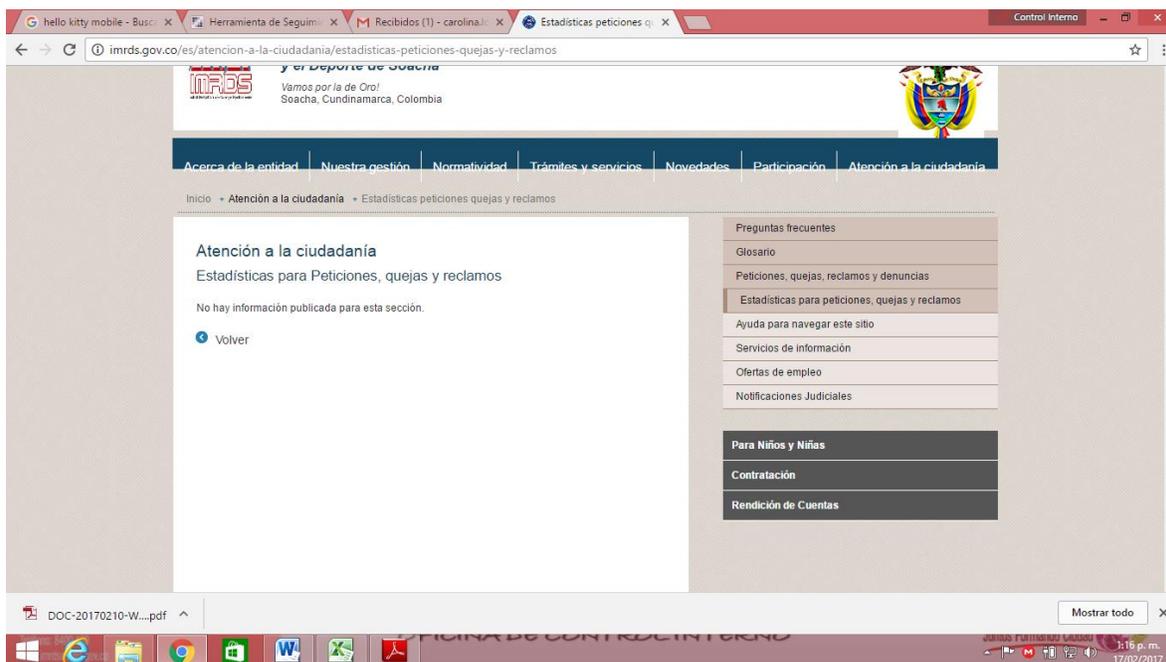
12

El mecanismo anterior en el cual el reporte de las PQRS se dirigía al correo [imrds@imrdoacha.gov.co](mailto:imrds@imrdoacha.gov.co), ya no aplica para esta nueva plataforma. El proceso actual se debe realizar por medio del administrador de contenidos ofrecido por MinTIC y a fin de realizar el seguimiento a dichas solicitudes, se la hará entrega a la Secretaria Ejecutiva del usuario y la contraseña junto con las respectivas indicaciones para el manejo de las mismas...”.

En respuesta a la inquietud Cuales son los controles instaurados desde el área de sistemas para la verificación permanente del funcionamiento, del link de PQRS, descrito anteriormente y con que periodicidad se ejecuta el responsable de la pagina web argumenta que “...el control se lleva a cabo cada vez que se ingresa al administrador de contenidos del portal web y en caso tal de falla del link, se genera un ticket de soporte a la mesa de ayuda de MinTIC. Hasta el día de hoy el servicio ha funcionado con normalidad...”.

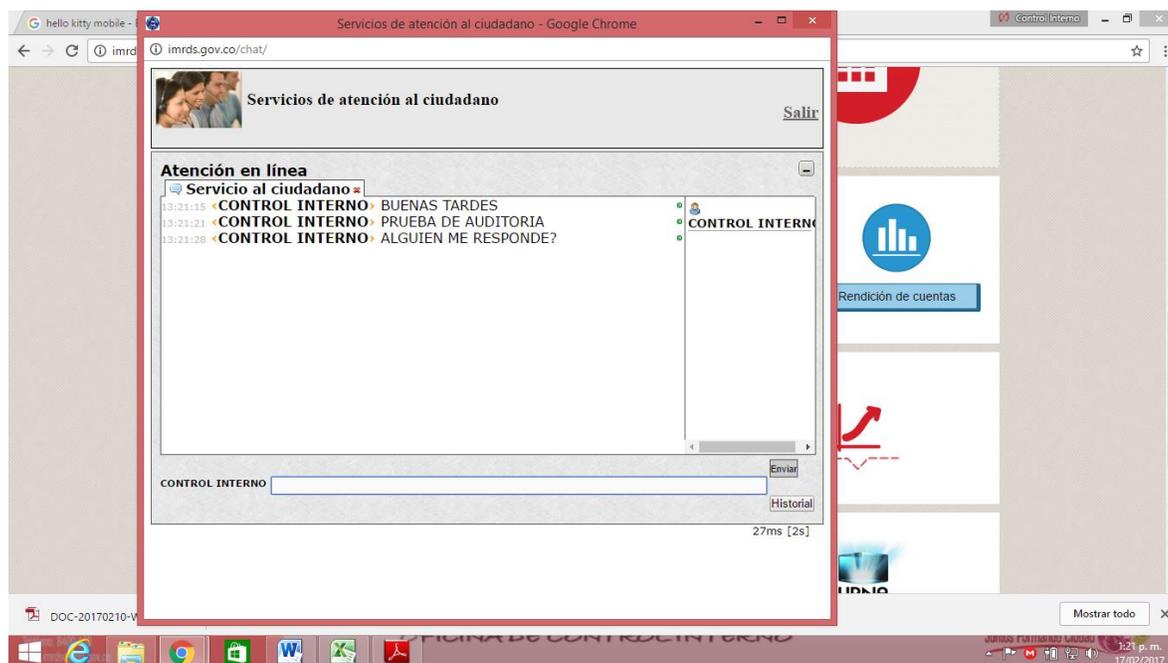
- No se evidencia la publicación en página web del formato de control de peticiones quejas y reclamos a nivel institucional correspondiente al II Semestre de 2016.





14

- No se evidencia el funcionamiento del chat que se encuentra en la página web. Es importante tener en cuenta que esta herramienta se puede considerar como un mecanismo de escucha y de participación del ciudadano hacia la Entidad.



Teniendo en cuenta que para el primer semestre de 2016, en dichas visitas no se encontraron requerimientos, solicitudes, peticiones, sugerencias y/o felicitaciones interpuestas por la comunidad en el interior de los buzones destinados para tal fin, los administradores de los diferentes escenarios, refieren que la comunidad realiza dichos requerimientos directamente en la sede administrativa del escenario a lo cual ellos realizan solución inmediata y/o remiten vía correo electrónico dicha solicitud a la Secretaria Ejecutiva.

## **BUZONES DE SUGERENCIAS QUEJAS Y RECLAMOS**

Se observa que se realiza apertura de buzones quejas y reclamos instalados en cada escenario deportivo administrado por el IMRDS, cada 15 días. Durante el segundo semestre de 2016, por este mecanismo de escucha, se instauró 5 requerimientos a lo cual 1 era queja, 1 felicitación y 3 peticiones. Se evidencia adecuada gestión envío y respuestas de los requerimientos anteriormente mencionados.

Se observa que dentro de la herramienta de control institucional no se encuentran incluidas 4 de los 5 requerimientos instaurados por este mecanismo de escucha.

## **RECOMENDACIONES**

En cumplimiento del rol de acompañamiento y asesoría, la Oficina de Control Interno se permite efectuar, de la manera más atenta, las siguientes recomendaciones con el propósito de fortalecer el ejercicio del Control Interno en las actividades referentes a las Peticiones quejas Reclamos Sugerencias y de Atención al Ciudadano, para garantizar la eficiencia y eficacia de las operaciones y la adherencia de las mismas a las normas constitucionales y legales vigentes:

- Continuar con el control de requerimientos (peticiones y quejas) interpuestos mediante forma física y por correo electrónico en el IMRDS.
- Realizar inclusión en la herramienta de control y efectuar control sobre las peticiones quejas y reclamos instauradas verbalmente y vía telefónica.
- Incluir en la herramienta de control de PQRSF, las interpuestas por la comunidad en los buzones instalados en los diferentes escenarios deportivos administrados por el IMRDS.
- Generar los mecanismos de control a que haya a lugar con el fin de identificar y realizar seguimiento a las peticiones verbales instauradas por los diferentes usuarios en el IMRDS. Se recomienda que dichos requerimientos sean incluidos en la herramienta de control diseñada anteriormente.
- Realizar cumplimiento de lo estipulado en la Ley 1755 de 2015, manual de peticiones quejas y reclamos institucional y la normatividad relacionada con la petición verbal.
- Realizar cumplimiento de lo estipulado en el Decreto 1166 de 2016 "por el cual se adiciona el capítulo 12 al título 3 de la parte 2 del libro 2 del decreto 1069 de 2015, Decreto único reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente", y del artículo 1 de la ley 1755 de 2015, el cual señala que "Cuando la petición se presente verbalmente ella deberá efectuarse en la oficina o dependencia que cada

entidad defina para ese efecto”, implementando mecanismos de seguimiento y control con el fin de realizar registro y cuantificación de los requerimientos verbales realizados por los diferentes usuarios en el IMRDS.

- Realizar verificación de las direcciones electrónicas con el fin de disminuir el riesgo de no respuesta a las peticiones quejas y reclamos de forma oportuna.
- Realizar entrega del usuario y contraseña a la Secretaria Ejecutiva de la plataforma a fin de ejercer el control de las solicitudes peticiones quejas y reclamos instauradas por medio de la página web.
- Realizar pruebas aleatorias por parte del área de sistemas y de la Secretaria Ejecutiva del funcionamiento del link de peticiones quejas y reclamos, a fin de tener ejecutar un control efectivo con respecto al funcionamiento del link <http://imrds.gov.co/es/atencion-a-la-ciudadania/pqr>.
- Realizar las gestiones pertinentes para poner en funcionamiento el chat que se encuentra incluidos en la página web [www.imrds.gov.co](http://www.imrds.gov.co).
- Realizar publicación de la herramienta de control institucional de peticiones quejas y reclamos de forma semestral.
- Realizar socialización a nivel institucional (principalmente a las áreas misionales), de la Resolución No. 125 de 2016, por la cual se adopta la Política de servicio al ciudadano en el IMRDS.
- Realizar respuesta oportuna de los requerimientos instaurados por correo electrónico y/o página web en el IMRDS, e instaurar el respectivo control y seguimiento, realizando verificación en el momento de digitar el correo electrónico del peticionario.
- Se recomienda implementar los controles internos a que haya a lugar con el fin de responder de manera oportuna los diferentes requerimientos realizados por la comunidad y así dar cumplimiento de lo estipulado en el artículo 14 y 30 de la ley 1755 de 2015 Términos para resolver las distintas modalidades de petición. En el caso de tener algún tipo de dificultad para realizar dicho cumplimiento implementar respuestas parciales en donde se especifique la fecha de respuesta definitiva, especificando la razón por la cual no se logra responder de fondo, implementando los controles internos para su respectivo seguimiento.
- Realizar cumplimiento de lo establecido en el artículo 21 de la ley 1755 de 2015, en el sentido de remitir dentro de los 5 días siguientes del recibo de la petición a la entidad competente e informar directamente al peticionario de la gestión realizada.
- Continuar con la realización de capacitaciones en materia de derecho de petición y atención al ciudadano, enfatizando las faltas disciplinarias en las cuales se puede incurrir por parte de los servidores públicos, en el incumplimiento de las normas relacionadas en esta materia.
- Se recomienda implementar mecanismos de control a que haya a lugar con el fin de realizar un correcto diligenciamiento de la herramienta de control de peticiones quejas y reclamos.

- En el caso de las peticiones en donde se solicita la construcción y/o mantenimiento de los parques de barrio del municipio, se recomienda a la oficina de infraestructura realizar la respectiva visita e informar al peticionario el resultado de la misma. En el caso que la visita sea atendida por el mismo peticionario dejar claridad en el acta de visita que se da respuesta al radicado instaurado.
- Con el fin de disminuir el riesgo de varias respuestas desde las diferentes áreas al peticionario, se recomienda que desde la dirección se establezca un área o proceso responsable de consolidar la respuesta y así emitir un único documento al usuario.
- En los casos en que la petición sea resuelta directamente con la prestación de la actividad, es necesario que en el informe de actividades realizados, se especifique que dicho evento se realizó teniendo en cuenta la petición realizada a la Institución, especificando el número de radicado institucional y remitir dicho informe a la Secretaria de la Dirección. Para esto se recomienda el diseño de un formato que sea transversal y utilizado por todos los procesos, con el fin de identificar la gestión realizada, fecha, hora, respuesta de fondo y conocimiento del peticionario de dicha respuesta.
- En el caso de las respuestas vía telefónica se recomienda diseñar un formato que sea transversal a nivel de toda la entidad, que defina nombre de la persona que recibe la respuesta verbal, número de teléfono de contacto, hora y fecha de conversación, respuesta que se le da y firma de responsable de la respuesta.
- Incluir dentro de la herramienta de control las solicitudes de certificaciones laborales y de contratos de prestación de servicios, ya que se evidencio que algunas corresponden a exfuncionarios y/o excontratistas que ya no hacen parte de la Entidad. Adicionalmente la generación de estas certificaciones se encuentra identificado como un servicio institucional.
- Realizar un solo formato estandarizado a nivel institucional de respuesta para préstamo de escenarios deportivos.
- Incluir dentro de la herramienta de control implementada en el IMRDS las solicitudes de certificaciones de ingresos y retenciones y certificaciones de contratos de los contratistas que ya tienen el contrato liquidado.
- Se recomienda que los números consecutivos de radicación, no presenten tachones enmendaduras, ya que lo anterior expone al riesgo a la Entidad del incumplimiento de términos de la normatividad anteriormente relacionada. Por otro lado es necesario implementar los mecanismos de de control a que haya a lugar con el fin que no se repitan los números de consecutivos de radicaciones ya que dicha actividad se considera como una herramienta de control documental.
- En el caso de las respuestas a los requerimientos en los cuales se desconoce los datos de envío al peticionario, se recomienda tener en cuenta lo estipulado en el artículo 69 de la ley 1437 de 2011 el cual profesa: Artículo 69. Notificación por aviso. "... Cuando se desconozca la información sobre el destinatario, el aviso, con copia íntegra del acto administrativo, se publicará en la página electrónica y en todo caso en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco (5) días, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso. En el expediente se dejará constancia de la remisión o publicación del aviso y de la fecha en que por este medio quedará surtida la notificación personal..."

Para lo cual se recomienda la modificación de la herramienta de control denominada PUBLICACIONES EN CARTELERA VIGENCIA 2016”, en donde se incluya lo siguiente:

1. Acto a Notificar
2. Sujeto a notificar
3. Fundamento de la notificación por aviso
4. Fecha de publicación en página web
5. Fecha de publicación en cartelera
6. Certificación por parte del coordinador del área o persona responsable de la notificación, la imposibilidad de la entrega de la respuesta del requerimiento al usuario, aclarando que la notificación de la respuesta se dará por surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso.

18

- Se recomienda realizar cumplimiento de lo siguiente:

### Descripción de términos y lineamientos especiales en el trámite de las peticiones

#### Términos

| Clase                                      | Término  |
|--|--|
| Peticiones en interés general y particular | Dentro de los <b>quince (15)</b> días siguientes a su recepción  |
| Peticiones de documentos e información     | Dentro de los <b>diez (10)</b> días siguientes a su recepción    |
| Consultas                                  | Dentro de los <b>treinta (30)</b> días siguientes a su recepción |
| Peticiones entre autoridades               | Dentro de los <b>diez (10)</b> días siguientes a su recepción    |
| Informes a congresistas                    | Dentro de los <b>cinco (5)</b> días siguientes a su recepción    |

#### Lineamientos especiales

| Situación               | Lineamiento   | Normativa |
|-------------------------|---|-----------|
| No respuesta en término | Se debe informar al ciudadano antes del vencimiento informando los motivos de la demora y señalando el plazo en que se resolverá la petición, éste no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.  |           |
| Petición incompleta     | Se deben tener en cuenta dos momentos:<br>1. En el <b>recibo de la petición</b> : el servidor público informa verbalmente que está incompleta la petición, si el ciudadano insiste, debe ser radicada.<br>2. Cuando está <b>radicada</b> : el servidor público debe solicitar al ciudadano dentro de los <b>diez (10) días siguientes</b> para que <b>complete la información</b> . El ciudadano tiene 1 mes para complementarla. |           |
| Atención prioritaria    | Se deben atender prioritariamente las peticiones que involucren el reconocimiento de un derecho fundamental, cuando esté en peligro inminente la vida o la seguridad, cuando sea presentada por un niño (a) o adolescente; o cuando sea presentada por un periodista en ejercicio de su profesión.  |           |
| No es competente        | Se debe remitir la solicitud al competente dentro de los <b>cinco (5) días siguientes</b> al recibo de la misma y se enviará copia de ello al peticionario.   |           |

|                       |   |
|-----------------------|---|
| Desistimiento tácito  | Opera cuando el ciudadano <b>no completa su petición</b> dentro del mes otorgado para ello y guarda silencio. La entidad debe expedir acto administrativo decretando el desistimiento <b>y archivando el expediente</b> , se debe notificar personalmente advirtiendo la procedencia del recurso de reposición. |
| Desistimiento expreso | Opera cuando el ciudadano de manera expresa le informa a la entidad que <b>no desea continuar con el trámite</b> de la petición. No obstante, puede continuar de oficio el trámite de respuesta si la entidad considera que es de interés general, para lo cual, debe proyectar acto administrativo motivado.   |
| Petición irrespetuosa | Cuando un ciudadano presente una petición irrespetuosa o en términos groseros, la entidad <b>puede rechazarla</b> .   |
| Petición oscura       | Se presenta cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición, en este caso, se debe devolver al interesado para que la corrija o aclare dentro de los <b>diez (10) días siguientes</b> . En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición.   |
| Petición reiterativa  | Se da cuando se presenta una solicitud que ya ha sido <b>resuelta por la entidad</b> , caso en cual, pueden remitirse a respuestas anteriores.  |
| Peticiones análogas   | Opera cuando <b>más de diez (10) personas formulen peticiones que sean semejantes</b> en cuanto a su objeto. En este caso la entidad podrá dar una única respuesta que deberá ser publicada en un diario de amplia circulación, en la página web y entregará copias de la misma a quienes las soliciten.        |

Ley 1755  
de 2015

19

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

**ADRIANA MARCELA BAQUERO CRUZ**  
Secretaria Ejecutiva