

## INFORME DE PETICIONES QUEJAS RECLAMOS Y SUGERENCIAS I SEMESTRE DE 2018

Teniendo en cuenta el artículo 16 del Decreto 648 de 2017 y 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 2018, fueron interpuestas por los usuarios, en el Coliseo General Santander y por medios electrónicos 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 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 seguimiento 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.
- 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:

Microsoft Excel - FORMATO PQRS 2016

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O
	Mecanismos de Acceso y/o Escucha	Fecha de radicación (día/mes/año)	Escenario Programa donde se radica	No. de Radicación	Nombre de Quien Formula el Requerimiento	Tipo de Requerimiento	Es información Pública	Tiempo de Respuesta	Fecha límite de respuesta	Asunto	Dependencia Responsable de Respuesta y Radicación al Peticionario	Fecha de envío y/o entrega al Peticionario	Oportunidad en la Respuesta (Días Habiles)	Medio de Respuesta	Se entregó Respuesta Parcial?
12								FALSO	FALSO			09/09/2016	30383,00		
13								FALSO	FALSO				-1,00		
14								FALSO	FALSO				-1,00		
15								FALSO	FALSO				-1,00		
16								FALSO	FALSO				-1,00		
17								FALSO	FALSO				-1,00		
18								FALSO	FALSO				-1,00		
19								FALSO	FALSO				-1,00		
20								FALSO	FALSO				-1,00		
21								FALSO	FALSO				-1,00		
22								FALSO	FALSO				-1,00		
23								FALSO	FALSO				-1,00		
24								FALSO	FALSO				-1,00		
25								FALSO	FALSO				-1,00		
26								FALSO	FALSO				-1,00		
27								FALSO	FALSO				-1,00		
28								FALSO	FALSO				-1,00		
29								FALSO	FALSO				-1,00		
30								FALSO	FALSO				-1,00		
31								FALSO	FALSO				-1,00		
32								FALSO	FALSO				-1,00		
33								FALSO	FALSO				-1,00		
34								FALSO	FALSO				-1,00		
35								FALSO	FALSO				-1,00		
36								FALSO	FALSO				-1,00		
37								FALSO	FALSO				-1,00		
38								FALSO	FALSO				-1,00		
39								FALSO	FALSO				-1,00		
40								FALSO	FALSO				-1,00		

- Mediante Resolución No. 125 del 5 de Julio de 2016, se realiza adopción de la política del servicio al ciudadano en el IMRDS, la cual profesa:

*El IMRDS, como entidad descentralizada del Municipio de Soacha, garantizará el derecho que tiene la ciudadanía al acceso oportuno, eficaz, eficiente, digno y con calidad a los servicios de recreación, el deporte, el aprovechamiento del tiempo libre y la sana competencia, sin discriminación alguna por razones de género, orientación sexual, pertenencia étnica, edad, lengua, religión o condición de discapacidad.*

*La atención a la ciudadana se regirá por los principios y valores tales como respeto, transparencia, responsabilidad y cobertura de los servicios a toda la ciudadanía del Municipio, con el fin de generar espacios de participación, apoyo, formación y fomento por medio de la recreación, el deporte, el aprovechamiento del tiempo libre y la sana competencia, para el mejoramiento de la calidad de vida de los Soachunos.*

*Con el fin de fortalecer los canales de comunicación entre el IMRDS y la comunidad en general, se han establecido medios efectivos tales como buzones de quejas sugerencias y reclamos, página web, y personal de la entidad que se encuentra en los diferentes escenarios administrados, para resolver y atender cualquier inquietud de la ciudadanía. Lo anterior para generar la participación y comunicación del ciudadano y el fortalecimiento del tratamiento de sus solicitudes. Dichas acciones buscan la generación de confianza y el mejoramiento de los niveles de satisfacción de la ciudadanía respecto de los servicios prestados.*

*Esta política estará a cargo de cada uno de los funcionarios y/o contratistas, que dentro de sus actividades y/o funciones, tengan la de absolver solicitudes y peticiones presentadas a la entidad, dentro de los términos establecidos en la ley para tal fin.*

Dicha Resolución ha sido socializada a los administradores de escenarios.

- Teniendo en cuenta los buzones de sugerencias quejas y reclamos instalados en cada escenario deportivo, se realizó diseño e implementación de los siguientes formatos:

		<b>FORMATO QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES</b> INSTITUTO MUNICIPAL DE RECREACION Y DEPORTE DE SOACHA		
<b>FECHA:</b>				
<b>TIPO DE REQUERIMIENTO</b>	Peticion <input type="checkbox"/>	Queja <input type="checkbox"/>	Reclamo <input type="checkbox"/>	Sugerencia <input type="checkbox"/> Felicitacion <input type="checkbox"/> Otro <input type="checkbox"/>
<b>DATOS PERSONALES</b>	<b>NOMBRE</b>			
	<b>DIRECCION</b>			
	<b>TELEFONO</b>			
	<b>E-MAIL</b>			
<b>TIPO DE CLIENTE</b>	INTERNO <input type="checkbox"/>	EXTERNO <input type="checkbox"/>	PROVEEDOR <input type="checkbox"/>	
<b>RELATO DE LOS HECHOS</b>				
<div style="font-size: 48px; opacity: 0.5; transform: rotate(-15deg);">Pág</div>				
<b>ANEXA ALGUN DOCUMENTO?</b>	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>		
<b>CUAL?</b>				
Agradecemos sus observaciones que permitan contribuir al mejoramiento institucional				
SU REQUERIMIENTO SERA RESUELTO POR EL IMRDS EN LOS TERMINOS ESTABLECIDOS EN LA LEY 1755 DE 2015				
<b>GRACIAS</b>				
<b>FIRMA</b>				

3

	FORMATO APERTURA BUZONES QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	Página 1 de 1
	INSTITUTO MUNICIPAL DE RECREACION Y DEPORTE DE SOACHA	

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 Tibagica										
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.

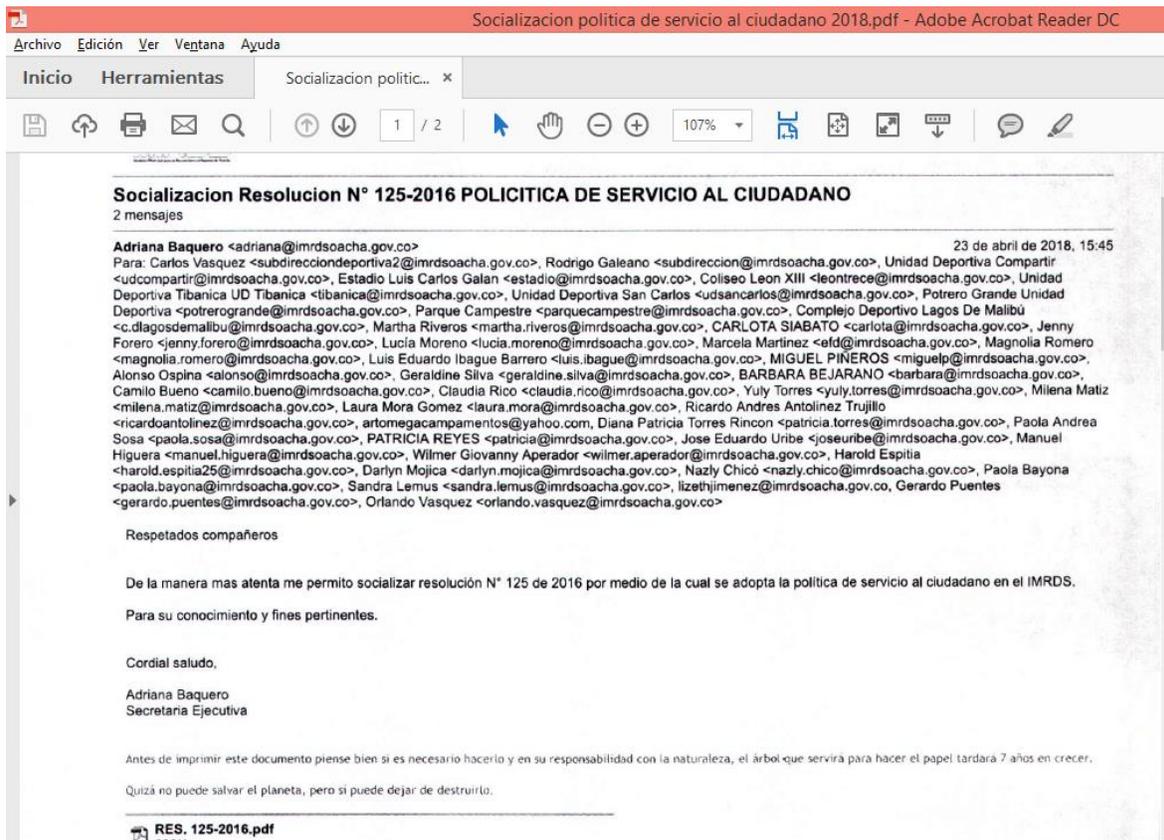
**OBSERVACIONES:**

\_\_\_\_\_

4

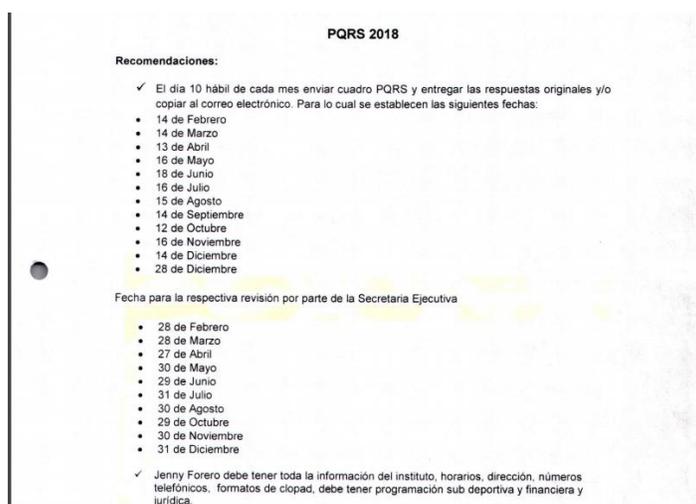
- Con el fin de realizar evidencia de la respuesta a requerimientos a la ciudadanía de manera verbal y/o telefónica, la Entidad implemento el siguiente formato:





6

Se observa que por parte de la Secretaria Ejecutiva, se realiza capacitación en Manual de PQRS y herramienta de control el 26 de enero de 2018, el cual como parte de la planeación se socializaron controles tal como se observa a continuación.



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

- Durante el primer semestre de 2018, y de acuerdo a la herramienta de control diseñada por la Secretaria de Dirección para el manejo de PQRSF, y la información remitida por esta, se evidencio que se presentaron 698 requerimientos discriminados de la siguiente manera:

### POR MES DE RADICACIÓN

MES	CANTIDAD	%PARTICIPACIÓN
ENERO	117	16,810%
FEBRERO	147	21,121%
MARZO	113	16,236%
ABRIL	110	15,805%
MAYO	125	17,960%
JUNIO	84	12,069%
<b>TOTAL</b>	<b>696</b>	<b>100,000%</b>

Fuente: Herramienta de Control PQRS - Cálculos propios

### POR TIPO DE REQUERIMIENTO

TIPO DE REQUERIMIENTO	CANTIDAD	%PARTICIPACIÓN
Petición de documentos e Información	51	7,33%
Petición de Interés General y Particular	552	79,31%
Petición entre autoridades	75	10,78%
Queja	16	2,30%
Reclamo	1	0,14%
Sugerencia	1	0,14%
<b>TOTAL</b>	<b>696</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Herramienta de Control PQRS - Cálculos propios

### ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Al realizar revisión aleatoria de la información suministrada por la Secretaria de la Dirección, se evidenció durante el primer semestre de 2018, existieron 35 requerimientos (5 % del total Peticiones Quejas y reclamos incluidas en la herramienta de control), en los cuales se observó que se presentaron por fuera de los términos establecidos en la ley 1755 de 2015 y manual de peticiones quejas y reclamos institucional. y/o no presentaron respuesta (Radicados 34, 65, 70, 71, 107, 122, 123, 144, 155, 178, 179, 197, 251, 271, 273, , 316, 317, 318, 319, 355, 381, 466, 471, 517, 551, 572, 582, 892, 922, 969, 1003, 1019, 1071, 1074, 1077).

- Radicado 0044 del 15 de enero de 2018 en donde se solicita saber los cursos deportivos para mayores de 18 años que costo y en donde se debe hacer el respectivo proceso para participar, se evidencia que se observan múltiples respuestas; de la Subdirección Deportiva el 5 de febrero de 2018 vía correo electrónico, el 2 y el 19 de febrero de la Coordinación de Soacha Activa y Escuelas de Formación Deportiva.
- Radicado 0065 en donde la señora Sharon Rodríguez solicita certificación de los contratos suscritos, la respuesta se encuentra sin firma del Subdirector Administrativo y Financiero y adicionalmente no se evidencia ningún recibido por parte de la contratista.
- Radicado 0144 sin respuesta. La peticionaria solicito un certificado de retenciones del último año vigente y se le remitió y entrego certificación de la suscripción de los contratos de prestación de servicios.
- Radicado 179 la empresa CONVERTUR solicita una certificación del contrato de prestación de servicios 247 de 2017, en donde se observa la elaboración de la respuesta pero no se evidencia la radicación al peticionario.
- Radicado 0466 de fecha 13 de marzo de 2018, en donde se argumenta que el peticionario ha presentado inconvenientes con la Empresa de Seguridad Olimpo en el sentido del pago de su liquidación. Se observa que la respuesta dada al peticionario por correo electrónico rebotó, razón por la cual no se observa respuesta del traslado de la petición a la Empresa Olimpo. No se evidencia remisión de dicha petición a la empresa anteriormente mencionada. Por otro lado se evidencia carta dirigida al peticionario de fecha 23 de marzo de 2018 mas no se observa el recibo de dicha carta por parte del peticionario.
- Radicado 0222 de fecha 09 de febrero de 2018, dirigido por el Alcalde Municipal en donde realiza remisión del derecho de petición interpuesto por la Junta de Acción Comunal de Ciudadela Sucre II Sector, en donde entre otras cosas argumenta que a causa de unas fuertes lluvias causo un desastre en el polideportivo ubicado en ese sector, no se evidencia el radicado a la Alcaldía Municipal, ya que en el oficio de remisión se solicita que se allegue copia de la respuesta a la Oficina Asesoría.
- Radicado 304 de fecha 19 de febrero de 2018, no se evidencia una respuesta unificada ya que se generó respuesta desde la administración del escenario Coliseo León XIII recibida directamente por el peticionario y desde la administración del escenario Potrero Grande enviada por correo electrónico el 27 de febrero de 2018.
- Radicado 517 de fecha 22 de marzo de 2018 en donde la curaduría urbana 1 solicita los certificados de Reteica correspondientes al Señor Cesar Ángel Barriga. No se evidencia radicación ni remisión de la respuesta a la entidad peticionaria. Misma situación se presenta en el radicado 572 de fecha 3 de abril de 2018.
- En el radicado 0582 de fecha 4 de abril de 2018, en donde el peticionario solicita el envío del acta de liquidación y el certificado de cumplimiento a satisfacción, se evidencia se envió el certificado de retención en la fuente a lo cual se considera que no se le dio respuesta de fondo a la solicitud del peticionario.

- En la solicitud que tiene como radicado 638 de fecha 12 de abril de 2018, remitido por el Centro de Desarrollo Infantil San Ignacio de Oyola, fue remitida por competencia a la Dirección de cultura de la Alcaldía Municipal en los términos establecidos en la ley 1755 de 2015. Mas sin embargo no se observa evidencia que permita visualizar la notificación al peticionario de dicho traslado.
- Radicado 874 de 2018 no se encuentra incluido en el cuadro ni se evidencia respuesta. En dicha petición se solicita expedir constancia de prestación de servicios donde explique los contratos que ha tenido con el IMRDS junto con los honorarios recibido entre otros.
- Radicado 895 de fecha 22 de mayo de 2018, en donde solicitan mantenimiento de las denominadas “canchas la esperanza”, por parte de la Junta de acción Comunal Villa Mercedes I sector, se observa que mediante correo electrónico se informó que se realizaría visita técnica y no se aportó a la presente revisión acta de la realización de dicha visita.
- Radicado 917 se evidencia que se le dio respuesta parcial ya que el peticionario solicita limpieza y arreglo en las instalaciones del parque bosques de la esperanza, al cual la entidad responde que se realizara visita técnica y no se evidencia acta que documente dicha visita.
- Radicado 977 en donde ASOJUNTAS solicita entre otras cosas información relacionada con los parques Rafael Martínez y Parque Cagua a lo cual se argumenta que se fijó reunión para el 12 de junio. No se evidencia la utilización del formato de respuestas verbales a las peticiones.
- Radicado 1022 fue remitido por competencia a la Secretaria de Planeación de la Alcaldía Municipal, en los términos establecidos en la ley 1755 de 2015 y el manual de PQRS, mas sin embargo no se evidencio notificación al peticionario de dicho traslado.
- Radicado 1062 en donde el peticionario solicita certificados de los contratos suscritos como prestación de servicios con la entidad durante el 2018. A lo cual no se evidencia que dicho requerimiento se encuentre incluido en la herramienta de control ni se evidencia la respuesta al peticionario.
- Radicado 1070 de fecha 20 de junio de 2018 se evidencia que la entidad dio respuesta parcial en el sentido de informar que realizara visita para verificación del espacio para la instalación de canchas deportivas, mas no se aportó al presente seguimiento acta que evidencia la realización de dicha visita.
- Radicado 1071 en donde se evidencia que la respuesta a la petición fue enviada a un correo electrónico diferente al descrito en la petición. Se envió a [casdorita@hotmail.com](mailto:casdorita@hotmail.com), y el correo electrónico descrito en la petición es [fund.xoachaenaccion@gmail.com](mailto:fund.xoachaenaccion@gmail.com).
- Radicado 1108 en donde una estudiante del colegio bolívar solicita que los aeróbicos del IMRDS asistan al colegio a una actividad de día libre. No se evidencia que dicha petición sea incluida en el cuadro.
- Se evidencia deficiencias en el manejo y diligenciamiento de la herramienta de control, denominada formato de Peticiones quejas y reclamos instaurados por la ciudadanía, ya que como anteriormente se mencionó existen radicados que a consideración de esta Oficina son peticiones y/o quejas y/o solicitudes de la comunidad las cuales deben ser monitoreadas por la Entidad a través de la herramienta de control diseñada. En algunos casos se presentan deficiencias en la clasificación del requerimiento ya que al relacionarlo en la herramienta de control se tipifica erróneamente el tipo de requerimiento. Para lo anterior

se debe tener en cuenta las características y tiempos estipulados en el Manual de Peticiones Quejas y Reclamos Institucional, así como la Ley 1755 de 2015.

- Deficiencias en el diligenciamiento de la herramienta de control como por ejemplo no se discrimina las peticiones entre autoridades que de acuerdo a la ley 1755 de 2015, cuentan con 10 días hábiles. En ese caso se tipifican como peticiones de interés general que cuentan con 15 días hábiles para respuesta. Adicionalmente y en muchos casos no se encuentra diligenciado la columna fecha límite de respuesta lo que hace que minimice la efectividad de la herramienta de control.
- Se observa que hay dos números de radicado 148 del 30 de enero de 2018, uno remitido por la corporación social de recreación cultura servir, en el cual pone a disposición la sede ubicada en Villeta, y radicado por Fundación Social en donde se invita a un desayuno para compartir las perspectivas de trabajo de la regional para este año. Misma situación se evidencia con el radicado 412 del 6 de marzo el cual es remitido por el Club de Goalball Tolentino y el Hogar comunitario de ICBF Pastorcito David.

Igual situación se evidencia en el radicado 922 de fecha 25 de mayo de 2018 se encuentra repetido en la solicitud de personería de Soacha con respecto a la Oficina de Control Interno Disciplinario y el Director Administrativo y Financiero en donde solicita preparación y entrenamiento del equipo de futbol de los docentes deportistas que nos representaran en el departamental del Magisterio Nacional., por tal razón solicitan préstamo del estadio municipal.

Se evidencia dos documentos con el mismo radicado 1019 de fecha 13 de junio de 2018, remitido por la Secretaria de Desarrollo Social y Participación Comunitaria en donde invitan al IMRDS a la mesa de infancia de Junio de 2018. Se evidencia otros documentos con el mismo número de radicado emitido por el Colegio Santa Ana en donde referencian como asunto Invitación a demostración deportiva de Parkour.

- Se observan tachones y enmendaduras en algunos números de radicados.
- En términos generales se observa que los requerimientos instaurados por los diferentes usuarios son de solicitudes de inclusión e información de 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 del formato utilizado para las respuestas vía telefónica y /o verbales no presenta logos institucionales, codificación que permita el control documental y no existe un campo que especifique si la respuesta se da la peticionaria vía telefónica, verbal o prestación del servicio. En los dos últimos casos se recomienda que se registre firma de la persona que recibe la respuesta del requerimiento.
- Se observa que el IMRDS lleva un registro de atención al usuario en donde se evidencia la atención de 46 personas durante el primer semestre de 2018.
- No se evidencia que dentro de la herramienta de control de peticiones quejas y reclamos se esté teniendo en cuenta las peticiones verbales, telefónicas, instauradas en la Entidad para el primer semestre de 2018. 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.

### 2.3. 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>

Se realiza prueba de funcionalidad del link anteriormente mencionado evidenciándose que al realizar diligenciamiento y envío del formato, el requerimiento llega al correo [imrds@imrdssoacha.gov.co](mailto:imrds@imrdssoacha.gov.co).

11

Adicionalmente se observa que las peticiones, quejas y reclamos que se instauran vía página web y/o correo electrónico, se están radicando en la correspondencia de la Entidad con el fin de llevar más control y seguimiento a estos.

- A la fecha del presente seguimiento no se evidencia la publicación en página web del formato de control de peticiones quejas y reclamos a nivel institucional correspondiente al I Semestre de 2018.
- No se observa el diligenciamiento del ítem Estadísticas para Peticiones, quejas y reclamos, correspondiente al primer y segundo semestre de 2017 ni primer semestre de 2018 tal como se observa a continuación:

<http://www.imrds.gov.co/es/atencion-a-la-ciudadania/estadisticas-peticiones-quejas-y-reclamos>

Atención a la ciudadanía  
Estadísticas para Peticiones, quejas y reclamos  
2016

Estadísticas del año: 2016

Mecanismos	Quejas y Reclamos formulados vía	Quejas y Reclamos solucionados vía
Página web	0	0
Correo electrónico	74	74
Presencial	628	628
Correo físico	1	1
Otros	0	0
<b>Total</b>	<b>703</b>	<b>703</b>

Fecha de última actualización: 20 de Febrero de 2017

## 2.4. CHAT VIRTUAL

- A partir del primer semestre de 2017, 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. Se observa que durante el primer semestre de 2018 y de acuerdo a lo argumentado de manera verbal por los responsables del proceso, la comunidad no utilizó este mecanismo de escucha.

## 2.5. 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, aproximadamente cada 15 días. Durante el primer semestre de 2018, por este mecanismo de escucha, no se instauraron requerimientos.

En términos generales se evidenció un mejoramiento del proceso de atención al usuario en lo referente a las peticiones quejas y reclamos interpuestos por la comunidad, de acuerdo a lo relacionado en este informe y al control instaurado de la radicación de los requerimientos recibidos mediante el mecanismo de escucha de buzones.

## 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:

- Realizar respuesta a todas las peticiones, quejas y reclamos instaurados por los Usuarios a nivel físico, digital y/o verbal en la Entidad. En caso de no realizar ubicación del peticionario publicar la respuesta en la página web institucional.
- Realizar capacitaciones de manera periódica del manual de PQRS institucional y de la ley 1755 de 2015.
- 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.
- Continuar con el mejoramiento presentado en el proceso y evidenciado en el presente informe.
- Realizar una apropiación de imagen institucional del formato en el proceso de respuestas de quejas y reclamos más específicamente en el registro de respuesta vía llamada telefónica y/o verbal.
- 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 lo posible realizar documentación fotográfica de lo anteriormente relacionado.

- Realizar seguimiento y control de las atenciones verbales realizada por los Subdirectores y Coordinadores de Programas y/o procesos y administradores de escenarios.
- 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 inclusión en la herramienta de control y efectuar control sobre las peticiones quejas y reclamos instauradas verbalmente y vía telefónica y buzones de la Entidad.
- Solucionar las deficiencias presentadas en el diligenciamiento del formato instaurado para aumentar la efectividad de la herramienta de control.
- Realizar mejoramiento en el proceso de correspondencia de la Entidad, con el fin de minimizar los números repetidos en la radicación y los tachones y/o enmendaduras reflejadas en el presente informe.
- Se recomienda que cuando la petición tenga relacionada la dirección física y/o electrónica en lo posible se de preferencia a la respuesta dada por estos medios.
- 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 publicación de la herramienta de control institucional de peticiones quejas y reclamos de forma semestral.
- 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.
- Teniendo en cuenta que las publicaciones de las respuestas a requerimientos en página web se realiza en el link boletines y publicaciones, se recomienda que se cree una pestaña, en donde se puedan filtrar las respuestas a requerimientos con el fin que al usuario se le facilite encontrar dicha información. Por otro lado se recomienda que en el link preguntas frecuentes se especifique donde se encuentran publicadas dichas respuestas.
- 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...”*

- Se recomienda realizar cumplimiento de lo siguiente:

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

14

### 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: 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. 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

15

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

**ADRIANA MARCELA BAQUERO CRUZ**  
Secretaria Ejecutiva