

INFORME DE PETICIONES QUEJAS RECLAMOS Y SUGERENCIAS II 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 segundo 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
- Pagina Web. 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. De acuerdo a la información suministrada y a la fecha del presente seguimiento no se evidencia actualización de dicho manual.
- Se está utilizando una 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 (dd/mm/aaaa)	Escenario y/o 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.

No se observa que dicha política haya sido revisada y/o actualizada por el Comité de Gestión y Desempeño Institucional y no se observa seguimiento del cumplimiento de dicha política.

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

Durante el segundo 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 a esta oficina, se evidencio que se presentaron 665 requerimientos discriminados de la siguiente manera:

POR MES DE RADICACIÓN

MES	TOTAL	PARTICIPACION
JULIO	107	16,09%
AGOSTO	114	17,14%
SEPTIEMBRE	174	26,17%
OCTUBRE	112	16,84%
NOVIEMBRE	86	12,93%
DICIEMBRE	72	10,83%
TOTAL II SEM 2018	665	100,00%

Fuente: Herramienta de Control PQRS - Cálculos propios

POR TIPO DE REQUERIMIENTO

TIPO DE REQUERIMIENTO	TOTAL	PARTICIPACION
Total Petición de documentos e Información	23	3,46%
Total Petición de Interés General y Particular	580	87,22%
Total Petición entre autoridades	55	8,27%
Total Queja	7	1,05%
TOTAL II SEM 2018	665	100,00%

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 segundo semestre de 2018, existieron 50 requerimientos (7.5% del total Peticiones Quejas y reclamos incluidas en la herramienta de control), en los cuales se observó que se presentó algún tipo de deficiencia en el procedimiento de respuesta tales como se emite respuesta parcial y/o no respuesta de fondo y/o 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 y/o remisión por competencia por fuera de términos.

Más específicamente y referente a las respuestas parciales, a criterio de esta oficina, se encontraron 18 requerimientos (2.70% del total de Peticiones Quejas y Reclamos incluidas en la herramienta de control) que efectivamente se emite una respuesta dentro de los términos establecidos mas no se realiza respuesta de fondo al peticionario tal como se relaciona a continuación:

N° DE RADICADO	TIPO DE REQUERIMIENTO	ASUNTO	OBSERVACIONES OCI
1134	PETICION DE INTERES GENERAL Y PARTICULAR	SOLICITUD PARA SOLDAR LOS AROS DE BALONCESTO DESPENSA	RESPUESTA PARCIAL NO SE EVIDENCIA DOCUMENTACIÓN RELACIONADA QUE SE LE HAYA DADO RESPUESTA DE FONDO POR PARTE DEL IMRDS
1176	PETICION DE INTERES GENERAL Y PARTICULAR	INCONFORMIDAD DE EVENTO DE PATINAJE	RESPUESTA PARCIAL NO SE LE DIO RESPUESTA DE FONDO A LA QUEJA YA QUE SOLO SE MENCIONA DE UNA REUNION PARA TRATAR EL TEMA DE LA QUEJA PERO NO SE INFORMO AL PETICIONARIO EL RESULTADO DE DICHA REUNION. PUBLICADA EN PAGINA WEB
1177	PETICION DE INTERES GENERAL Y PARTICULAR	DESARROLLO PROYECTO INVESTIGACIÓN	RESPUESTA PARCIAL SE SOLICITA UNA APROBACION DE PROYECTO Y NO SE EVIDENCIA SI EL IMRDS LO APROBO O NO
1200	PETICION DE INTERES GENERAL Y PARTICULAR	SOLICITUD INSTRUCTOR DE AEROBICOS	RESPUESTA PARCIAL NO SE LOGRO EVIDENCIAR SI SE REALIZO EL APOYO AL EVENTO NI SE LE INFORMA AL PETICIONARIO QUE NO SE LE PRESTABA EL APOYO
1212	PETICION DE INTERES GENERAL Y PARTICULAR	SOLICITUD TRANSPORTE	RESPUESTA PARCIAL NO SE EVIDENCIA SI SE OTORGARON O NO LOS CUPOS
1247	QUEJA	QUEJA ADMINISTRADOR LAGOS DE MALIBU	RESPUESTA PARCIAL ES UNA QUEJA Y NO SE INFORMA AL PETICIONARIO QUE MEDIDAS SE TOMARON POR LA QUEJA
1276	PETICION DE INTERES GENERAL Y PARTICULAR	PRESTAMO COLISEO LEON XIII	RESPUESTA PARCIAL NO SE OBSERVA SI SE PRESTO EL ESCENARIO EN EL MES DE NOVIEMBRE AL PETICIONARIO
1294	PETICION DE INTERES GENERAL Y PARTICULAR	SOLICITUD BECAS DE EFD	RESPUESTA PARCIAL NO SE LOGRO OBSERVAR LA VINCULACION A LOS PROGRAMAS DEPORTIVOS DE LOS NIÑOS RELACIONADOS POR EL ICBF
1300	PETICION DE INTERES GENERAL Y PARTICULAR	INFORMACION DE LAS ESCUELAS DE FORMACION EN CIUDAD VERDE	RESPUESTA PARCIAL NO SE CONTESTO LA PETICION DE FONDO
1780	PETICION DE INTERES GENERAL Y PARTICULAR	ACTIVIDAD FISICA	RESPUESTA PARCIAL NO SE OBSERVA SI AL FIN EL IMRDS REALIZO LA ACTIVIDAD LUDICA (RUMBA) EN EL MES DE OCTUBRE
1786	PETICION DE INTERES GENERAL Y PARTICULAR	ACTIVIDAD FISICA	RESPUESTA PARCIAL NO SE OBSERVA SI AL FIN EL IMRDS REALIZO LOS AEROBICOS EN EL MES DE NOVIEMBRE
1875	PETICION DE INTERES GENERAL Y PARTICULAR	QUEJA PORRISMO	SE EVIDENCIA RESPUESTA PARCIAL A LA QUEJA YA QUE NO SE EXPLICA EL PORQUE SE REALIZA ENTREGA DE UNIFORMES DOBLES DE PORRAS A ALGUNAS PARTICIPANTES
2050	PETICION DE INTERES GENERAL Y PARTICULAR	AGRADECIMIENTO Y SOLICITUD 2019 - BOSQUES DE ZAPAN ACTIVIDAD FISICA	RESPUESTA PARCIAL SOLICITAN EL ORIENTADOR PARA LA ACTIVIDAD FISICA DEL GRUPO ZAPAN EN EL 2019. SE OBSERVA QUE EN EL 2019 SE PRESTA EL SERVICIO EN EL PUNTO SIN EMBARGO NO SE OBSERVA QUE SE HAYA NOTIFICADO AL PETICIONARIO DE ESTA ACCION.
2058	PETICION DE INTERES GENERAL Y PARTICULAR	SOLICITUD ADECUACION Y MANTENIMIENTO CANCHA - BARRIO CASA BONITA	RESPUESTA PARCIAL SOLICITAN MANTENIMIENTO A LA CANCHA UBICADA EN EL BARRIO CASA BONITA A LO CUAL NO SE LE ARGUMENTA LA PETICIONARIO UNA RESPUESTA DE FONDO
2100	PETICION DE INTERES GENERAL Y PARTICULAR	INCONFORMIDAD PARTICIPACION EN BALONCESTO	ES UNA QUEJA REFERENTE A LOS APOYOS QUE SE LE DAN A LOS DEPORTISTAS. LA RESPUESTA APORTADA SE CONSIDERA PARCIAL YA QUE SOLAMENTE ARGUMENTAQUE SE REQUERIRA A LA ORIENTADORA PERO NO DA NINGUNA RESPUESTA DE FONDO A LA PETICION
2132	PETICION DE INTERES GENERAL Y PARTICULAR	SOLICITUD PROGRAMA ADULTO MAYOR 2019	RESPUESTA PARCIAL SOLICITAN CONTINUIDAD DEL PROGRAMA DE ADULTO MAYOR Y DEL ORIENTADOR PARA LA VIGENCIA 2019 Y LA RESPUESTA REFIERE QUE SE TENDRA EN CUENTA LA PETICION
2247	PETICION DE INTERES GENERAL Y PARTICULAR	SOLICITUD PROGRAMA ADULTO MAYOR 2019	RESPUESTA PARCIAL NO SE LOGRO VERIFICAR SI SE ESTA DESARROLLANDO EL PROGRAMA DE ADULTO MAYOR DURANTE LA VIGENCIA 2019 EN EL PUNTO SOLICITADO
2252	PETICION DE INTERES GENERAL Y PARTICULAR	SOLICITUD OFERTA INSTITUCIONAL - POLIDEPORTIVO 2019	RESPUESTA PARCIAL LA PETICIONARIA SOLICITA OFERTA DE SERVICIOS EN EL BARRIO LA VEREDITA. EL IMRDS ARGUMENTA QUE SU SOLICITUD SE TENDRA EN CUENTA PARA LA VIGENCIA 2019 PERO NO SE LOGRO DETERMINAR LA RESPUESTA DE FONDO Y/O PRESTACION DEL SERVICIO SOLICITADO

Por otro lado, dentro de la revisión aleatoria realizada, se evidenció que 32 respuestas dadas (4.81% del total de peticiones quejas y reclamos), 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, tal como se relaciona a continuación:

N° de Radicado	Tipo de Requerimiento	Asunto	OBSERVACIONES OCI
1135	Petición de Interés General y Particular	INFORMACION	SIN RESPUESTA SOLICITAN TEMAS RELACIONADOS CON CICLORUTA SE CONTESTA A LA SECRETARIA DE PLANEACION REMITENTE EL CUAL DIO TRASLADO POR COMPETENCIA Y NO SE DA RESPUESTA A LA PETICIONARIA NI TRASLADO POR COMPETENCIA A LA SECRETARIA DIRECTAMENTE COMPETENTE
1181	Petición de Interés General y Particular	Certificación	POR FUERA DE TERMINOS
1262	Petición de Interés General y Particular	solicitud apoyo colegio	TRASLADO POR COMPETENCIA POR FUERA DE LOS TERMINOS (5 DIAS) YA QUE SE RADICO EN LA SECRETARIA DE EDUCACION EL 14 DE AGOSTO DE 2018, POR OTRO LADO NO SE LE NOTIFICO AL PETICIONARIO DEL TRASLADO A LA SECRETARIA DE EDUCACION
1282	Petición entre autoridades	SOLICITUD DE INFORMACION	SE REMITIO POR COMPETENCIA A LA SECRETARIA DE HACIENDA POR FUERA DE LOS TERMINOS ESTABLIDOS (5 DIAS) VIA CORREO ELECTRONICO EL DIA 15 DE AGOSTO DE 2018, NO SE EVIDENCIA NOTIFICACION AL PETICIONARIO DE DICHA REMISION.
1362	Petición entre autoridades	TRASLADO POR COMPETENCIA SRA HERCILA AMADO	POR FUERA DE TERMINOS ES UNA PETICION ENTRE AUTORIDADES TIENE 10 DIAS DE PLAZO
1419	Petición entre autoridades	REMISIÓN PETICIÓN	ES UN TRASLADO DE UN REQUERIMIENTO DEL DIRECTOR DE APOYO A LA JUSTICIA. NO SE EVIDENCIA RESPUESTA AL PETICIONARIO JOSE FLORENCIO CARRILLO REFERENTE A QUE SE ESTA HACIENDO LA ADMINISTRACION PUBLICA FRENTE AL DEPORTE Y SI SE VAN A CONTRUIR MAS ESCENARIOS DEPORTIVOS EN LAS COMUNAS. NO SE EVIDENCIA QUE SE NOTIFIQUE AL DESPACHO DE LA JUSTICIA LA RESPUESTA AL PETICIONARIO
1426	Petición de Interés General y Particular	Solicitud permiso para evento	LA ENTIDAD INFORMO AL PETICIONARIO QUE SU SOLICITUD DEBE SER REALIZADA A LA SECRETARIA DE TRANSITO DE CUNDINAMARCA, SIN EMBARGO EL IMRDS NO REALIZO EL PROCEDIMIENTO ESTABLECIDO EN EL ARTICULO 21 DE LA LEY 1755 DE 2015
1440	Petición entre autoridades	SOLICITUD RESPUESTA A LAS INQUIETUDES DE LOS CIUDADANOS	NO SE EVIDENCIA DOCUMENTACION QUE SOPORTE LA RESPUESTA A LAS 12 PREGUNTAS REALIZADAS EN EL PROCESO DE RENDICION DE CUENTAS. SIN RESPUESTA
1460	Petición de Interés General y Particular	INCONFORMIDAD POR ACTIVIDAD INCUMPLIDA	RESPUESTA POR FUERA DE TERMINOS
1468	Petición de Interés General y Particular	SOLICITUD DE APOYO PARA TRANSPORTE	EL CORREO ELECTRONICO ENVIADO NO COINCIDE CON EL DESCRITO EN EL REQUERIMIENTO. POR TANTO NO SE LOGRA EVIDENCIAR SI LA RESPUESTA FUE REMITIDA AL PETICIONARIO
1532	Petición de Interés General y Particular	SOLICITUD DE RECREACION	RESPUESTA DEL REQUERIMIENTO POR FUERA DE TERMINOS. SIN EMBARGO SE RADICA ANTES DE LA PRESTACION DEL SERVICIO DE ACUERDO A LO REFERIDO EN EL OFICIO DE RESPUESTA
1539	Petición de Interés General y Particular	SOLICITUD DE RECREACION	RESPUESTA DEL REQUERIMIENTO POR FUERA DE TERMINOS. SIN EMBARGO SE RADICA ANTES DE LA PRESTACION DEL SERVICIO DE ACUERDO A LO REFERIDO EN EL OFICIO DE RESPUESTA
1609	Petición de Interés General y Particular	SOLICITUD DE RECREACION	RESPUESTA POR FUERA DE TERMINOS

6

N° de Radicado	Tipo de Requerimiento	Asunto	OBSERVACIONES OCI
1667	Petición de Interés General y Particular	ESPACIOS ESCUELA DE FORMACIÓN DE TENIS - LAGOS DE MALIBU	SIN RESPUESTA
1692	Petición de Interés General y Particular	ESPACIOS ESCUELA DE FORMACIÓN DE TENIS - LAGOS DE MALIBU	SIN RESPUESTA
1814	Petición de Interés General y Particular	SOLICITUD INFORMACION	REMISION POR COMPETENCIA POR FUERA DE TERMINOS NO SE NOTIFICO AL PETICIONARIO
1815	Petición entre autoridades	SOLICITUD INFORMACION	SIN RESPUESTA NO SE OBSERVA QUE LA ENTIDAD INFORMARA A LA SECRETARIA DE PLANEACION LOS DELEGADOS AL SUBCOMITE NI EL ENVIO DE LA INFORMACION REQUERIDA
1909	Petición de Interés General y Particular	derecho de petición	RESPUESTA POR FUERA DE TERMINOS
1913	Petición de Interés General y Particular	SOLICITUD ESPACIO ESCENARIO DEPORTIVO	RESPUESTA SIN REMITIR AL PETICIONARIO
1953	Petición de Interés General y Particular	SOLICITUD CERTIFICACIÓN PRESTACIÓN DE SERVICIOS	POR FUERA DE TERMINOS TIENE FECHA DE 22 DE NOVIEMBRE DE 2018
1954	Petición de Interés General y Particular	SOLICITUD PRESTAMO PARQUE SAN CARLOS	SIN RESPUESTA
1990	Petición de Interés General y Particular	SOLICITUD COLABORACION NOVENA DE AGUINALDOS	RESPUESTA POR FUERA DE TERMINOS
2003	Petición de Interés General y Particular	DERECHO DE PETICION ONG LIDERES EN ACCION CON PROSPECTIVA SOCIAL	RESPUESTA POR FUERA DE TERMINOS
2005	Petición de Interés General y Particular	SOLICITUD INFORMACION E.F.D	POR FUERA DE TERMINOS 22/12/18

7

N° de Radicado	Tipo de Requerimiento	Asunto	OBSERVACIONES OCI
2007	Petición de Interés General y Particular	CAMBIO DE FECHA - PRESTAMO COLISEO GENERAL SANTANDER	SIN RESPUESTA. EL RADICADO DE LA RESPUESTA REMITIDA (30/10/2018) SE ENCUENTRA ANTERIOR A LA RADICACION DE LA SOLICITUD (08/11/2018)
2048	Petición de Interés General y Particular	DERECHO DE PETICION VIVIANA CASTRILLON - CANCHAS LA ESPERANZA	POR FUERA DE TERMINOS
2128	Petición de Interés General y Particular	solicitud ayuda para participación en campeonato nacional infantil	SIN RESPUESTA
2151	Petición de Interés General y Particular	SOLICITUD ESPACIO COLISEO LEON XIII	SIN RESPUESTA LA PETICIONARIA SOLICITA EL PRESTAMO DEL COLISEO LEON XIII
2179	Petición de Interés General y Particular	SOLICITUD INFORMACIÓN DE PAOLA ANDREA UMAÑA	RESPUESTA POR FUERA DE TERMINOS
2182	Petición de Interés General y Particular	SOLICITUD PATRICINIO COPA NAVIDAD	SIN RESPUESTA SOLICITAN PATROCINIO TORNEO COPA NAVIDAD 2018
2192	Petición de Interés General y Particular	SOLICITUD PERMISO INGRESO CITY TV. - ESCENARIO COMPARTIR	SIN RESPUESTA PETICION DE DICIEMBRE RESPUESTA ENTIDAD RECIBIDA EN NOVIEMBRE
2232	Petición de Interés General y Particular	419 AÑOS JUNTOS FORMANDO CIUDAD	RESPUESTA POR FUERA DE TERMINOS

Por último se observa las siguientes respuestas, fueron contestadas en los términos establecidos en el manual de procesos y procedimientos institucional, mas sin embargo presentan algún tipo de debilidad, tal como se observa a continuación:

N° de Radicado	Tipo de Requerimiento	Asunto	OBSERVACIONES OCI
1513	Petición de Interés General y Particular	Solicitud préstamo	LA RESPUESTA SE REMITE AL PETICIONARIO DENTRO DE LOS TERMINOS ESABLECIDOS EN LA LEY 1755 DE 2015 SIN EMBARGO LA RESPUESTA REFIERE QUE SE LE REALIZARA PRESTAMO DE LA CANCHA EL DIA MARTES 4 JUEVES 6 Y VIERNES 7 DE SEPTIEMBRE Y LA RESPUESTA SE ENVIA AL PETICIONARIO EL 14 DE SEPTIEMBRE POSTERIOR A LAS FECHAS APROBADAS E INFORMADAS PARA LA UTILIZACION DE LA CANCHA
1514	Petición de Interés General y Particular	Solicitud préstamo	LA RESPUESTA SE REMITE AL PETICIONARIO DENTRO DE LOS TERMINOS ESABLECIDOS EN LA LEY 1755 DE 2015 SIN EMBARGO LA RESPUESTA SE ENTREGA EN FECHA POSTERIOR A LAS REFERIDAS PARA EL PRESTAMO DE LA CANCHA
1516	Petición de Interés General y Particular	Solicitud préstamo	LA RESPUESTA SE REMITE AL PETICIONARIO DENTRO DE LOS TERMINOS ESABLECIDOS EN LA LEY 1755 DE 2015 SIN EMBARGO LA RESPUESTA SE ENTREGA EN FECHA POSTERIOR A LAS REFERIDAS PARA EL PRESTAMO DE LA CANCHA

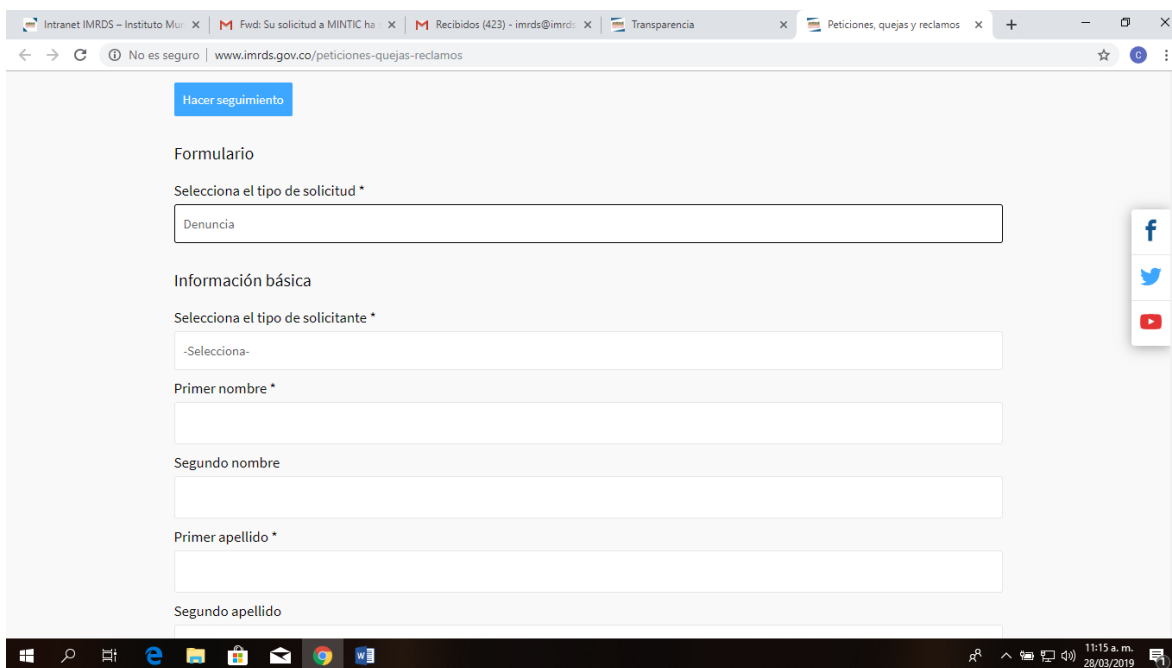
Nº de Radicado	Tipo de Requerimiento	Asunto	OBSERVACIONES OCI
1518	Petición de Interés General y Particular	SOLICITUD DE ESPACIOS DE JUEGO	LA RESPUESTA SE REMITE AL PETICIONARIO DENTRO DE LOS TERMINOS ESABLECIDOS EN LA LEY 1755 DE 2015 SIN EMBARGO LA RESPUESTA SE ENTREGA EN FECHA POSTERIOR A LAS REFERIDAS PARA EL PRESTAMO DE LA CANCHA
1733	Petición de Interés General y Particular	SOLICITUD RECREACION	EL OFICIO TIENE FECHA DE 15 DE OCTUBRE DE 2018 QUE ES DIA FESTIVO
1820	Petición de Interés General y Particular	SOLICIUD RECREACION	SOLO PRESENTA FECHA DE RECIBIDO NO SE REGISTRO FIRMA NI NOMBRE
1821	Petición de Interés General y Particular	SOLICIUD RECREACION	TENIENDO EN CUENTA LA RESPUESTA NEGATIVA LA SEÑORA CONTRAPREGUNTO EL 30 DE OCTUBRE SI ESTA ACTIVIDAD SE PODIA HACER EN DICIEMBRE Y NO SE LE DIO RESPUESTA

- 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 observan tachones y enmendaduras en algunos números de radicados. (radicados 1075, 1455, 1456, 1725, 1766, 1802, 1803, 1804, 1807, 1808, 1809, 1810, 1990, 2002, 2004, 2060, 2062, 2088, 2112, 2203, 2204, 2210, 2269, 2270).
- Se observan dos requerimientos con el mismo radicado número 1911 emanados por el Liceo Satélite y FACOMED.
- 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, apoyo en la celebración del día de los niños, solicitudes referentes al préstamo de canchas de tenis del parque Lagos de Malibu, entre otros.
- Se observa que el IMRDS lleva un registro de atención al usuario por parte de la Dirección General de manera presencial en donde se evidencia la atención de 44 personas durante el segundo 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 segundo 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://www.imrds.gov.co/peticiones-quejas-reclamos>.



The screenshot shows a web browser window with the URL www.imrds.gov.co/peticiones-quejas-reclamos. The page has a blue header with a button labeled "Hacer seguimiento". Below this is a "Formulario" section with the following fields:

- "Selecciona el tipo de solicitud *": A dropdown menu with "Denuncia" selected.
- "Información básica": A section header.
- "Selecciona el tipo de solicitante *": A dropdown menu with "-Selecciona-" selected.
- "Primer nombre *": A text input field.
- "Segundo nombre": A text input field.
- "Primer apellido *": A text input field.
- "Segundo apellido": A text input field.

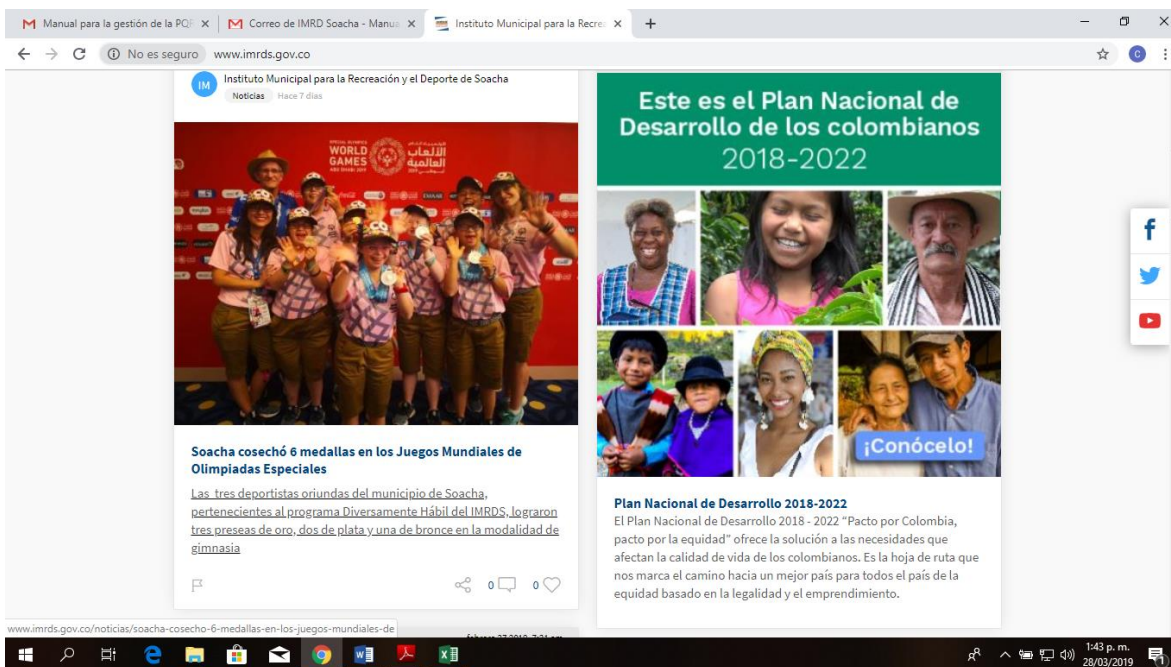
On the right side of the form, there are social media icons for Facebook, Twitter, and YouTube. The Windows taskbar at the bottom shows the date and time as 11:15 a.m. on 28/03/2019.

10

Para realizar ubicación del link anteriormente mencionado hay que ingresar a la pestaña de transparencia y acceso a la información pública (ubicado en la parte de abajo de página web), o al link denominado menú; sin embargo no se observa un mecanismo directo para que el usuario identifique el link fácilmente una vez ingrese a la página web. A lo anterior esta oficina considera que es un poco dispendioso para la comunidad la ubicación del formulario en la página web, razón por la cual se recomienda al Área de Sistemas realizar algún mecanismo en la misma página web (banner, publicación, entre otros), con el fin de facilitar y direccionar al usuario a dicho formulario.



11



Manual para la gestión de la POI | Correo de IMRD Soacha - Manu | Instituto Municipal para la Recreación y el Deporte de Soacha

www.imrds.gov.co

febrero 27 2019, 7:31 am

CONOZCA LAS OFERTAS DE EMPLEO PÚBLICO EN MUNICIPIOS PRIORIZADOS PARA EL POSCONFLICTO

Más información aquí

¡Trabajo sí hay!
Conozca las reglas del concurso de méritos para trabajar en los municipios priorizados para el posconflicto.

CNSC

equidad basado en la legalidad y el emprendimiento.

Instituto Municipal para la Recreación y el Deporte de Soacha
Noticias Hace 7 días

PARTIDO DE RESPENSA SELECCIÓN COLOMBIA DE FÚTBOL DE SALÓN

Rumbo al mundial

2019 FÚTBOL MISIONES ARGENTINA

VIERNES 22 DE MARZO 3:30 PM
COLISEO LEÓN XIII
Calle 48 # 9-05
ENTRADA GRATIS

Todos con la **COLOR** puesta

La Selección Colombia de Fútbol de Salón jugará partido amistoso en Soacha previo al Mundial en Argentina

Este próximo viernes 22 de marzo, el Coliseo León XIII será el escenario en el que se despedirá a la Selección Colombia de mayores de Fútbol de Salón, con un partido amistoso junto al quinteto de

12

Manual para la gestión de la POI | Correo de IMRD Soacha - Manu | Instituto Municipal para la Recreación y el Deporte de Soacha

www.imrds.gov.co

municipios priorizados para el posconflicto.

Instituto Municipal para la Recreación y el Deporte de Soacha
Noticias marzo 21 2019, 10:36 am

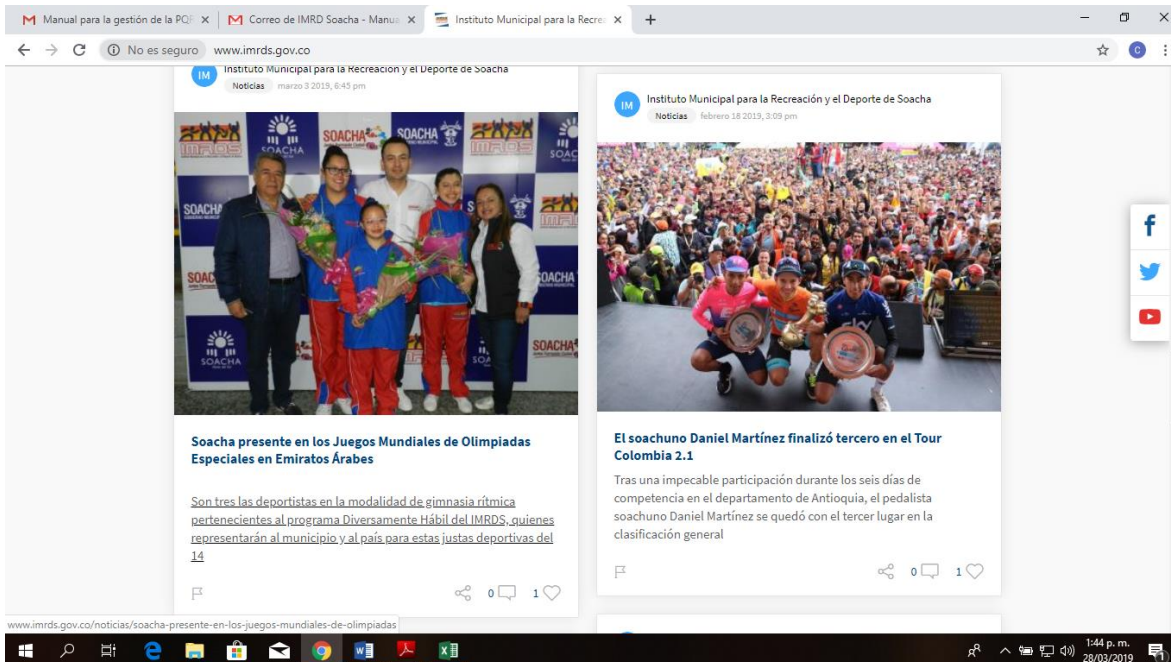
En Soacha se disputó el quinto Torneo Nacional Tinku de oro de Kick Boxing

Los mejores competidores del Kick Boxing provenientes de Arauca, Villavicencio, Tunja, Bogotá y Soacha, se dieron cita en el Coliseo General Santander el pasado fin de semana en el quinto Torneo

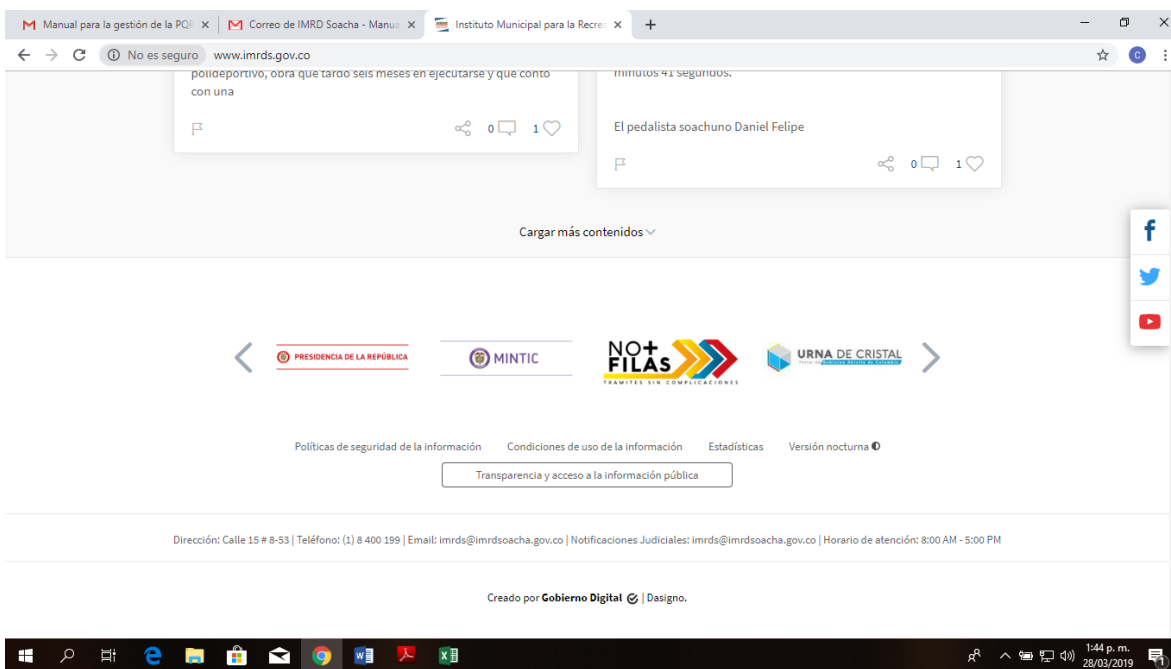
Instituto Municipal para la Recreación y el Deporte de Soacha
Noticias marzo 7 2019, 11:31 pm

El IMRDS premia a los deportistas más destacados en los Juegos Intercolegiados Supérate 2018

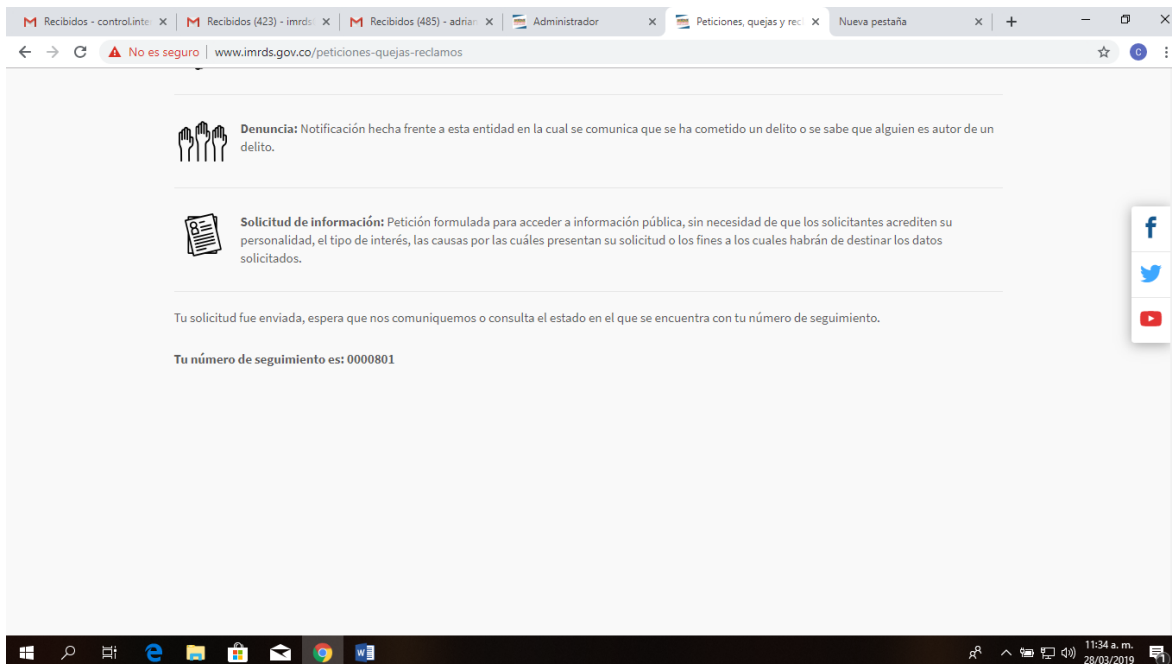
Más de 500 estudiantes se dieron cita en el coliseo General Santander, donde se llevó a cabo la premiación de los deportistas ganadores que participaron en la modalidad de deportes de conjunto en los



13

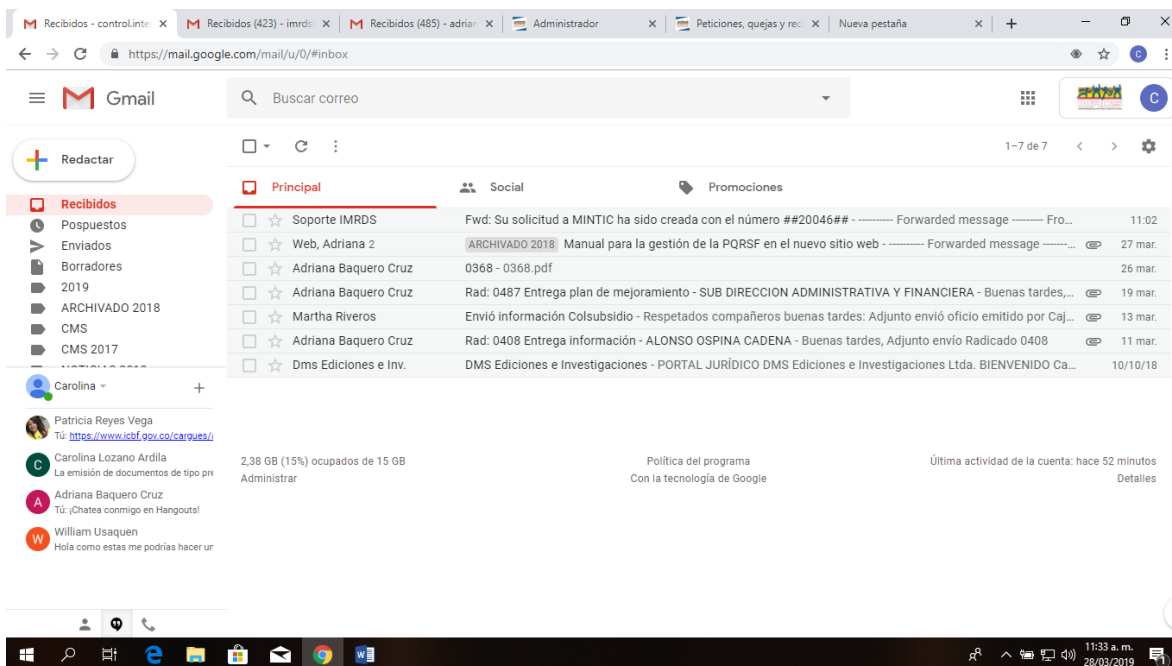


Por otro lado, se realiza prueba de funcionalidad del link anteriormente mencionado, generando una solicitud de información denominada prueba de auditoria, evidenciándose que al realizar diligenciamiento y envío del formato, la plataforma asigna un número de seguimiento.



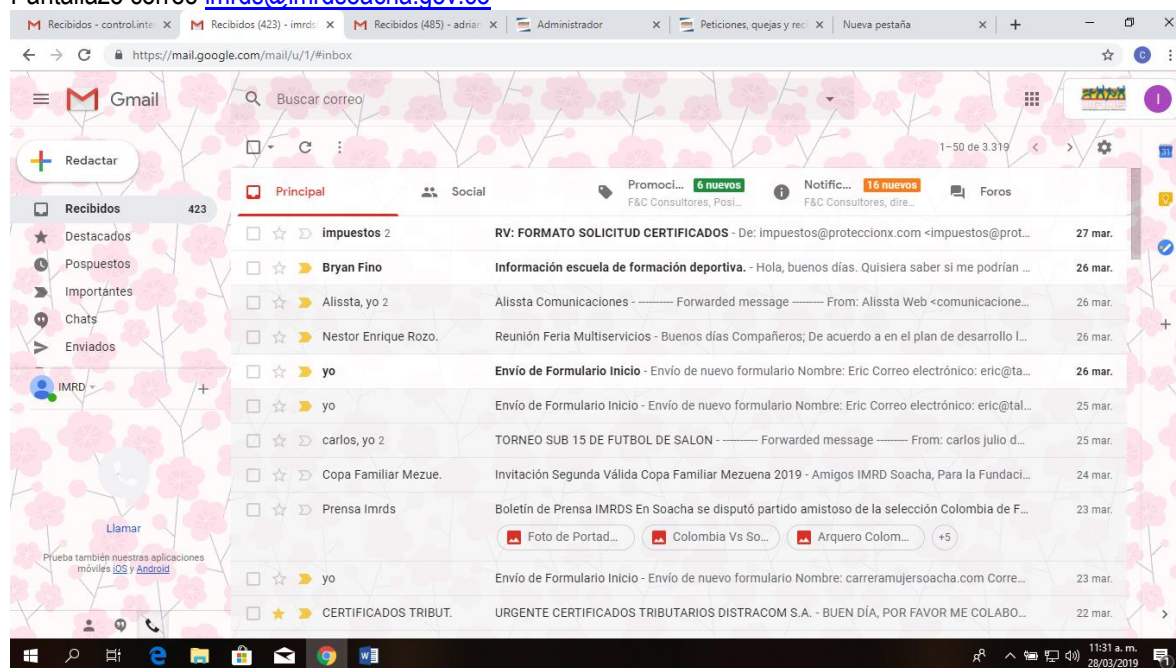
14

Sin embargo dicho número de seguimiento no se informa al correo electrónico del peticionario, evidenciando deficiencias de notificación para la trazabilidad de la PQRS. Para el caso de la prueba no se realizó notificación al correo control.interno@imrdssoacha.gov.co



Adicionalmente, se realiza revisión del perfil del administrador de las PQRS adriana@imrdsocha.gov.co, con el fin de verificar la funcionalidad del sistema en términos de gestión y control de las PQRS. A lo anterior se evidencia que no existe ningún tipo de notificación al correo electrónico de la persona delegada y/o correo electrónico institucional de la llegada o radicación por página web de la petición. Se realiza revisión de los correos electrónicos, imrds@imrdsoacha.gov.co, adriana@imrdsoacha.gov.co, evidenciando que no se recibe ningún correo electrónico mencionado.

Pantallazo correo imrds@imrdsoacha.gov.co



Pantallazo adriana@imrdsoacha.gov.co

1-50 de 1.959

15,27 GB (101%) ocupados de 15 GB

Política del programa
Con la tecnología de Google

Última actividad de la cuenta: hace 6 días

16

Por otro lado el formulario de página web desde el perfil de administrador, permite gestionar la PQRS y delegar la respuesta a algún servidor de la Entidad, diligenciando el correo electrónico de la persona a la cual se realiza delegación.

Extensión 000

Teléfono móvil 3006121122

Dirección

Ciudad

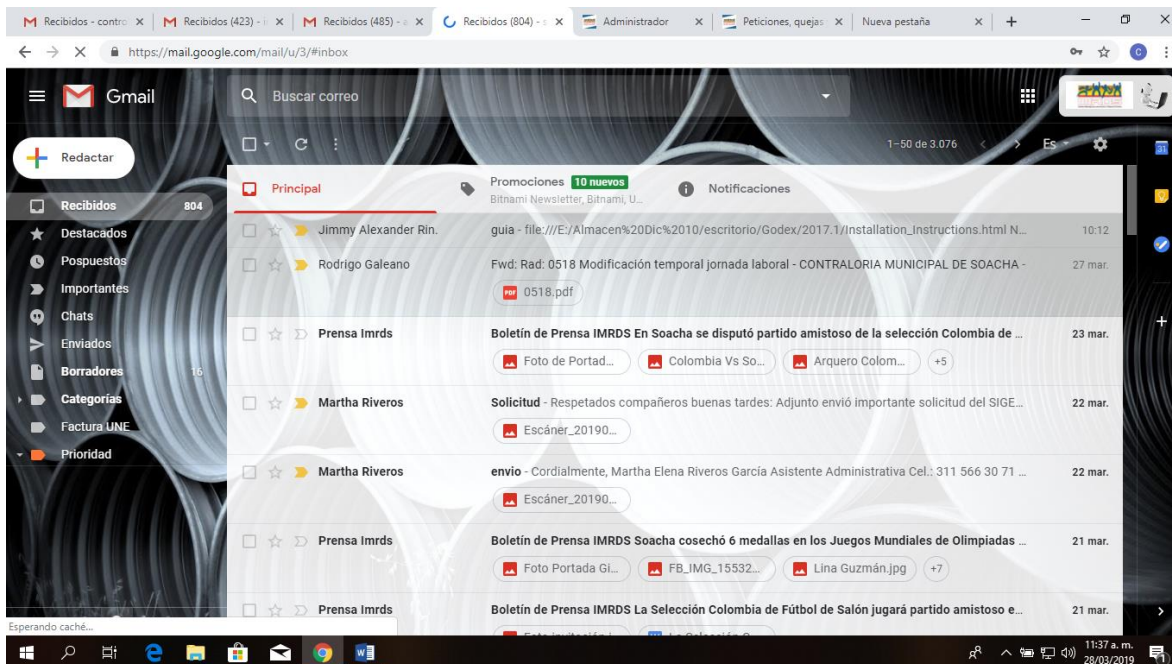
Contenido de la solicitud

PRUEBA DE AUDITORIA

Escribe la respuesta aquí

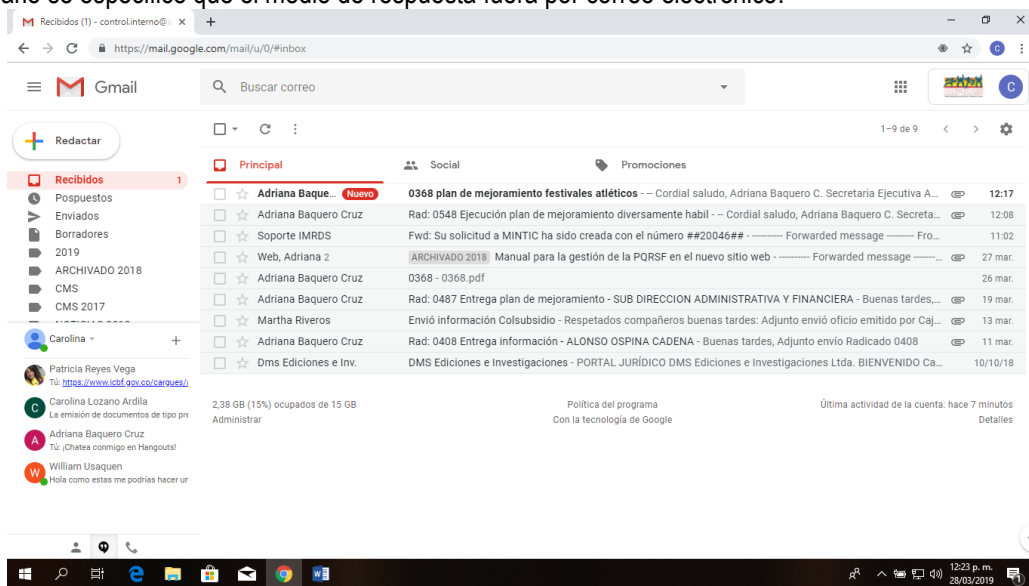
Resolver Delegar respuesta Salir

Para el caso en concreto la prueba de delegación se realiza al contratista apoyo de sistemas (soportesistemas@imrdsoacha.gov.co), y al realizar revisión de dicho correo no se evidencia que llegue notificación de la PQRS, tal como se observa.



17

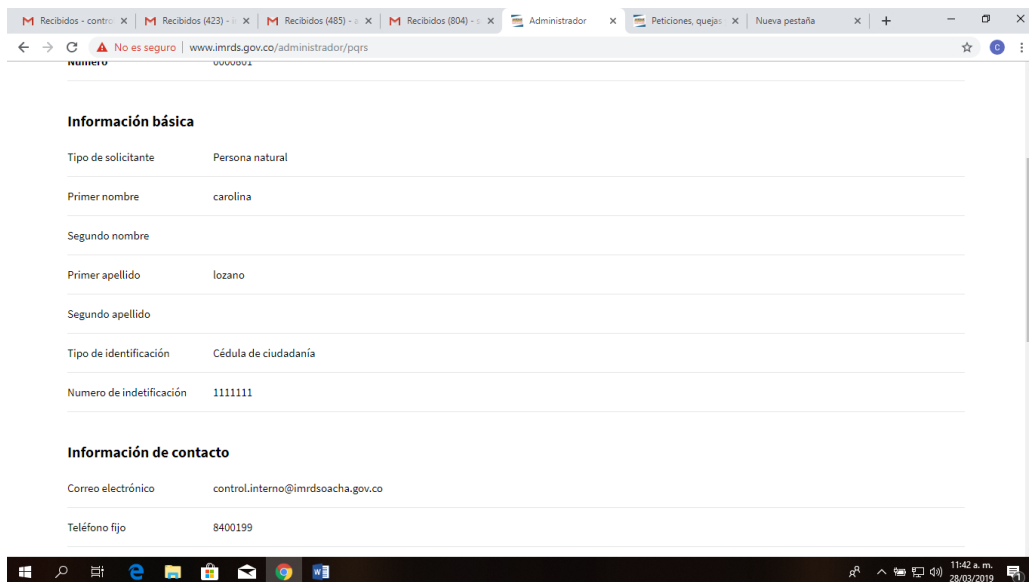
Por último y teniendo en cuenta y desde el perfil de administrador anteriormente mencionado se realiza respuesta y cierre de la petición de la prueba de auditoria, no se observa que la respuesta fuera recibida al correo electrónico control.interno@imrdsoacha.gov.co. Se debe tener en cuenta que en el diligenciamiento del formulario se especificó que el medio de respuesta fuera por correo electrónico.

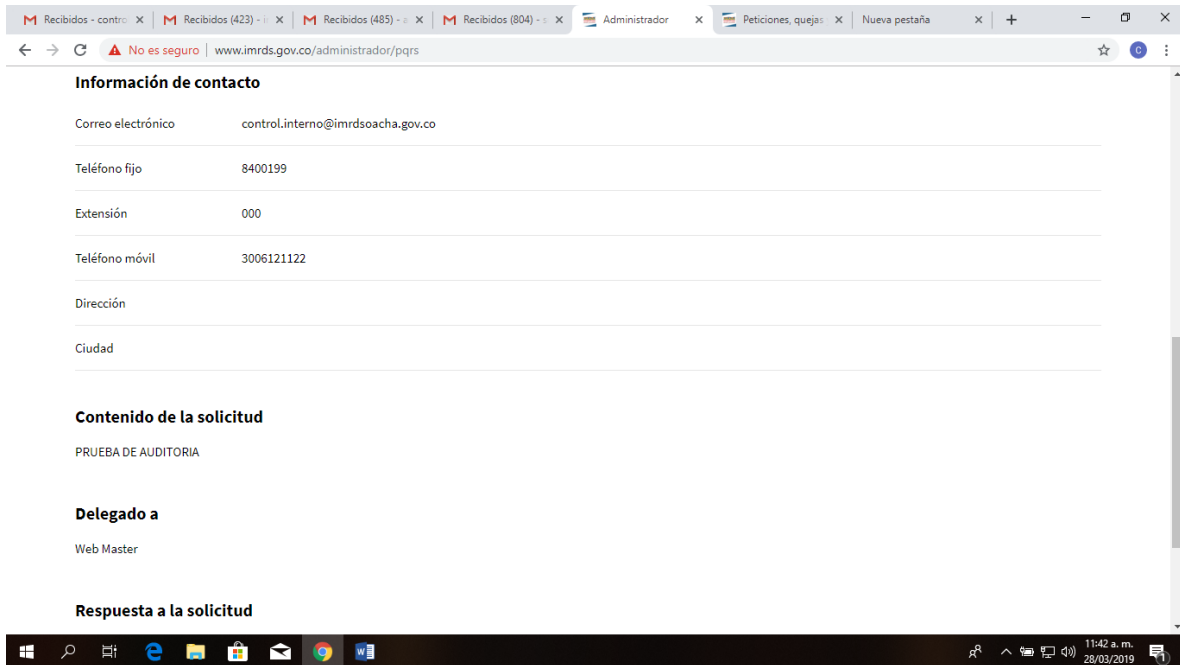


Por todo lo anterior, se observa deficiencia de controles y de flujo de actividades en el desarrollo del proceso de trámite y respuesta de las PQRS interpuestas por página web, lo cual produce un riesgo operacional que esta oficina considera alto, (incumplimiento de la ley 1755 de 2015), teniendo en cuenta que no existe ningún filtro de control ni de notificación a ningún servidor de la Entidad de la radicación por página web de la PQRS. Por lo tanto se sugiere realizar las gestiones que hayan a lugar con el fin de permitir la notificación del número de radicación al petitionerario, mecanismos para informar a la Secretaria Ejecutiva de la recepción de un PQRS, mecanismo de notificación al correo electrónico del servidor que se le delego la elaboración de la respuesta a la petición y por ultimo envío de la respuesta de la petición al correo electrónico del petitionerario.

18

PANTALLAZOS PRUEBA DE AUDITORIA





Información de contacto

Correo electrónico control.interno@imrdssoacha.gov.co

Teléfono fijo 8400199

Extensión 000

Teléfono móvil 3006121122

Dirección

Ciudad

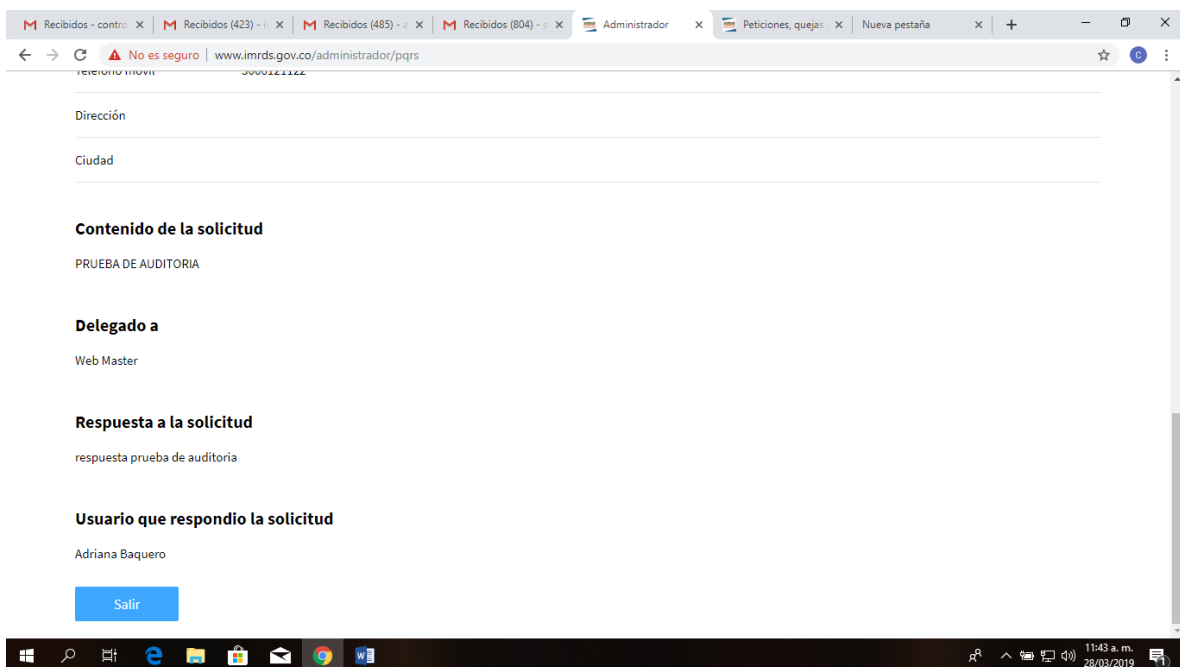
Contenido de la solicitud

PRUEBA DE AUDITORIA

Delegado a

Web Master

Respuesta a la solicitud



Contenido de la solicitud

PRUEBA DE AUDITORIA

Delegado a

Web Master

Respuesta a la solicitud

respuesta prueba de auditoria

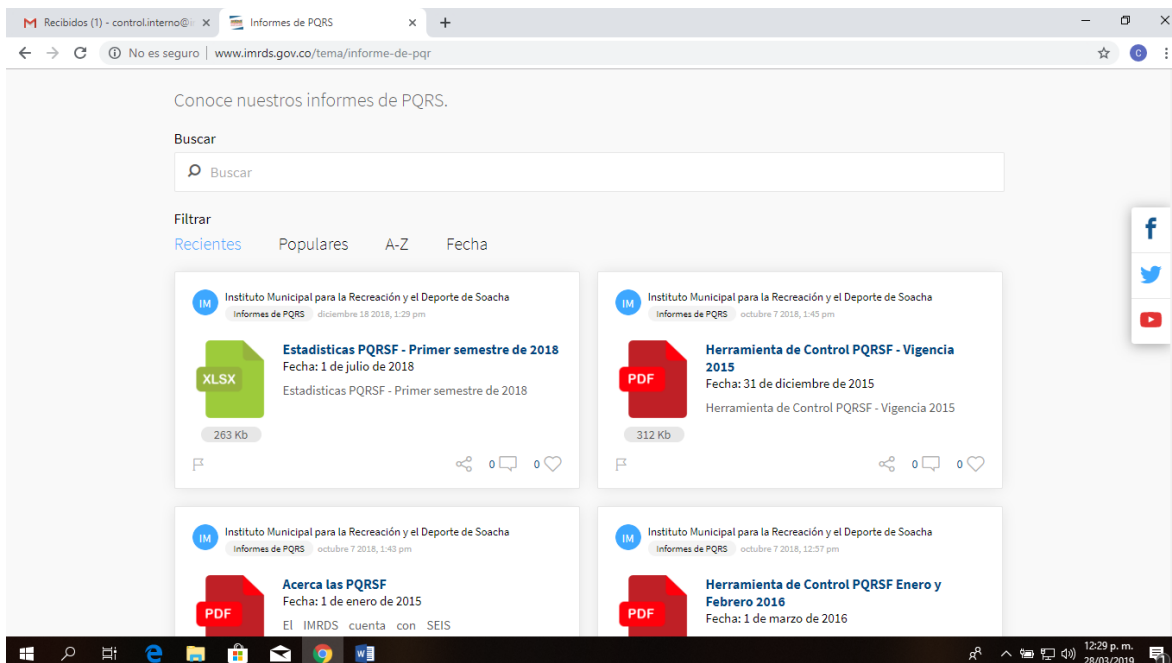
Usuario que respondió la solicitud

Adriana Baquero

Salir

- Se realiza revisión de las vigencias 2017 y 2018, de los informes de PQRS estipulados en la normatividad relacionada con transparencia y acceso a la información pública, evidenciándose que no se encuentra publicados los informes de PQRS correspondientes al segundo semestre de 2017 y 2018 tal como se observa a continuación:

<http://www.imrds.gov.co/tema/informe-de-pqr>



Conoce nuestros informes de PQRS.

Buscar

Filtrar
Recientes Populares A-Z Fecha

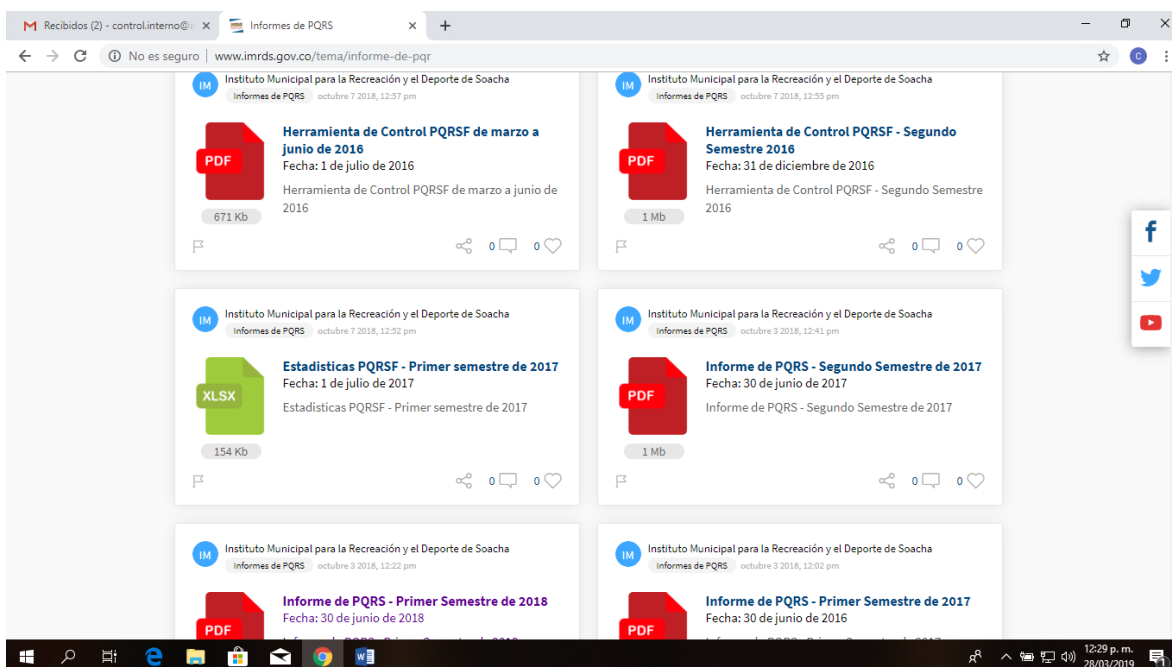
Estadísticas PQRSF - Primer semestre de 2018
Fecha: 1 de julio de 2018
Estadísticas PQRSF - Primer semestre de 2018
263 Kb

Herramienta de Control PQRSF - Vigencia 2015
Fecha: 31 de diciembre de 2015
Herramienta de Control PQRSF - Vigencia 2015
312 Kb

Acercas las PQRSF
Fecha: 1 de enero de 2015
El IMRDS cuenta con SEIS

Herramienta de Control PQRSF Enero y Febrero 2016
Fecha: 1 de marzo de 2016

20



Herramienta de Control PQRSF de marzo a junio de 2016
Fecha: 1 de julio de 2016
Herramienta de Control PQRSF de marzo a junio de 2016
671 Kb

Herramienta de Control PQRSF - Segundo Semestre 2016
Fecha: 31 de diciembre de 2016
Herramienta de Control PQRSF - Segundo Semestre 2016
1 Mb

Estadísticas PQRSF - Primer semestre de 2017
Fecha: 1 de julio de 2017
Estadísticas PQRSF - Primer semestre de 2017
154 Kb

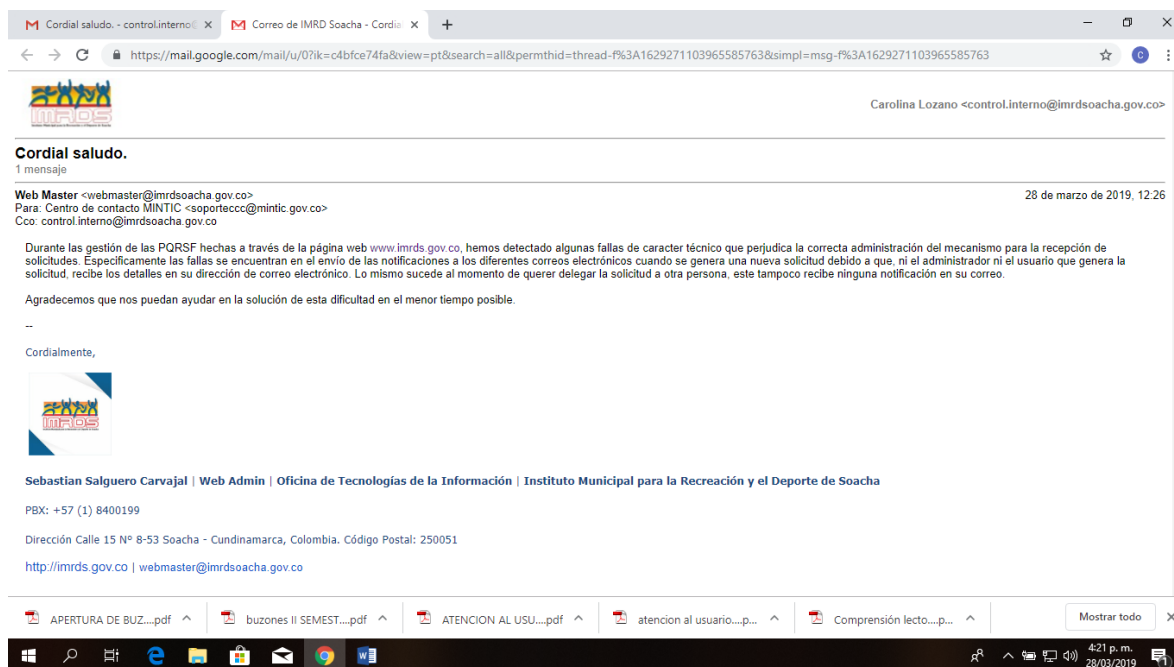
Informe de PQRS - Segundo Semestre de 2017
Fecha: 30 de junio de 2017
Informe de PQRS - Segundo Semestre de 2017
1 Mb

Informe de PQRS - Primer Semestre de 2018
Fecha: 30 de junio de 2018

Informe de PQRS - Primer Semestre de 2017
Fecha: 30 de junio de 2016

A lo anterior el área de sistemas reporta correo electrónico enviado al centro de contacto de Mintic informando que se han detectado fallas de carácter técnico que perjudica la correcta administración del mecanismo para

la recepción de solicitudes, con el fin de tener soporte y orientación a las debilidades anteriormente mencionadas.



21

2.4. CHAT VIRTUAL

En el mes de octubre de 2018 el IMRDS realizó migración de la página web teniendo en cuenta que la Dirección de Gobierno Digital, se encontraba en el proceso de evolución a la nueva plataforma Mi Colombia Digital. El dominio imrds.gov.co fue activado el día 10/10/2018. Es pertinente mencionar que la estructura de la página web es definida por MinTics y en dicha plataforma ya no se encuentra habilitado el Chat Virtual.

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 segundo semestre de 2018, por este mecanismo de escucha, no se instauraron requerimientos.

Al realizar las visitas se evidencia que los buzones instalados en cada escenario deportivo en algunos casos se encuentran rotos, deteriorados y sucios. A lo cual se recomienda que los buzones se tengan en un estado óptimo ya que es un mecanismo de escucha que el IMRDS tiene para la atención al ciudadano.

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. Realizar revisión periódica de dicha política por parte del Comité de Gestión y Desempeño Institucional y realizar el respectivo seguimiento del cumplimiento de dicha política.
- 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.
- Suscribir plan de mejoramiento individual con la Secretaria que realiza la radicación con el fin de realizar parámetros de medición y seguimiento y minimizar las deficiencias en el proceso de radicación evidenciadas 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.
- En el caso de remitir respuestas parciales al peticionario, generar los controles internos necesarios para tener la trazabilidad de la gestión de la petición y así remitir la respuesta final que responda de fondo la solicitud del peticionario.
- Realizar revisión y/o actualización si hubiere a lugar del Manual de PQRS adoptado mediante Resolución No. 073 de 2016. Tener en cuenta lo reglamentado en el Decreto 1166 de 2016 referente al derecho de petición verbal y dar cumplimiento al Artículo 2.2.3.12.11. que argumenta. *“Las autoridades deberán reglamentar de acuerdo al artículo 22 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015, la tramitación interna de las peticiones verbales que les corresponda resolver, y la manera de atenderlas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo y en cumplimiento de los términos legales”*
- Con respecto al Manual de Gestión y Administración de PQRS de la página web se recomienda que dicho instructivo se haga parte integral del proceso de actualización del manual de procesos y procedimientos institucional.
- Con respecto al link de PQRS de la página web institucional, se recomienda al Área de Sistemas realizar algún mecanismo en la misma página web (banner, publicación, entre otros), con el fin de facilitar y direccionar al usuario a dicho formulario. Lo anterior teniendo en cuenta que es un poco dispendioso para la comunidad la ubicación del formulario en la página web.
- Teniendo en cuenta el estado físico de los buzones instalados en los escenarios deportivos, se recomienda que se realizan las gestiones a que haya a lugar con el fin de mantenerlos en óptimo estado físico y de limpieza.
- 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:

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 recibo de la petición : el servidor público informa verbalmente que está incompleta la petición, si el ciudadano insiste, debe ser radicada. 2. Cuando está radicada : el servidor público debe solicitar al ciudadano dentro de los diez (10) días siguientes para que complete la información . 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 cinco (5) días siguientes al recibo de la misma y se enviará copia de ello al peticionario.	

Desistimiento tácito	Opera cuando el ciudadano no completa su petición dentro del mes otorgado para ello y guarda silencio. La entidad debe expedir acto administrativo decretando el desistimiento y archivando el expediente , se debe notificar personalmente advirtiendo la procedencia del recurso de reposición.	Ley 1755 de 2015
Desistimiento expreso	Opera cuando el ciudadano de manera expresa le informa a la entidad que no desea continuar con el trámite 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 puede rechazarla .	
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 diez (10) días siguientes . En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición.	
Petición reiterativa	Se da cuando se presenta una solicitud que ya ha sido resuelta por la entidad , caso en cual, pueden remitirse a respuestas anteriores.	
Peticiones análogas	Opera cuando más de diez (10) personas formulen peticiones que sean semejantes 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.	

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

CAROLINA LOZANO ARDILA
Jefe Oficina de Control Interno

ADRIANA MARCELA BAQUERO CRUZ
Secretaria Ejecutiva

ROBINSON ROMERO JOVEN
Apoyo Sistemas – Contratista