

INFORME DE PETICIONES QUEJAS RECLAMOS Y SUGERENCIAS II SEMESTRE DE 2020

Con base 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 realizar seguimiento y verificación de la atención al usuario y que se realice de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular.

Que teniendo en cuenta la Ley 1755 del 2015 regula el manejo de Derechos de Petición y que dentro de la estrategia adoptada por la construcción del Plan Anticorrupción y atención al ciudadano, donde se establece como uno de los componentes del mecanismo para mejorar la atención al ciudadano y definida como herramienta institucional que garantice el acceso a los ciudadanos a los tramites y servicios de la administración pública conforman los principios de información completa clara y consistente con altos niveles de calidad y ajuste a las necesidades.

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 2020, fueron interpuestas por los usuarios, en el Coliseo General Santander IMRDS Calle 15 No 8-53, por medios electrónicos y diferentes mecanismos de información como son:

- ✚ Atención directa en el Instituto Municipal para la Recreación y el Deporte de Soacha.
- ✚ Correo electrónico Institucional imrds@imrdssoacha.gov.co
- ✚ Página Web. www.imrds.gov.co.
- ✚ Interactuar en el Chat de la pagina Web para atender al ciudadano.

Redes Sociales.

- ✚ <https://www.facebook.com/IMRDS/>
- ✚ <https://www.youtube.com/channel/UC5mhTx6NvGMw6VvS3Db9Q-Q>
- ✚ <https://twitter.com/imrdsoacha>
- ✚ https://www.instagram.com/imrds_soacha/?hl=es-la

CANAL DE RECEPCIÓN CHAT INTERACTIVO:

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 IMRDS, donde le da gran importancia a la calidad del ciudadano a través de la unión de esfuerzos de las diferentes unidades funcionales.

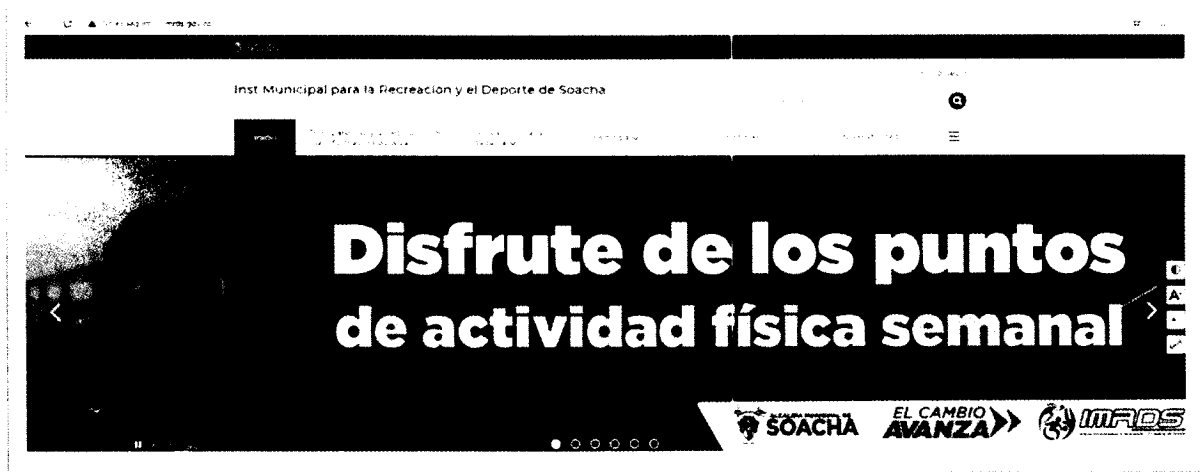
POLÍTICAS, PROCESOS, PROCEDIMIENTOS Y FORMATOS

- ✚ La persona designada para realizar control y seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones en el IMRDS es la Secretaria Ejecutiva de la Dirección general.
- ✚ Mediante Resolución No. 066 del 25 de abril de 2019 se actualiza y se adopta el Manual de Peticiones, Quejas, Reclamos y sugerencias versión 2.0. en el Instituto Municipal para la Recreación y el Deporte de Soacha, el cual tiene como objetivo de 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.

Dicho manual especifica como medios de comunicaciones, redes sociales canales virtuales, escritos, presenciales y telefónicos.

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.

PAGINA WEB – LINK PQRSD



Dentro de la página web www.imrds.gov.co, link transparencia <http://www.imrds.gov.co/transparencia> y acceso a la información pública, se evidencia que existe un link denominado recepción de solicitudes que tiene como descripción Compártenos tus peticiones, quejas, reclamos y sugerencias. (<http://www.imrds.gov.co/peticiones-quejas-reclamos>)
<http://www.imrds.gov.co/peticiones-quejas-reclamos>.

También se relación del mismo punto de link de transparencia así:

Punto 1: **Mecanismos de contacto.**

1.1 Mecanismo a la atención al ciudadano.

1.2 Localización física, sucursales, regionales, horarios y días de atención al ciudadano.

1.3 Correo electrónico para notificaciones judiciales.

1.4 Política de seguridad de la información del sitio web y protección de datos personales.

En dicho link se observa que se explica al usuario que tipo de solicitud se puede interponer ante el IMRDS. Entre estas están:

- ✚ **La petición o derecho de petición:** Es aquel derecho que tiene toda persona para solicitar o reclamar ante esta entidad por razones de interés general o interés particular para elevar solicitudes respetuosas de información y/o consulta y para obtener pronta resolución de las mismas.

Seleccione el tipo de solicitud que desea registrar ?



Petición

Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.

ENVÍA UNA PETICIÓN O UN DERECHO DE PETICIÓN

- ✚ **Queja:** Insatisfacción con la conducta o la acción de los servidores públicos o particulares que llevan a cabo un servicio público o por la deficiencia en la atención prestada.



Queja

Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones

ENVÍA UNA QUEJA

- ✚ **Reclamo:** Insatisfacción por la prestación de un servicio deficiente, retraso, desatención o deficiencia en los servicios prestados por esta entidad.



Reclamo

Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la presentación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

ENVÍA UN RECLAMO

- ✚ **Sugerencia:** Recomendación o propuesta de los ciudadanos para el mejoramiento de los servicios, funciones, metas y objetivos de esta entidad.



Denuncia

Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ética profesional.

ENVÍA UNA DENUNCIA

Denuncia: Notificación hecha frente a esta entidad en la cual se comunica que se ha cometido un delito o se sabe que alguien es autor de un delito.



Denuncia

Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional.

ENVÍA UNA DENUNCIA

Solicitud de información: Petición formulada para acceder a información pública, sin necesidad de que los solicitantes acrediten su personalidad, el tipo de interés, las causas por las cuales presentan su solicitud o los fines a los cuales habrán de destinar los datos solicitados.



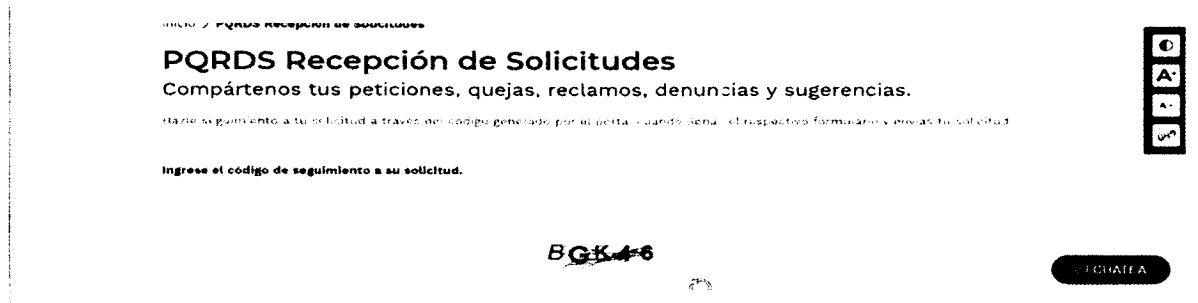
Solicitud de información

Petición formulada para acceder a información pública, sin necesidad de que los solicitantes acrediten su personalidad, el tipo de interés, las causas por las cuáles presentan su solicitud o los fines a los cuales habrán de destinar los datos solicitados.

SOLICITA INFORMACIÓN

Seguimiento a su solicitud:

Este es el paso donde se realiza el seguimiento:



Inicio / PQRDS recepción de solicitudes

PQRDS Recepción de Solicitudes

Compártenos tus peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias.

Hazte el seguimiento a tu solicitud a través del código generado por el portal cuando llenas el respectivo formulario y envías tu solicitud.

Ingresar el código de seguimiento a su solicitud.

BGK 46

ECHATE A

2. ESCENARIOS DEPORTIVOS (Otros puntos de Atención al usuario).

- ✚ Unidad Deportiva la Arenosa Compartir (**Comuna 1**)
- ✚ Coliseo General Santander. (**Comuna 2**)
- ✚ Parque Malibú (**Comuna 2**).
- ✚ Estadio Luis Carlos Galán Sarmiento. (**Comuna 2**).
- ✚ Coliseo León XIII. (**Comuna 3**)
- ✚ Parque Tibanica. (**Comuna 5**).
- ✚ Parque San Carlos (**Comuna 6**).
- ✚ Parque Cagua (**Comuna 6**).

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

Durante el segundo semestre de 2020, y de acuerdo con la herramienta de control diseñada por la Secretaria Ejecutiva de la Dirección para el manejo de PQRSD-F, y la información remitida a esta oficina de Control Interno, se evidencio que se presentaron **589** requerimientos discriminados de la siguiente manera:

POR MES DE RADICACIÓN

MES	TOTAL	% PARTICIPACION
Julio	35	5.94%
Agosto	52	8.82%
Septiembre	121	20.54%
Octubre	134	22.76%
Noviembre	147	24.96%
Diciembre	100	16.97%
TOTAL	589	100%

Fuente: Herramienta de Control Matriz PQRSD-2020 - Cálculos propios

POR TIPO DE REQUERIMIENTO

MECANISMO DE ACCESO Y/O ESCUCHA	TOTAL	% PARTICIPACION
Total, Petición de documentos e información	0	0%
Total, petición de interés General y Particular	566	96.11%
Total, petición entre autoridades	12	2.03%
Total, Queja	11	1.86%
Total, Reclamo	0	0%
TOTAL	589	100%

Fuente: Herramienta de Control PQRSD - Cálculos propios

Realizando el seguimiento, verificación y análisis del segundo semestre del 2020, de acuerdo a la información suministrada por la secretaria ejecutiva de la Dirección, se evidenció, que se presentaron 589 requerimientos, de los cuales el mecanismo de acceso y/o escucha que más se presentaron fue Peticiones de Interés General y particular con un 96.11% del total de requerimientos, le sigue Peticiones entre autoridades en un 2.02% y un 1.86% de Quejas de la comunidad.

Análisis De La Información

Fuera de términos:

- ✚ Teniendo en cuenta la revisión aleatoria que se realizó a la matriz del II semestre del 2020, por parte de la Oficina Asesora de Control Interno se evidencia que se encontraron algunas PQRSD fuera de términos, de acuerdo a la normatividad vigente relacionada con PQRSD, establecidos en la ley 1755 de 2015 y manual de peticiones quejas y reclamos institucional, como se relaciona en el cuadro siguiente:

Fecha de Admisión	No. de Radicación	Nombre de quien Interpuso Reclamación	Tipo de Reclamación	Asunto	Organización Sistema de Control Interno
31/08/2020	699	GISSETH OCAMPO	Petición de Interés General y Particular	Solicitud inscripción programa de recreación	- La coordinación de escuelas de formación dio respuesta al peticionario en Fuera de términos. Se contesto hasta el 14 octubre 2020.
4/09/2020	725	ALEJANDRA TRASLAVIÑA	Queja	Queja información - información suministrada en la Página Web del IMRDS es incorrecta.	- La respuesta fue suministrada por la coordinación de escenarios de manera no oportuna al peticionario. - Fuera de términos RTA el 29 de octubre del 2020.

Entre los términos:

Revisada la matriz se encontraron que la mayoría de PQRSD se presentaron dentro de los términos correspondientes, dentro del seguimiento y verificación que realizo la Oficina Asesora de Control Interno, se escogieron aleatoriamente los siguientes papeles de trabajo, como se observa en los ejemplos siguientes y que harán parte de este informe.

Fecha de Publicación	Número Radicado	Nombre del Ciudadano Demandante	Tipo de Requerimiento	Ámbito	Organización (Oficina de Control Interno)
1/07/2020	587	bettyqui2009@hotmail.com	Queja	Queja en contra de Laura Arandía	OK Se presento respuesta dentro de los términos. Por parte de Secretaria Ejecutiva de la Dirección General. - Respuesta emitida el 2 de julio 2020. Remisión por competencia tanto a la secretaria correspondiente y se informó al peticionario.
4/11/2020	1002	JUAN SEBASTIAN VALENZUELA	Petición de Interés General y Particular	Solicitud certificación prestación de servicios	Se presento respuesta dentro de los términos por parte de la subdirección administrativa y financiera de manera oportuna el día 11/11/2020
18/12/2020	1335	LUIS NUÑEZ	Petición de Interés General y Particular	Solicitud programa adulto mayor	Se presento respuesta dentro de los términos por parte de la funcionaria Marcela Martínez responsable del programa adulto mayor de manera oportuna en la fecha 29/12/2020
21/12/2020	1351	SEBASTIAN JOYA	Petición de Interés General y Particular	Solicitud reserva campos de tenis	Se presento respuesta dentro de los términos por parte de la Coordinación de Escenarios dentro de los términos 31 /12/2020

Teniendo en cuenta que para la entidad lo primordial es la atención al ciudadano y la política de generar confianza con la comunidad y conseguir un ambiente en el cual el ciudadano se constituye en el fundamento de la administración pública y es el estado quien esta al servicio de las necesidades y requerimientos. Se considera que las respuestas fueron satisfactorias, en cada uno de los temas y solicitudes presentadas por la comunidad, en su gran mayoría ya que la comunidad solicita la continuidad del programa y/u orientador para la vigencia 2020.

Por parte de la secretaria ejecutiva de la Dirección General del IMRDS, se evidencia fortaleza en el manejo y diligenciamiento de la herramienta de control, denominada formato de Peticiones quejas y reclamos instaurados por la ciudadanía, ya que se tiene en cuenta las características y tiempos estipulados en el Manual de Peticiones Quejas y Reclamos Institucional, así como la Ley 1755 de 2015.

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, mantenimiento y/o adecuación de los denominados parques barrio.

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 realizando siempre un mejoramiento continuo del área en beneficio de nuestra comunidad:

- ✚ Se recomienda buscar mecanismos de control y apoyo con los subdirectores del IMRDS para que las diferentes lideres de proceso de la entidad cumplan con las respuestas oportunas correspondientes y cumplir a fin termino lo solicitado por el usuario.
- ✚ Realizar control y seguimiento de las solicitudes y peticiones realizadas por los usuarios de manera verbal y/o por redes sociales y realizar la respectiva respuesta y demás herramientas de contacto.

- ✚ En el momento de realizar la respuesta a la solicitud de forma presencial dejar registro completo documentado de dicho trámite.
- ✚ Realizar la socialización del Manual de PQRSD institucional y de la ley 1755 de 2015.
- ✚ 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, teniendo en cuenta lo establecido en el artículo 69 de la ley 1437 de 2011.
- ✚ Realizar seguimiento y control de las atenciones verbales realizada por los subdirectores y Coordinadores de Programas y/o procesos, administradores de escenarios, y redes sociales.
- ✚ 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 mantener actualizando el cuadro PQRSD de acuerdo a la vigencia correspondiente.
- ✚ 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 (Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones) y 30 (Peticiones entre autoridades) de la ley 1755 de 2015. 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.



HENRY JIMENEZ CUBILLOS
Jefe Oficina de Control Interno



ADRIANA MARCELA BAQUERO CRUZ
Secretaria Ejecutiva (Encargada PQRSD)



SANDRA PATRICIA REYES VEGA
Secretaria Grado 01 Código 440