INFORME DE SEGUIMIENTO Y VERIFICACIÓN A LAS PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD) IMRDS - II SEMESTRE DE 2021

1. PROPÓSITO Y ALCANCE:

Para La Oficina de Control Interno del IMRDS, es primordial promover desde el interior de la entidad las buenas prácticas en cada uno de sus servidores y contratistas, tendientes a generar espacios de participación ciudadana, los cuales solo se fortalecen en el preciso instante en que cada uno de los solicitantes y beneficiarios de los programas, entidades y entes externos de control obtengan una respuesta oportuna no solo oportuna sino además eficaz frente a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - PQRSD elevadas por los canales establecidos para tal fin, lo cual redunda en la credibilidad que se genere por parte de nuestros usuarios frente al servicio que presta el Instituto Municipal para la Recreación y Deporte de Soacha.

2. ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y NORMATIVIDAD:

En desarrollo del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2021 del IMRDS y de conformidad con lo establecido en la Ley 1712 de 2014, «Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones», se informa que en el portal web link de transparencia a través del enlace ***www.imrds.gov.co***, se encuentra disponible la información que hace referencia la mencionada ley, para que los usuarios consulten los temas de su interés.

Decreto 19 de 2012 (Art 12 Presentación de solicitudes, quejas o reclamos por parte de los niños, niñas y adolescentes y Art 13- Atención especial a infantes, mujeres gestantes, personas en situación de discapacidad, adultos mayores y veteranos de la fuerza pública.

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.

2.1 PÁGINA WEB PRINCIPAL INSTITUTO MUNICIPAL PARA LA RECREACIÓN Y EL DEPORTE DE SOACHA:

Toda entidad pública deberá existir un link de PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios. La Oficina de Control Interno realiza seguimiento y verificación al Informe de PQRSD del IMRDS del 2do Semestre de la vigencia 2021 de las acciones y controles a dar respuesta oportuna a las peticiones en físico, por medios electrónicos y diferentes mecanismos de información que fueron interpuestos por los usuarios así: www.imrds.gov.co.



2.2 ATENCIÓN DIRECTA DEL IMRDS:

En el Instituto Municipal para la Recreación y el Deporte de Soacha se atiende de manera directa y presencial a todos los ciudadanos en la siguiente Dirección para cualquier tipo de solicitud, atención y requerimiento: Sede Administrativa Carrera 8 No 16-05 y Coliseo General Santander IMRDS Calle 15 No 8-53 en el Municipio de Soacha.

2.3 CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL: El siguiente correo es el principal del Instituto Municipal para la recreación y el Deporte de Soacha. imrds@imrdsoacha.gov.co

2.4 CANAL DE RECEPCIÓN CHAT INTERACTIVO PAGINA WEB:

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.

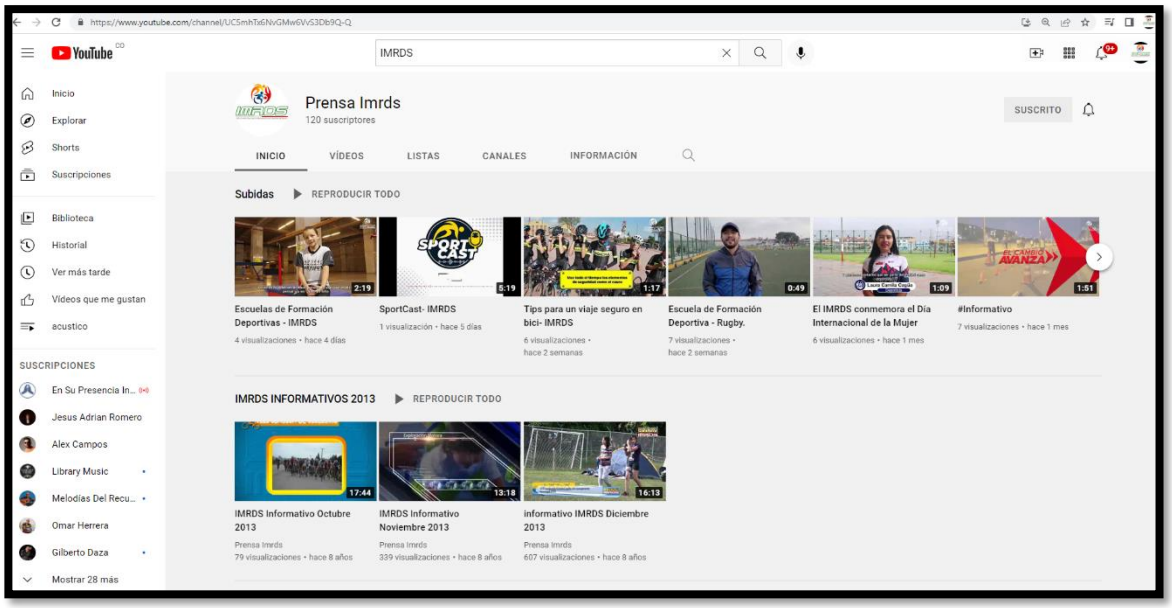


2.5 REDES SOCIALES OFICIAL IMRDS:

- FACEBOOK IMRDS:https://www.facebook.com/IMRDS/



- CANAL DE YOUTUBE IMRDS: https://www.youtube.com/channel/UC5mhTx6NvGMw6VvS3Db9Q-Q

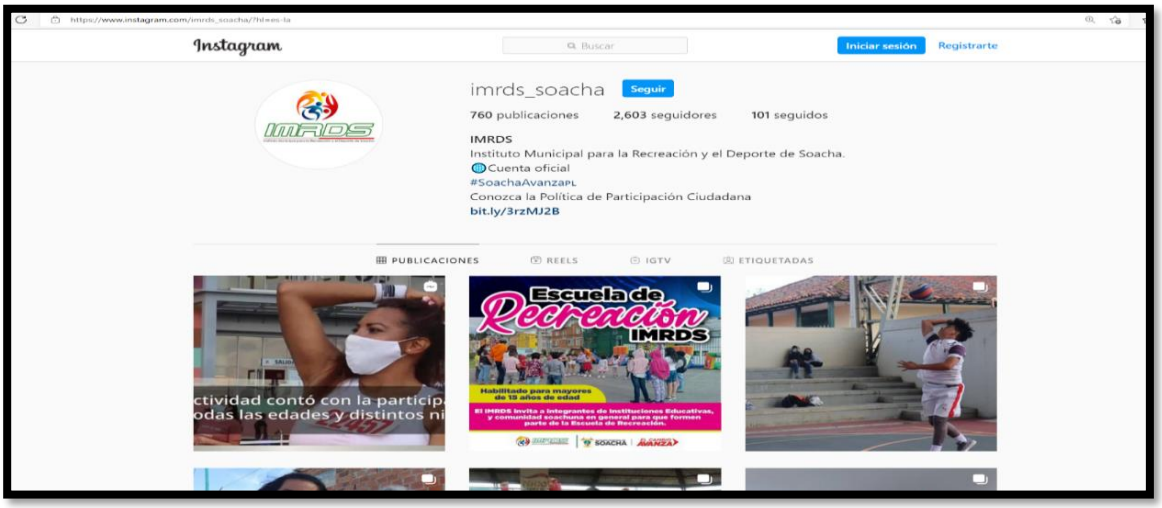


- **CANAL DE TWITTER IMRDS:** https://twitter.com/imrdsoacha



- **CANAL DE INSTAGRAM IMRDS:**

https://www.instagram.com/imrds_soacha/?hl=es-la



3. POLÍTICAS, PROCESOS, PROCEDIMIENTOS:

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.

3.1 PAGINA WEB IMRDS – LINK PQRSD: El usuario realiza, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) por el link de servicios de atención a la ciudadanía.

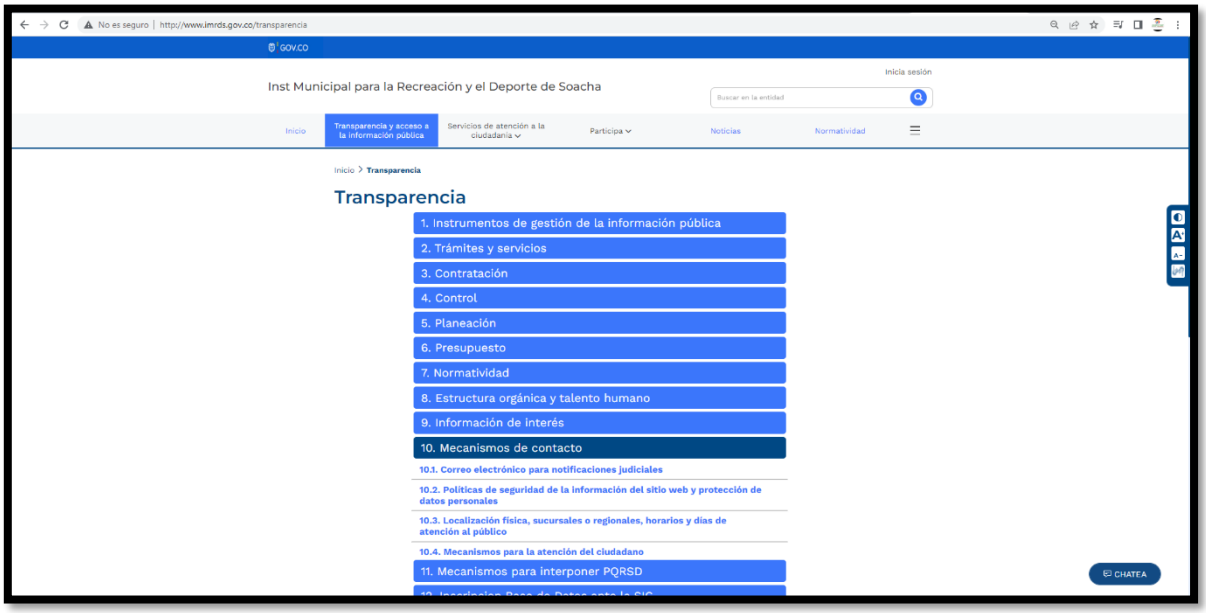


4. **TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PUBLICA**: (Recepción de Solicitudes).

Link transparencia Dentro de la página web www.imrds.gov.co, link transparencia http://www.imrds.gov.co/transparencia y acceso a la información pública en el punto 12, se evidencia que existe un link denominado 12.1 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 relaciona del mismo punto de link de transparencia con el de servicio y atención a la ciudadanía.

4.1 Mecanismos de contacto en página web IMRDS:



✓ Correo electrónico para notificaciones judiciales.
- **notificacionesjudiciales @imrdsoacha.gov.co**

✓ Política de seguridad de la información del sitio web y protección de datos personales.
✓ Localización física, sucursales, regionales, horarios y días de atención al ciudadano.
✓ Mecanismo a la atención al ciudadano.

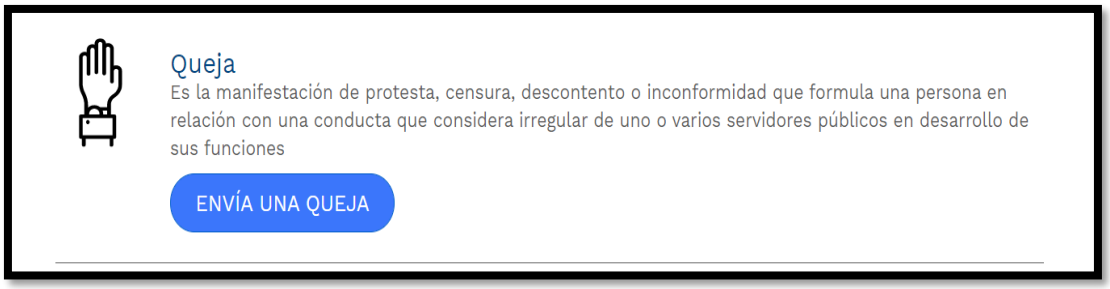
4.2 Mecanismos Para Interponer PQRSD:

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

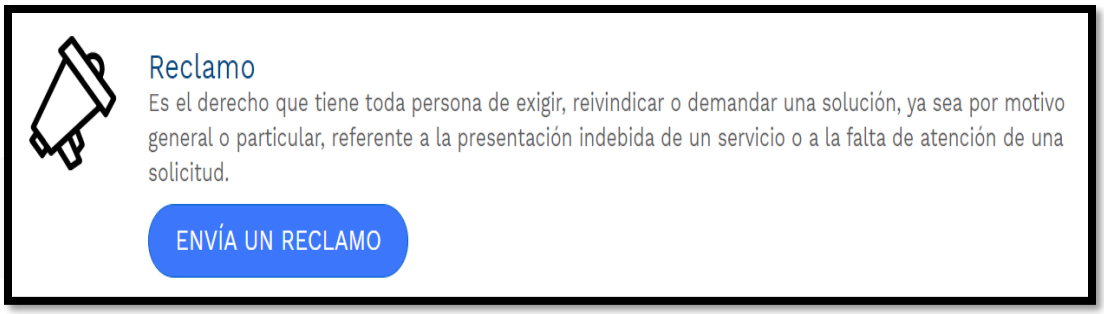
- **La petición o derecho de petición:** Es aquel derecho que tiene toda persona para solicitar o reclamar ante esta entidad por razones de interés general o interés particular para elevar solicitudes respetuosas de información y/o consulta y para obtener pronta resolución de las mismas.



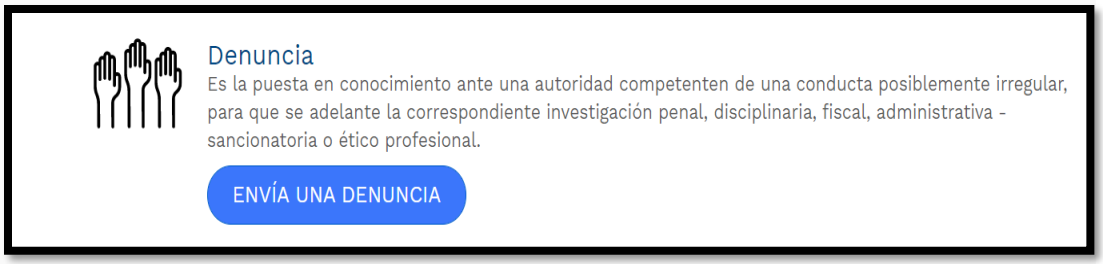
- **Queja:** Insatisfacción con la conducta o la acción de los servidores públicos o particulares que llevan a cabo un servicio público o por la deficiencia en la atención prestada.



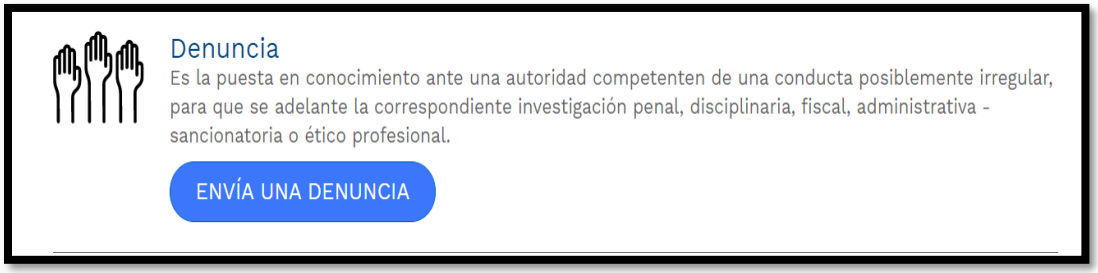
- **Reclamo:** Insatisfacción por la prestación de un servicio deficiente, retraso, desatención o deficiencia en los servicios prestados por esta entidad.



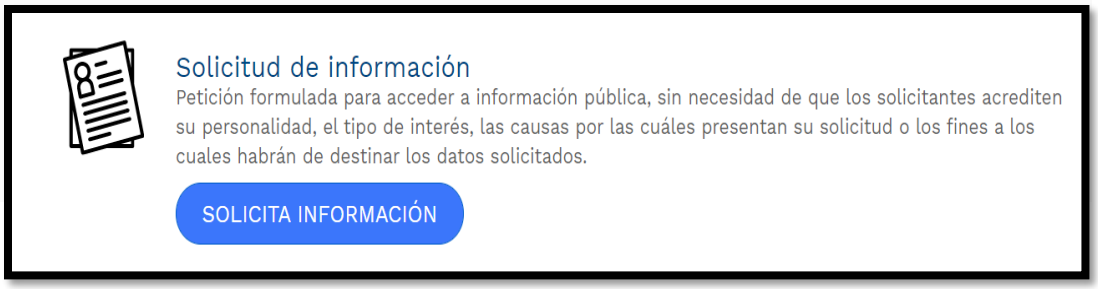
- **Sugerencia:** Recomendación o propuesta de los ciudadanos para el mejoramiento de los servicios, funciones, metas y objetivos de esta entidad.



- **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.



- **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.



- **Seguimiento a su solicitud:**

Este es el paso donde se realiza el seguimiento:



5. **OTROS PUNTOS DE ATENCIÓN AL USUARIO EN LOS ESCENARIOS DEPORTIVOS DEL IMRDS**:

Unidad Deportiva la Arenosa Compartir **(Comuna 1)**



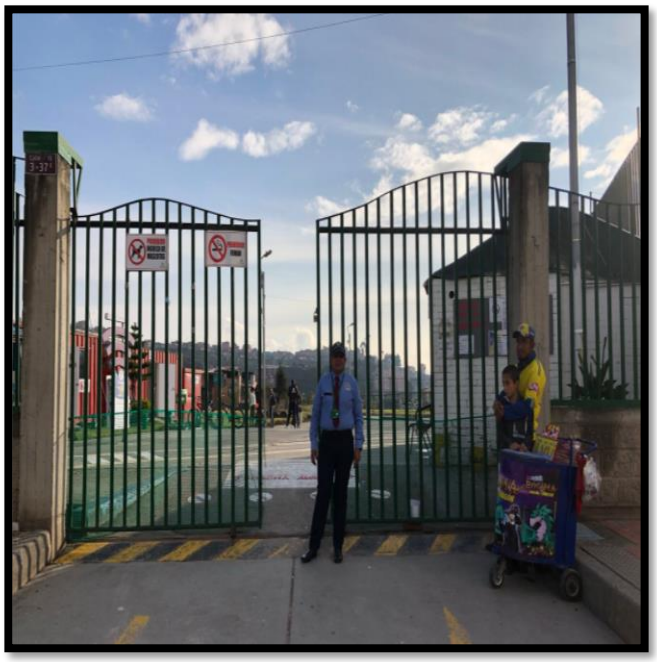
Coliseo León XIII. **(Comuna 3)**



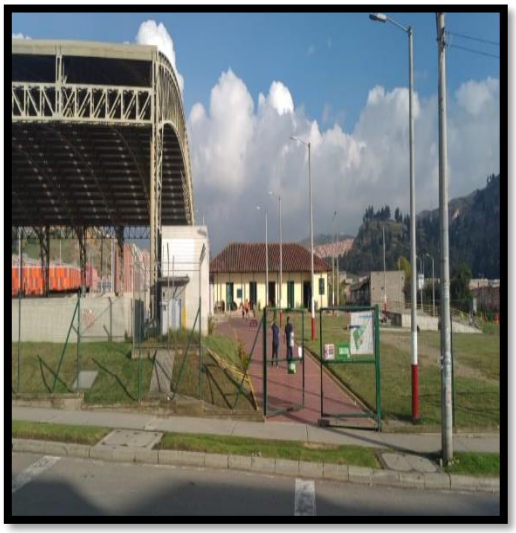
Parque Tibanica. (Comuna 5)



Parque San Carlos (Comuna 6).



Centro Cívico (Comuna 5)



Parque Malibú (Comuna 2).



Sede Administrativa Edificio Amarillo Comuna 2



Coliseo General Santander (Comuna 2)



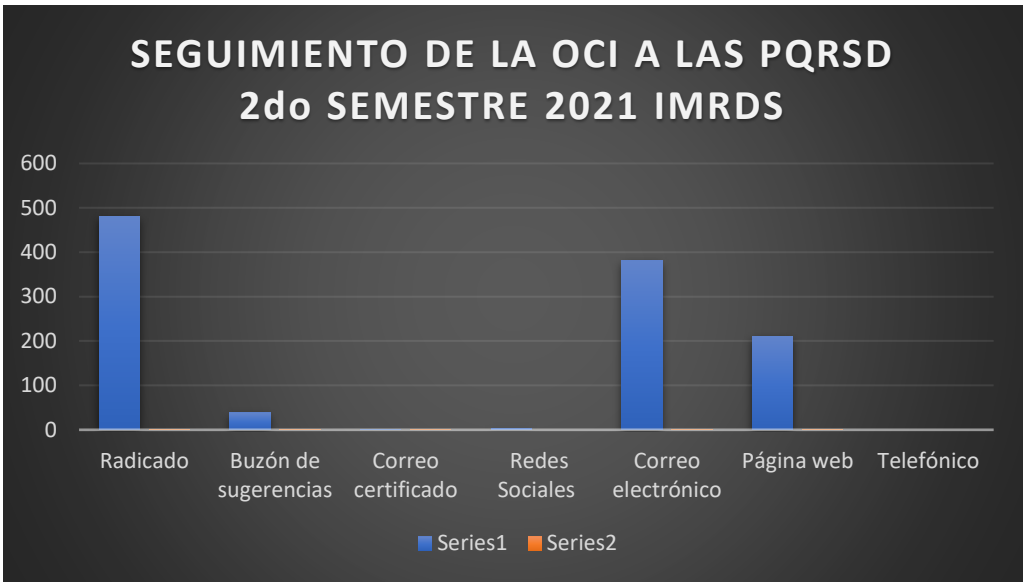
6. SEGUIMIENTO CUMPLIMIENTO LEY 1755 DE 2015 Y PROCESOS, PROCEDIMIENTOS INSTITUCIONALES.

Durante el durante el **2do Semestre de la vigencia, con corte del 1 de Julio al 30 de Diciembre 2021** , y de acuerdo con la herramienta de control diseñada por la Oficina de Atención al Ciudadano del IMRDS para el manejo de PQRSD-F, y la información remitida a esta oficina de Control Interno. Se evidencio que se presentaron **1.115** requerimientos por la ciudadanía.

6.1 POR MES DE RADICACIÓN 2do SEMESTRE VIGENCIA 2021:

CANAL DE ATENCIÓN		CANTIDAD DE SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL IMRDS 2do SEMESTRE 2021	PROCENTAJE	GRÁFICO
CANAL PRESENCIAL	Radicado	481	43%	
CANAL ESCRITO	Buzón de sugerencias	38	3%	
CANAL ESCRITO	Correo certificado	1	0,1%	
CANAL VIRTUAL	Redes Sociales	3	0%	
CANAL VIRTUAL	Correo electrónico	381	34%	
CANAL VIRTUAL	Página web	211	19%	
CANAL TELEFÓNICO	Telefónico	0	0%	
TOTAL GENERAL		1115	100%	

Fuente: Herramienta de Control Matriz PQRSD 2do SEMESTRE 2021 - Cálculos propios



6.2 ***HERRAMIENTA DE CONTROL 2do SEMESTRE 2021 TERMINOS DE RESPUESTA:***

Se está utilizando con corte 21 de diciembre 2021 una herramienta de control y alertas de las peticiones quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, y una ***Matriz de PQRSD-F*** teniendo en cuenta lo estipulado en la Ley 1755 de 2015, Ley 1712 de 2014 y sus reglamentaciones permite controlar la información de acuerdo al mecanismo de acceso y escucha en la entidad permitiendo para las diferentes áreas de acuerdo a su competencia de respuesta.



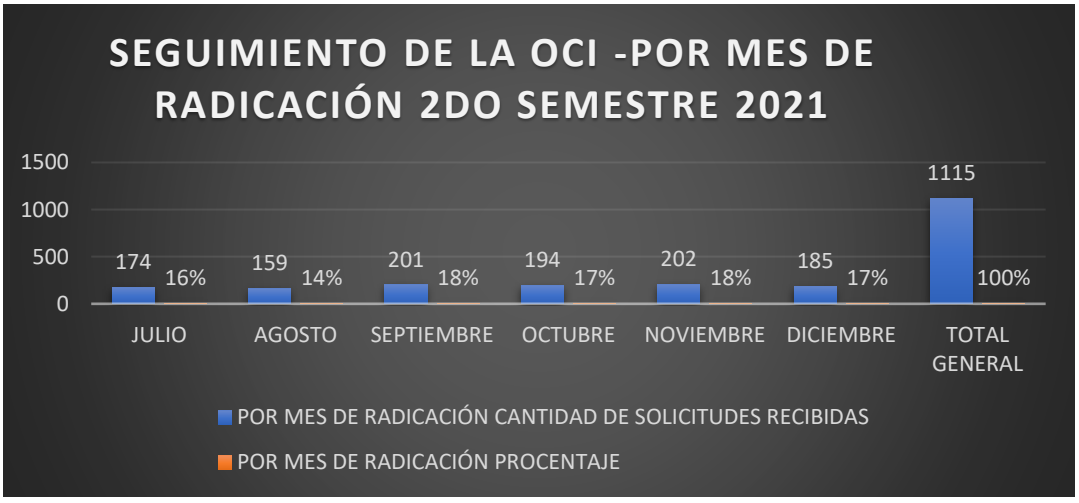






6.3 POR MES DE RADICACIÓN 2do SEMESTRE 2021:

POR MES DE RADICACIÓN IMRDS		
MES	CANTIDAD DE SOLICITUDES RECIBIDAS	PROCENTAJE
JULIO	174	16%
AGOSTO	159	14%
SEPTIEMBRE	201	18%
OCTUBRE	194	17%
NOVIEMBRE	202	18%
DICIEMBRE	185	17%
TOTAL GENERAL	1115	100%



6.4 POR TIPO DE REQUERIMIENTO:

TIPO DE REQUERIMIENTO	CANTIDAD DE SOLICITUDES PRESENTADAS	PORCENTAJE %
PETICIÓN	785	70%
QUEJA	19	2%
RECLAMO	25	2%
SUGERENCIA	25	2%
DENUNCIA	3	0%
FELICITACIÓN / AGRADECIMIENTO	3	0%
PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES	98	9%
PETICIÓN DE DOCUMENTOS E INFORMACIÓN	152	14%
PETICIÓN VERBAL	0	0%
REMISIÓN POR COMPETENCIA	1	0%
SOLICITUD CONGRESISTAS	0	0%
SOLICITUD DE INFORMACION Y DOCUMENTOS	3	0%
SOLICITUD JUDICIAL	1	0%
TOTAL GENERAL	**1115**	**100%**

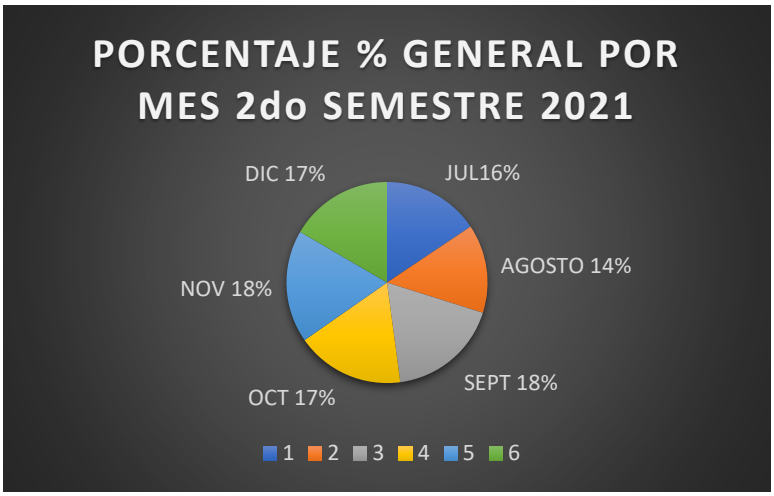


Realizando el seguimiento, verificación y análisis del 2do Semestre del 2021, de acuerdo a la información suministrada por la oficina de atención al Ciudadano del IMRDS.

Se evidenció que se presentaron 1.115 requerimientos, de los cuales el mecanismo de acceso y/o escucha que más se presentaron fue Peticiones de Interés General y particular con un 70% del total de requerimientos, Peticiones entre autoridades en un 9%, un 2% de Quejas de la comunidad, reclamos en un 2% y sugerencias en un 2 %.

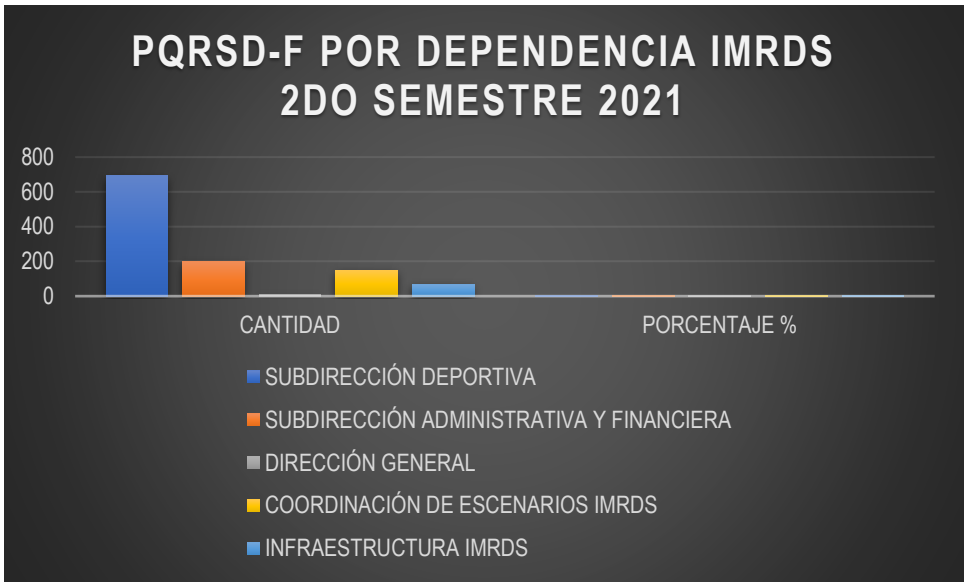
6.5 CONSOLIDADO POR TIPO DE REQUERIMIENTO MESES JULIO A DICIEMBRE 2021:

TIPO DE REQUERIMIENTO	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	SUBTOTALES	% PORCENTAJE POR TIPO DE REQUERIMIENTO
PETICIÓN	153	138	158	128	127	81	785	70%
QUEJA	5	6	1	3	6	3	24	2%
RECLAMO	2	0	3	4	7	4	20	2%
SUGERENCIA	1	0	0	0	0	24	25	2%
DENUNCIA	0	0	0	3	0	0	3	0%
FELICITACIÓN / AGRADECIMIENTO	1	0	0	0	0	2	3	0%
PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES	7	14	24	15	22	16	98	9%
PETICIÓN DE DOCUMENTOS E INFORMACIÓN	5	1	15	41	39	51	152	14%
PETICIÓN VERBAL	0	0	0	0	0	0	0	0%
REMISIÓN POR COMPETENCIA	0	0	0	0	1	0	1	0%
SOLICITUD CONGRESISTAS	0	0	0	0	0	0	0	0%
SOLICITUD DE INFORMACION Y DOCUMENTOS	0	0	0	0	0	3	3	0%
SOLICITUD JUDICIAL	0	0	0	0	0	1	1	0%
TOTALES POR MES	**174**	**159**	**201**	**194**	**202**	**185**	**1115**	100%
PORCENTAJE GENERAL POR MES	16%	14%	18%	17%	18%	17%	100%	



6.6 POR DEPENDENCIA y PROGRAMAS DEL IMRDS:

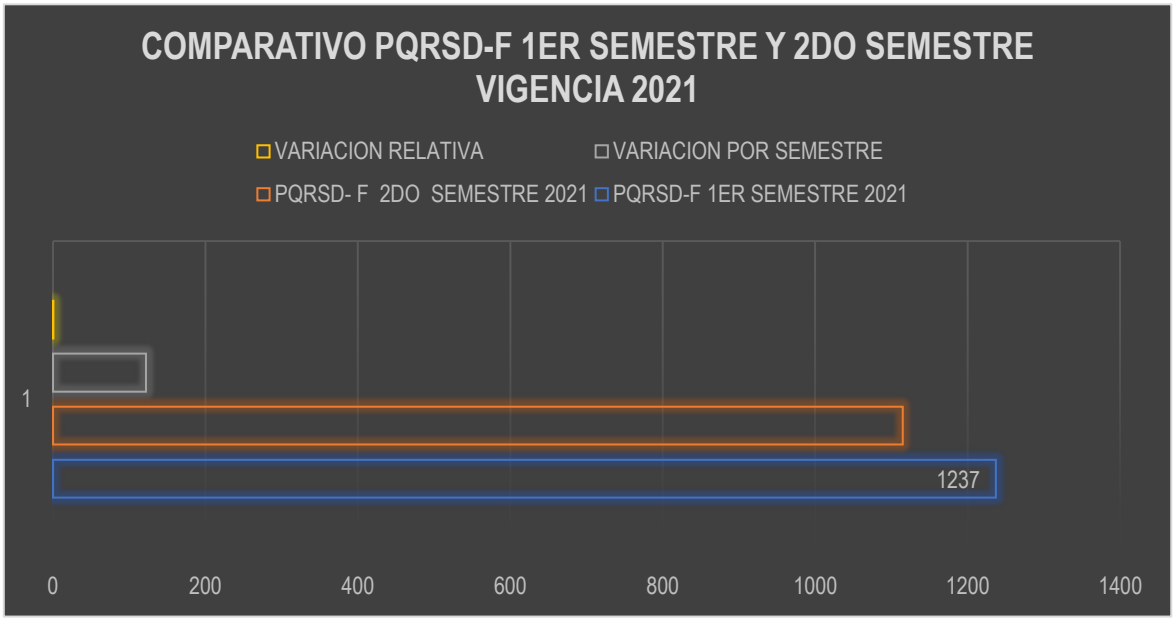
AREA IMRDS	CANTIDAD	PORCENTAJE %
SUBDIRECCIÓN DEPORTIVA	692	62%
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	198	18%
DIRECCIÓN GENERAL	8	1%
COORDINACIÓN DE ESCENARIOS IMRDS	150	13%
INFRAESTRUCTURA IMRDS	67	6%
TOTAL GENERAL	**1115**	100%



Se evidenció que a la misión del IMRDS la demanda de peticiones se centralizó en su mayoría en solicitud de información en la subdirección Deportiva del IMRDS en un 62%, subdirección administrativa IMRDS en un 18%, coordinación de escenarios en 13%, infraestructura IMRDS 6%.

6.5 **COMPARATIVO PQRSD-F II SEMESTRE 2021 VR I SEMESTRE 2021:**

PQRSD-F 1ER SEMESTRE 2021	PQRSD- F 2DO SEMESTRE 2021	VARIACION POR SEMESTRE	VARIACION RELATIVA
1237	1115	122	11%



Se evidenció que para el 2do semestre de la vigencia 2021 la demanda de PQRSD-F. Tuvo una variación relativa del 11% y teniendo en cuenta que en el segundo semestre se realizaron los programas en la entidad con normalidad, pero con precaución bajo los protocolos de bioseguridad por la pandemia COVID -19 en todos los escenarios administrados por el IMRDS.

5.7 PQRSD-F CON RESPUESTA Y EN TRAMITE II SEMESTRE 2021

TIPO DE REQUERIMIENTO	CON RESPUESTA	SIN RESPUESTA
PETICIÓN	785	0
QUEJA	19	0
RECLAMO	25	0
SUGERENCIA	25	0
DENUNCIA	3	0
FELICITACIÓN	3	0
PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES	98	0
PETICIÓN DE DOCUMENTOS E INFORMACIÓN	152	0
PETICIÓN VERBAL	0	0
REMISIÓN POR COMPETENCIA	1	0
SOLICITUD CONGRESISTAS	0	0
SOLICITUD DE INFORMACION Y DOCUMENTOS	3	0
SOLICITUD JUDICIAL	1	0
TOTAL GENERAL	**1115**	**0**
PORCENTAJE	**100%**	**0%**
TOTAL PQRSD-F	**1115**	

Se evidenció que en el *2do semestre de la vigencia 2021*. Se emitieron todas respuestas a los peticionarios en un 100% para un total de 1.115.

EN TÉRMINOS:

Para el presente seguimiento del total de peticiones recibidas (1115), se tomó una muestra aleatoria de 25 peticiones, en las cuales se revisaron los siguientes aspectos:

De acuerdo al seguimiento y verificación que realizó la Oficina Asesora de Control Interno, al Revisar la matriz, se realiza la muestra aleatoria de 25 PQRSD-F del 2do semestre 2021 y se encontraron que la mayoría de PQRSD se presentaron dentro de los términos de acuerdo a los soportes de papel de trabajo (Copia PQRSD y Respuesta), como se observa en los ejemplos siguientes y que harán parte de este informe.

DATOS DEL REQUERIMIENTO				POSTURA DE REQUERIMIENTO				RESPUESTAS
No.	No. DE RADICADO	FECHA DE REQUERIMIENTO (dd/mm/aaaa)	NOMBRE DEL USUARIO	DEPENDENCIA RESPONSABLE	CANAL DE RECEPCIÓN	TIPO DE REQUERIMIENTO	TEMA O ASUNTO	ESTADO (A TIEMPO, FUERA DE TIEMPO, SIN RESPUESTA)
5	1437	1/07/2021	CLUB DE PATINAJE XUA SKATE	Coordinacion escenarios	Radicado	Petición General	Solicitud préstamo pista de patinaje	A TIEMPO
36	1475	9/07/2021	JAC BARRIO PABLO VI	Infraestructura	Radicado	Petición General	Solicitud mantenimiento cancha	A TIEMPO
56	1496	12/07/2021	ASOCIACION DE EDUCACION LICEO SOCIAL COLEGIO MILITAR	Deporte Asociado	Radicado	Petición General	Solicitud renovación	A TIEMPO
102	1549	19/07/2021	JULIETH.SALGADO@OUTLOOK.COM	Comunitarios	Página web	Petición General	Solicitud inscripción comunitarios	A TIEMPO
110	1557	21/07/2021	JUAN SEBASTIAN ZAYAS (ENEL)	Infraestructura	Correo Electronico	Petición General	Solicitud reunión gestión social	A TIEMPO
140	1598	27/07/2021	SERGIODMH22@GMAIL.COM	Escuelas de formacion D	Página web	Petición General	Solicitud informacion escuela deportiva	A TIEMPO
343	1832	2/09/2021	CARLOS DAVID JIMENEZ	Subdireccion Deportiva	Radicado	Petición General	Solicitud apoyo Patinaje artístico	A TIEMPO
369	1860	7/09/2021	VALENTINA TINJACA ESPEJO	Subdireccion Deportiva	Radicado	Petición General	Solicitud apoyo económico	A TIEMPO
418	1913	13/09/2021	PERSONERIA MUNICIPAL	Subdireccion Administrativa y Financiera	Radicado	Petición entre Autoridades	Solicitud información expediente 92/2021	A TIEMPO
439	1938	14/09/2021	JAKSON STEVEN OROZCO ORTIZ	Subdireccion Deportiva	Radicado	Petición General	Solicitud servicio social	A TIEMPO
454	1961	17/09/2021	JADER ANDRES GRISALES GUZMAN	Escuelas de formacion D	Página web	Petición General	Solicitud información Deportiva	A TIEMPO
584	2107	7/10/2021	BIBIANA DIAZ PALACIOS	Subdireccion Administrativa y Financiera	Correo Electronico	Petición de documentos e información	Solicitud certificaciones prestación de servicios	A TIEMPO
590	2113	8/10/2021	CATHERINESILVA14@GMAIL.COM	Escuelas de formacion D	Radicado	Petición General	Solicitud información de escuelas	A TIEMPO

FUERA DE TÉRMINOS:

- Teniendo en cuenta la revisión aleatoria que se realizó a la matriz del 2do semestre del 2021, por parte de la Oficina Asesora de Control Interno, se evidencia que se encontraron PQRSDF fuera de términos, de acuerdo a la normatividad vigente relacionada con PQRSD-F, establecidos en la ley 1755 de 2015 y manual de peticiones quejas y reclamos institucional, como se relaciona en el cuadro siguiente:

DATOS DEL REQUERIMIENTO			RESPUESTA
No. De Radicado	fecha de radicado PQRSD	NOMBRE DEL USUARIO Y/O ENTIDAD	FECHA DE RESOLUCIÓN DEL REQUERIMIENTO (dd/mm/aaaa)
1452	2/07/2021	PASIVOCOL	28/07/2021
1472	8/07/2021	VILLA NUEVA ALTA	9/10/2021
1504	13/07/2021	SORED ARANDA	6/08/2021
1612	28/07/2021	ANONIMO	1/09/2021
1622	29/07/2021	CLUB ALFONSO LOPEZ	23/09/2021
1888	9/09/2021	DANIEL CAMILO CAMACHO RUEDA	28/09/2021
2287	2/11/2021	ANDRES FRANCO	3/12/2021
2572	1/12/2021	LUZ MARINA ALVARADO	25/12/2021
2587	2/12/2021	LILIANA RIVERA	23/12/2021
2661	7/12/2021	OSCAR RUEDA	14/01/2022
2671	10/12/2021	CLUB GLADIADORES	7/01/2022
2687	13/12/2021	RAFAEL OLAYA	3/01/2022

- Se evidencia que hay deficiencia en la digitalización de la matriz de PQRSD-F donde ingresa la fecha de entrega oportuna con un error en el mes en la fecha de respuesta por lo tanto el tiempo en días se incrementa.

CONCLUSIONES:

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 está 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 solicitan la continuidad de los programas y/o servicios ofertados para la vigencia 2021.

También, parte por parte de la Oficina de Atención al Ciudadano del IMRDS, realiza seguimientos por diferentes canales de comunicación como Correo electrónico, verbal, mensajes WhatsApp, entre otros, solicitando retroalimentación de la misma con el fin de llevar o de dar una respuesta de fondo y oportuna.

- Se evidenció que para el 2do semestre de la vigencia 2021 la demanda de PQRSD-F. Tuvo una variación relativa del 11% y teniendo en cuenta que en el segundo semestre se realizaron los programas en la entidad con normalidad, pero con precaución bajo los protocolos de bioseguridad por la pandemia COVID -19 en todos los escenarios administrados por el IMRDS.

- Se evidencia que se dio cumplimiento del procedimiento PQRSD-F A-AC-PR-05 Versión 01 aprobado por el comité de gestión institucional del IMRDS en el 2do semestre 2021.

- Se Evidencia que en el 2do semestre 2021 se comparte permanentemente en el correo institucional del IMRDS a los funcionarios y contratistas los términos de respuestas de las PQRSD-F.

- Desde la Oficina de Atención al Ciudadano del IMRDS emite alertas en el correo institucional a las dependencias del IMRDS para entrega oportuna de respuesta de acuerdo al tipo de requerimiento.

- Se evidencia que se socializó el procedimiento PQRSD-F A-AC-PR-05 Versión 01 aprobado por el comité de gestión institucional del IMRDS en el 2do semestre 2021 al personal de planta y contratistas por medio de correo institucional del IMRDS.

- Se evidencia que hay deficiencia en la digitalización de la matriz de PQRSD-F donde ingresa la fecha de entrega oportuna con un error en el mes en la fecha de respuesta por lo tanto el tiempo en días se incrementa.

- Se evidencia un acumulado total de 2.352 PQRSD-F. En el seguimiento y verificación que se realiza desde la Oficina de Control Interno del IMRDS para la vigencia 2021.

- Se da respuesta a los requerimientos instaurados por los diferentes usuarios de acuerdo a las solicitudes de inclusión e información de los diferentes programas *(Avanzando con deporte y recreación para una Soacha más integral del IMRDS)* y ofertados por la entidad.

- Se da respuesta a la Solicitud de préstamo de escenarios deportivos administrados por el IMRDS, reconocimientos deportivos, certificaciones que emite la Subdirección administrativa y financiera, mantenimiento y/o adecuación de los denominados parques barrio.

RECOMENDACIONES POR LA OFICINA DE CONTROL INTERNO DEL IMRDS:

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, eficacia de las operaciones, 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 que las diferentes dependencias del IMRDS, entregue soportes que complementen la respuesta para dar cierre de fondo a las diferentes PQRSD-F que llegan a la entidad, de acuerdo a las retroalimentaciones que solicita en área de atención al ciudadano del IMRDS vía correo electrónico.*

- *En aquellas dependencias en donde se presentan retrasos de entrega de respuesta deficientes, se recomienda revisar la causa que dio origen a la misma, a efectos de establecer, implementar acciones correctivas.*

- *Se recomienda que haya encuesta de satisfacción al usuario, donde se permita evidenciar las deficiencias, fortalezas y amenazas que pueda presentar el procedimiento de PQRSD-F del IMRDS.*

- *Se recomienda la compra e instalación de buzones físicos en los diferentes escenarios deportivos del IMRDS.*

- *Se recomienda realizar respuesta a todas las peticiones en los tiempos establecidos, quejas y reclamos instaurados por los ciudadanos de manera clara y resolviendo todas las inquietudes de fondo, en 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.*

- *Se recomienda seguir realizando control y seguimiento de las solicitudes y peticiones realizadas por los usuarios de manera, escrita, verbal y/o por redes sociales. Realizar la respectiva respuesta y demás herramientas de contacto.*

- *Se recomienda 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 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 de manera clara y resolviendo las inquietudes y cumplir a fin termino lo solicitado por el usuario.*

- *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.*

- *Se recomienda verificar y recopilar cada una de las PQRSD-F de manera permanente (Semanalmente).*

- *Se recomienda mantener actualizando el cuadro (Matriz PQRSD) de acuerdo a la vigencia correspondiente digitando y verificando los tiempos de respuesta de acuerdo a la normatividad vigente.*

- *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.*

NOTA: **La información base para realización de este informe de informe de seguimiento fue suministrada por el área responsable de atención y al ciudadano del IMRDS.**