

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

Con el fin de dar cumplimiento al Art 23 de la Constitución Nacional, Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011. La Ley 1712 de 2014 (Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública) y el 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.

1. En la página web principal de 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 1er 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:

1.1 Atención directa en el Instituto Municipal para la Recreación y el Deporte de Soacha. Sede Administrativa Carrera 8 No 16-05 y Coliseo General Santander IMRDS Calle 15 No 8-53 en le Municipio de Soacha.

1.2 Correo electrónico Institucional imrds@imrdsoacha.gov.co

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.



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

 www.imrds.gov.co.



 www.imrds.gov.co
 @imrds_soacha
 @IMRDS
 @imrdsoacha

Dirección: Calle 15 # 8 - 53
 Sede administrativa: Carrera 8 #16 - 05
 Teléfono: (1) 8 400 393
 Email: imrds@imrdsoacha.gov.co

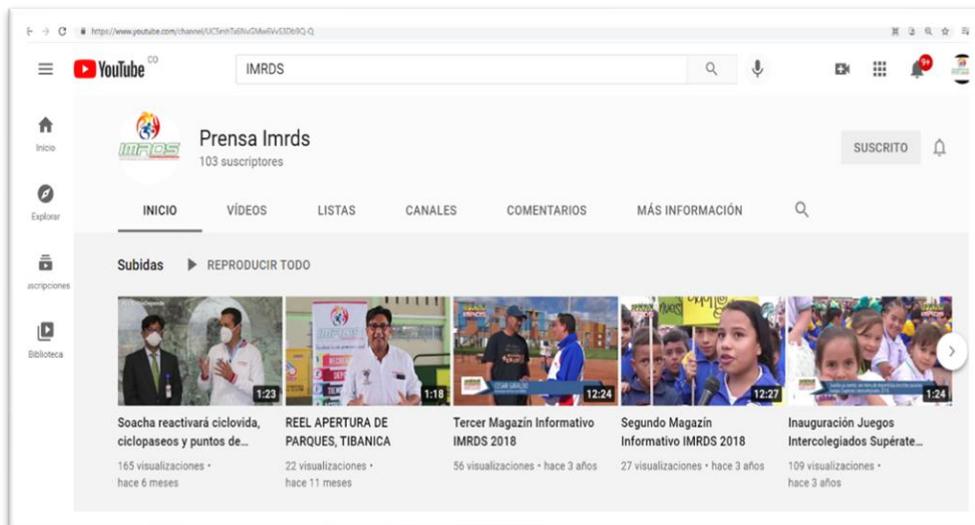
**EL CAMBIO
AVANZA** 

1.5 REDES SOCIALES OFICIAL IMRDS:

FACEBOOK IMRDS: <https://www.facebook.com/IMRDS/>



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

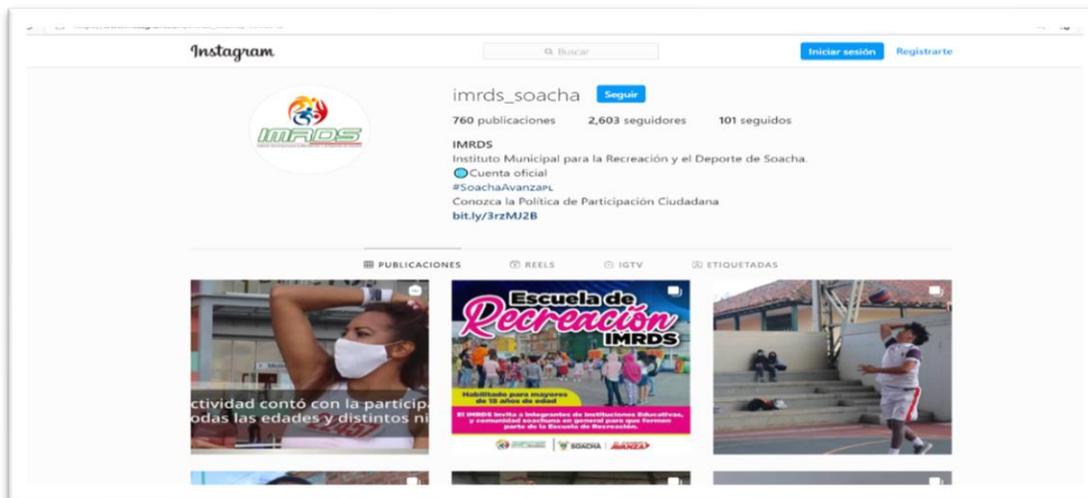


✚ **CANAL DE TWITTER IMRDS:** <https://twitter.com/imrdssoacha>



✚ **CANAL DE INSTAGRAM IMRDS:**

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



2 POLÍTICAS, PROCESOS, PROCEDIMIENTOS Y FORMATOS :

- ✚ La persona encargada de recibir, radicar y recepcionar peticiones en físico está a cargo por la funcionaria Jenny Esperanza Forero y realiza su procedimiento así:
 - **Atención al usuario.**
 - **Atención telefónica del IMRDS.**
 - **Recepción y radicación de peticiones presencial.**

- ✚ Remite los documentos vía correo y entrega las peticiones a la encargada para realizar seguimiento y control para dar respuesta oportuna al peticionario.
- ✚ Recibe e imprime PQRSD de la pagina WEB del IMRDS y las entrega con número de radicado a la funcionaria Adriana Baquero para seguimiento y control.

- ✚ La persona designada para realizar control y seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones en el IMRDS es la secretaria ejecutiva del IMRDS Adriana marcela Baquero.

- ✚ 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



3 TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA: (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.

3.1: Mecanismos de contacto.



3.2 Mecanismo a la atención al ciudadano.

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

3.4 Correo electrónico para notificaciones judiciales.

- [notificacionesjudiciales @imrdssoacha.gov.co](mailto:notificacionesjudiciales@imrdssoacha.gov.co)

3.5 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 ético 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:



The screenshot shows a web interface for tracking requests. At the top, it says 'Inicio > PQRDS Recepción de Solicitudes'. The main heading is 'PQRDS Recepción de Solicitudes' with the subtitle 'Compártenos tus peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias.' Below this, it instructs users to follow up on their request using a code generated by the portal. There is a text input field for the tracking code, a CAPTCHA image showing 'BCK46', and a 'CHATEA' button. On the right side, there are navigation icons for home, search, and accessibility.

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

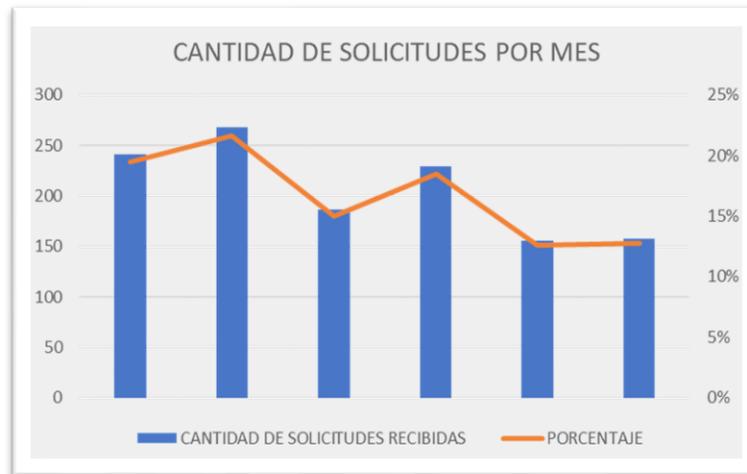
-  Unidad Deportiva la Arenosa Compartir **(Comuna 1)**
-  Coliseo General Santander. **(Comuna 2)**
-  Parque Malibú **(Comuna 2).**
-  Estadio Luis Carlos Galán Sarmiento. **(Comuna 2).**
-  Coliseo León XIII. **(Comuna 3)**
-  Parque Tibanica. **(Comuna 5).**
-  Parque San Carlos **(Comuna 6).**
-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

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

Durante el durante el 1er semestre de la vigencia 2021, y de acuerdo con la herramienta de control diseñada por la secretaria ejecutiva del IMRDS para el manejo de PQRSD-F, y la información remitida a esta oficina de Control Interno. Se evidencio que se presentaron **1.237** requerimientos discriminados de la siguiente manera:

5.1 POR MES DE RADICACIÓN 1er SEMESTRE VIGENCIA 2021:

MES	CANTIDAD DE SOLICITUDES RECIBIDAS	PORCENTAJE
ENERO	241	19%
FEBRERO	268	22%
MARZO	188	15%
ABRIL	229	19%
MAYO	156	13%
JUNIO	155	13%
TOTAL	1237	100%



Fuente: Herramienta de Control Matriz PQRSD 1er SEM 2021 - Cálculos propios

5.2 HERRAMIENTA DE CONTROL I SEMESTRE 2021 (Matriz PQRSD-F)

Se está utilizando una herramienta de control de las peticiones quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, **Matriz 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.

MATRIZ PQRSI SEMESTRE 2021 - Excel

Publiza Reyes

Recepcion

CÓDIGO: A-AC-PO-01
VERSIÓN: 01
FECHA: 15/04/2021

Mecanismos de Acceso y/o Escucha	Fecha de radicación (dd/mm/aa)	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 la Respue (Días Hab)
Correo Electronico	5/01/2021	Correo Institucional	1	KERRY CAVERGA	Ites General	SI	15	24/01/2021	Solicitud inscripciones	Escuelas de formacion D	19/01/2021	10,00
Correo Electronico	5/01/2021	Correo Institucional	2	JOSE HAVER RINCON	Ites General	SI	15	24/01/2021	Solicitud espacios	Coordinacion escenas	8/01/2021	3,00
Correo Electronico	5/01/2021	Correo Institucional	3	JOSE HAVER RINCON	Ites General	SI	15	24/01/2021	Solicitud espacios	Coordinacion escenas	13/01/2021	6,00
pagina web	5/01/2021	pagina web	4	ANGELICA PENALZA	documentos e	SI	15	24/01/2021	Solicitud inscripción escuela	Escuelas de formacion D	19/01/2021	10,00
pagina web	5/01/2021	pagina web	5	ADRIANA VIVAS	documentos e	SI	10	17/01/2021	Información Ciclista	Colectivo	12/01/2021	5,00
Radicado	5/01/2021	Recepcion	6	ASALVI	Ites General	SI	15	24/01/2021	Solicitud renovación reconocimiento	Deporte Asociado	21/01/2021	12,00
Radicado	5/01/2021	Recepcion	7	TORRE FUERTE	documentos e	SI	10	17/01/2021	Solicitud información contratación	Subdireccion Administrativa y Financiera	25/01/2021	14,00
Correo Electronico	5/01/2021	Correo Institucional	8	IMIRIAM PENA	Ites General	SI	15	24/01/2021	Solicitud certificado deportista	Escuelas de formacion D	23/01/2021	13,00
Correo Electronico	5/01/2021	Correo Institucional	9	DAVID VELASQUEZ	documentos e	SI	10	17/01/2021	Solicitud certificación	Subdireccion Administrativa y Financiera	7/01/2021	2,00
Correo Electronico	5/01/2021	Correo Institucional	10	IMIRIAM PENA	Ites General	SI	15	24/01/2021	Solicitud certificado deportista	Escuelas de formacion D	21/01/2021	12,00
Correo Electronico	5/01/2021	Correo Institucional	12	HEDY MARIANA CASTELLANOS	Ites General	SI	15	24/01/2021	Solicitud información patrimonio	Escuelas de formacion D	19/01/2021	10,00
Correo Electronico	5/01/2021	Correo Institucional	13	STEVEEN SUAREZ	documentos e	SI	10	17/01/2021	Solicitud certificación	Subdireccion Administrativa y Financiera	8/01/2021	3,00
Correo Electronico	5/01/2021	Correo Institucional	14	OSBALDO HURTADO	documentos e	SI	10	17/01/2021	Solicitud certificación	Subdireccion Administrativa y Financiera	8/01/2021	3,00
Correo Electronico	5/01/2021	Correo Institucional	15	JESSICA IBANEZ	documentos e	SI	10	17/01/2021	Solicitud acta de liquidación	Subdireccion Administrativa y Financiera	8/01/2021	3,00
Correo Electronico	5/01/2021	Correo Institucional	16	ROBERT CASTAÑO	documentos e	SI	10	17/01/2021	Solicitud certificación	Subdireccion Administrativa y Financiera	7/01/2021	2,00
Correo Electronico	5/01/2021	Correo Institucional	17	CLUB ROLLER SKATE	Ites General	SI	15	24/01/2021	Solicitud espacios	Coordinacion escenas	16/04/2021	73,00
Correo Electronico	5/01/2021	Correo Institucional	18	SECRETARIA DE PLANEACION	en entre autor	SI	10	17/01/2021	Reportes vencidos por entregar	Subdireccion Administrativa y Financiera	15/01/2021	8,00
Correo Electronico	5/01/2021	Correo Institucional	19	NALLEY REYES	documentos e	SI	10	17/01/2021	Solicitud certificación	Subdireccion Administrativa y Financiera	8/01/2021	3,00
Correo Electronico	5/01/2021	Correo Institucional	20	JULIAN DIAZ	documentos e	SI	10	17/01/2021	Solicitud certificación	Subdireccion Administrativa y Financiera	8/01/2021	3,00
Correo Electronico	5/01/2021	Correo Institucional	21	CLUB MARSELLA	Ites General	SI	15	24/01/2021	Solicitud espacios	Coordinacion escenas	16/04/2021	73,00
pagina web	5/01/2021	pagina web	22	KATHERINE	Ites General	SI	15	24/01/2021	Solicitud información patrimonio	Escuelas de formacion D	19/01/2021	10,00
pagina web	5/01/2021	pagina web	23	ROJITAS	Ites General	SI	15	24/01/2021	Solicitud información voleibol	Escuelas de formacion D	19/01/2021	10,00
Correo Electronico	5/01/2021	Correo Institucional	24	CARLOS ALBA	documentos e	SI	10	17/01/2021	Solicitud certificación	Subdireccion Administrativa y Financiera	8/01/2021	3,00
pagina web	5/01/2021	pagina web	25	ANGIE	Ites General	SI	15	24/01/2021	Solicitud información patrimonio	Escuelas de formacion D	19/01/2021	10,00
pagina web	5/01/2021	pagina web	26	GERAL	Ites General	SI	15	24/01/2021	Solicitud ayuda madre gestante	madre gestantes	12/01/2021	5,00
Correo Electronico	5/01/2021	Correo Institucional	27	URBASER	documentos e	SI	10	17/01/2021	Recurso de reposición	Subdireccion Administrativa y Financiera	12/01/2021	5,00
Radicado	6/01/2021	Recepcion	28	CLUB DEPORTIVO REALEZA SOACHA	Ites General	SI	15	25/01/2021	Solicitud transporte	Deporte Asociado	21/01/2021	11,00
Correo Electronico	6/01/2021	Correo Institucional	29	LOGIS REDES	documentos e	SI	10	18/01/2021	Solicitud certificación retica	Subdireccion Administrativa y Financiera	18/03/2021	51,00
Correo Electronico	6/01/2021	Correo Institucional	30	GUSTAVO CASTILLO	documentos e	SI	10	18/01/2021	Solicitud certificación	Subdireccion Administrativa y Financiera	8/01/2021	2,00
Correo Electronico	6/01/2021	Correo Institucional	31	JERRY ESPERANZA FORERO	documentos e	SI	10	18/01/2021	Solicitud certificación	Subdireccion Administrativa y Financiera	28/01/2021	15,00
Radicado	6/01/2021	Recepcion	32	IBAIL PICO	documentos e	SI	10	18/01/2021	Solicitud certificación	Subdireccion Administrativa y Financiera	28/01/2021	16,00
Correo Electronico	6/01/2021	Correo Institucional	33	ROBINSON ALFREDO DIAZ	documentos e	SI	10	18/01/2021	Solicitud certificación	Subdireccion Administrativa y Financiera	13/01/2021	5,00
Radicado	7/01/2021	Recepcion	34	JAC PORTALEGRE	Ites General	SI	15	26/01/2021	Solicitud mantenimiento cancha	Infraestructura	20/01/2021	9,00
Radicado	7/01/2021	Recepcion	35	JAC URBANIZACIÓN NEMESIS	Ites General	SI	15	26/01/2021	Solicitud lumba aeróbica	Actividad física	15/01/2021	6,00
Radicado	7/01/2021	Recepcion	36	JAC URBANIZACIÓN NEMESIS	Ites General	SI	15	26/01/2021	Solicitud actividad física	Actividad física	15/01/2021	6,00
Correo Electronico	7/01/2021	Correo Institucional	38	OSCAR ANDRES OSTOS	documentos e	SI	10	19/01/2021	Solicitud certificación	Subdireccion Administrativa y Financiera	13/01/2021	4,00
Correo Electronico	7/01/2021	Correo Institucional	39	OSCAR ANDRES OSTOS	documentos e	SI	10	19/01/2021	Solicitud certificación	Subdireccion Administrativa y Financiera	13/01/2021	4,00
Correo Electronico	7/01/2021	Correo Institucional	40	SEBASTIAN TORRES	documentos e	SI	10	19/01/2021	Solicitud certificación	Subdireccion Administrativa y Financiera	13/01/2021	4,00
Correo Electronico	7/01/2021	Correo Institucional	41	DAVID ANDRES VALENCIA	documentos e	SI	10	19/01/2021	Solicitud certificación	Subdireccion Administrativa y Financiera	8/01/2021	1,00
Correo Electronico	7/01/2021	Correo Institucional	42	ROBINSON SALINAS	documentos e	SI	10	19/01/2021	Solicitud certificación	Subdireccion Administrativa y Financiera	18/01/2021	7,00
pagina web	7/01/2021	pagina web	43	DAVI VALENCIA	documentos e	SI	10	19/01/2021	Solicitud certificación	Subdireccion Administrativa y Financiera	8/01/2021	1,00
Correo Electronico	7/01/2021	Correo Institucional	44	SANDRA NATIVE ARIAS	documentos e	SI	10	19/01/2021	Solicitud certificación	Subdireccion Administrativa y Financiera	18/01/2021	7,00

TERMINOS DE RESPUESTA PQRSI-F

Ley 1755 de 2015

Todo servidor público debe dar respuesta a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones en los términos de ley dependiendo el tipo de petición.

<p>1</p> <p>PETICIONES GENERALES</p>	<p>DEFINICIONES</p> <p>PETICIÓN: Solicitud para que se preste un servicio o se cumpla una función propia.</p> <p>QUEJA: Expresión de insatisfacción relativa de los servicios.</p> <p>RECLAMO: Manifestación de desacuerdo frente a los requisitos establecidos.</p> <p>HABERES DATA RECLAMO: Solicitud del titular de datos personales o casuísticas para la actualización, supresión, cambio o corrección e inexactitud con el tratamiento de sus datos personales.</p> <p>SUGERENCIA: Propuesta para mejorar la calidad de los servicios o procesos.</p> <p>DENUNCIA: Manifestación de la existencia de hechos contrarios a la ley.</p>	<p>TIEMPO DE RESPUESTA A PARTIR DE SU RADICACIÓN</p> <p>15 DÍAS</p> <p>15 DÍAS</p> <p>15 DÍAS</p> <p>15 DÍAS</p> <p>15 DÍAS</p> <p>15 DÍAS</p>
<p>2</p> <p>PETICIONES DE DOCUMENTOS, INFORMACIÓN Y CERTIFICACIONES</p>	<p>SOLICITUD DE INFORMACIÓN GENERAL: Solicitud relacionada con los servicios que brinda el Instituto. (Petición de atención, programas inscripciones, etc.)</p> <p>SOLICITUD DE DOCUMENTOS: Solicitud de copias de documentos.</p>	<p>15 DÍAS</p> <p>15 DÍAS</p>
<p>3</p> <p>CONSULTAS</p>	<p>CONSULTA DE INFORMACIÓN: Consulta al Instituto en relación con las materias a su cargo.</p> <p>HABERES DATA RECLAMO: Consulta con relación a la información que repose en cualquier base de datos del Instituto.</p>	<p>15 DÍAS</p> <p>15 DÍAS</p>

5.3 DIFERENTES MEDIOS DE ESCUCHA:

CANAL	CANTIDAD DE SOLICITUDES RECIBIDAS ENERO A JUNIO	PORCENTAJE
CORREO ELECTRONICO	465	38%
PRESENCIAL	447	36%
PAGINA WEB	321	26%
BUZÓN DE SUGERENCIAS	4	0%
TOTAL	1237	100%



Fuente: Herramienta de Control Matriz PQRSD 1er SEM 2021 - Cálculos propios

5.4 POR TIPO DE REQUERIMIENTO:

TIPO DE REQUERIMIENTO	CANTIDAD DE SOLICITUDES PRESENTADAS	%
PETICIÓN DE INTERES GENERAL Y PARTICULAR	768	62%
SOLICITUD DE DOCUMENTOS O INFORMACION	404	33%
PETICION ENTRE AUTORIDADES	45	4%
QUEJA	13	1%
SUGERENCIAS	5	0%
RECLAMO	1	0%
FELICITACION	1	0%
DENUNCIA	0	0%
TOTAL	1237	100%



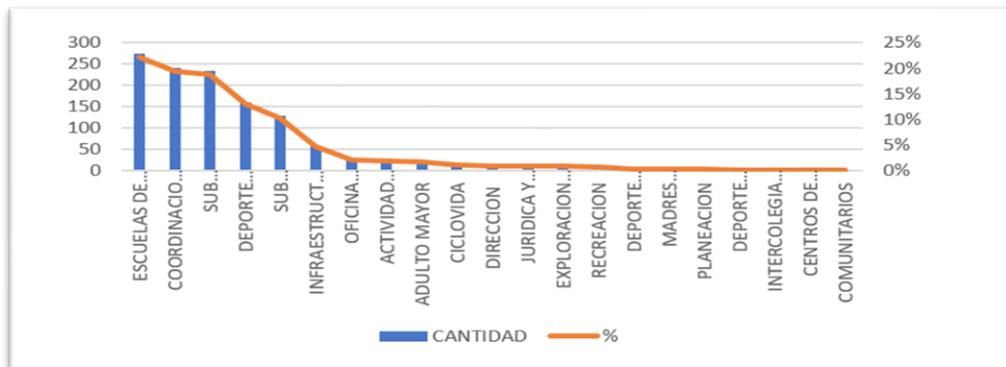
Fuente: Herramienta de Control PQRSD - Cálculos propios

Realizando el seguimiento, verificación y análisis del 1er Semestre del 2021, de acuerdo a la información suministrada por la secretaria ejecutiva del IMRDS.

Se evidenció que se presentaron 768 requerimientos, de los cuales el mecanismo de acceso y/o escucha que más se presentaron fue Peticiones de Interés General y particular con un 62% del total de requerimientos, le sigue Solicitud de documentos e Información con un 33%, Peticiones entre autoridades en un 4%, un 1% de Quejas de la comunidad.

5.5 POR DEPENDENCIA y PROGRAMAS DEL IMRDS:

AREA	CANT	%
ESCUELAS DE FORMACION	276	22%
COORDINACION DE ESCENARIOS	241	19%
SUB ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	233	19%
DEPORTE ASOCIADO	161	13%
SUB DIRECCION DEPORTIVA	128	10%
INFRAESTRUCTURA	55	4%
OFICINA ATENCION AL CIUDADANO	27	2%
ACTIVIDAD FISICA	23	2%
ADULTO MAYOR	22	2%
CICLOVIDA	14	1%
DIRECCION	11	1%
JURIDICA Y CONTRATACION	11	1%
EXPLORACION MOTORA	10	1%
RECREACION	8	1%
DEPORTE ADAPTADO	4	0%
MADRES GESTANTES	4	0%
PLANEACION	3	0%
DEPORTE RECREATIVO	2	0%
INTERCOLEGIADOS	2	0%
CENTROS DE EDUCACION FISICA	1	0%
COMUNITARIOS	1	0%
TOTAL	1237	

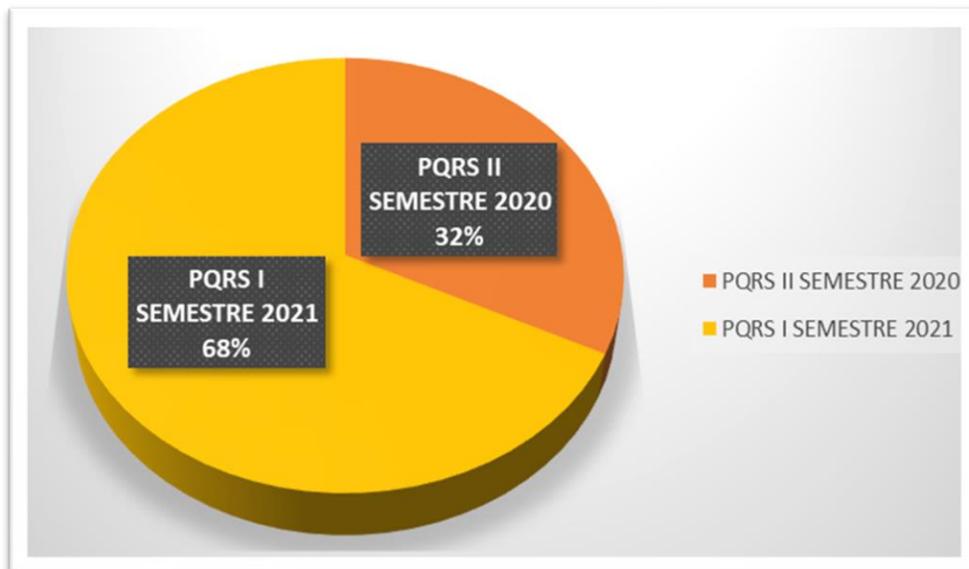


Se evidenció que a la misión del IMRDS la demanda de peticiones se centralizó en su mayoría en solicitud de información sobre las escuelas de formación deportiva, prestamos de escenarios con un 22%, temas que competen prestamos de escenarios deportivos con un 19%.

También se evidencia solicitudes en temas administrativos que competen a la subdirección administrativa y financiera (Certificaciones, liquidaciones) con un 19%, el área de deporte asociado en temas relacionados con reconocimientos deportivos, legalidad y actualización de documentación, solicitud apoyos, información de como legalizar un club en el municipio de Soacha con 13%.

5.6 COMPARATIVO PQRSD-F II SEMESTRE 2020 VR I SEMESTRE 2021:

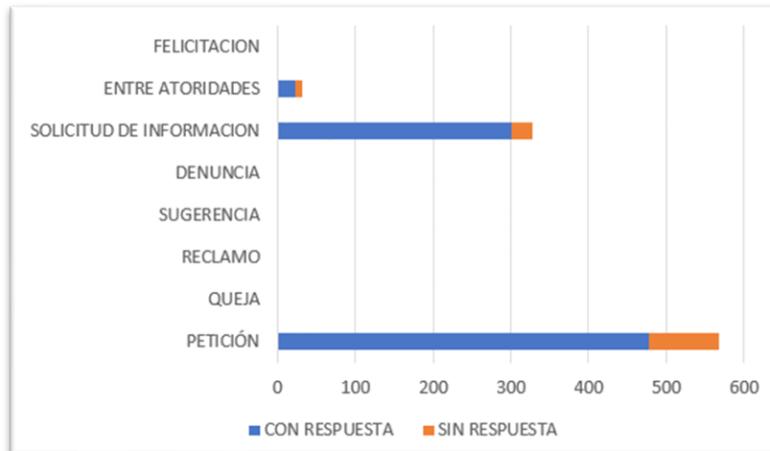
PQRS II SEMESTRE 2020	PQRS I SEMESTRE 2021
589	1237



Se evidenció que en el año 2020 la demanda de PQRSD fue reducida por motivos de la pandemia Covid-19 y teniendo en cuenta que en su gran mayoría de la vigencia los programas se realizaban virtualmente en algunos canales de atención del IMRDS. Aspectos que se llevó a que la práctica deportiva se redujera para mitigar aglomeraciones en los espacios administrados por el IMRDS.

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

TIPO DE REQUERIMIENTO	CON RESPUESTA	RESPUESTA EN TRAMITE
PETICIÓN DE INTERES	718	50
SOLICITUD DE INFORMACION	391	13
ENTRE AUTORIDADES	38	7
QUEJA	11	2
SUGERENCIAS	5	0
RECLAMO	1	0
FELICITACION	1	0
DENUNCIAS	0	0
TOTAL	1165	72



Se evidenció que en el 1er Semestre de la Vigencia 2021. Se emitieron respuesta a los peticionarios en total 1165 y respuestas en trámite 72 con corte a 30 de junio del presente año.

FUERA DE TÉRMINOS:

- Teniendo en cuenta la revisión aleatoria que se realizó a la matriz del 1er semestre del 2021, por parte de la Oficina Asesora de Control Interno se evidencia que se encontraron Dos (2) 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:

mecanismo de acceso y/o escucha	Fecha de radicación (dd/mm/aaaa)	No. de Radicación	Nombre de Quien Formula el Requerimiento	Tipo de Requerimiento	Fecha límite de respuesta	Asunto	Observaciones por la Oficina de Control Interno IMRDS
pagina web	2/03/2021	591	YAYIS_170@HOTMAIL.COM	Peticion de documentos e Informacion	14/03/2021	Solicitud informacion escuela de futbol	*Se envio respuesta al peticionario, fuera de terminos 26/04/2021 con soporte adjunto via correo institucional. * Emite respuesta el Funcionario Arnulfo Torres Rincón. Responsable de los programas avanzando con deporte y recreación para una Soacha mas integral del IMRDS.
pagina web	21/04/2021	1005	19ANDRESPALACIOS19@GMAIL.COM	Peticion de documentos e Informacion	3/05/2021	Solicitud informacion deporte adaptado	* Se envio respuesta al peticionario, fuera de terminos el dia 21/05/2021 con soporte adjunto via correo institucional. * Emite respuesta el Subdirector Deportivo del IMRDS Responsable de los programas de Deporte Paralimpico y Deporte Adaptado.

ENTRE LOS TÉRMINOS:

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

Para el presente seguimiento del total de peticiones recibidas (1237), se tomó una muestra aleatoria de 20 peticiones, en las cuales se revisaron los siguientes aspectos:

Mecanismos de Acceso y/o Escucha	Fecha de radicación (dd/mm/aaaa)	No. de Radicación	Nombre de Quien Formula el Requerimiento	Tipo de Requerimiento	Fecha límite de respuesta	Asunto	Observaciones por la Oficina de Control Interno IMRDS
Correo Electronico	5/01/2021	20	JULIAN DIAZ	Peticion de documentos e Informacion	17/01/2021	Solicitud certificación	* Se emitió respuesta dentro de los terminos con fecha 8 de Enero 2021. Por parte del Subdirector Administrativo y Financiero - Responsable del Area de talento Humano del IMRDS.
Radicado	6/01/2021	28	CLUB DEPORTIVO REALEZA SOACHA	Peticion de Interes General y Particular	25/01/2021	Solicitud transporte	*Se emitió respuesta via correo dentro de los terminos con fecha 21 de Enero 2021. Por parte del Tecnico Administrativo - Responsable del Area de Deporte Asociado del IMRDS Barbara Aida Bejarano.
Correo Electronico	13/01/2021	79	WALTER ALEXANDER VEGA	Peticion de documentos e Informacion	25/01/2021	Solicitud certificación	* Se entrego la certificación al peticionario el dia 19/01/2021 presencialmente dejando registro en el libro que reposa en el area de archivo de la subdirección administrativa y financiera del IMRDS
Radicado	18/01/2021	129	JUAN CAMILO CASAS	Peticion de documentos e Informacion	30/01/2021	Solicitud Certificación	* Se emitió respuesta dentro de los terminos con fecha 19 de Enero 2021. Por parte del Subdirector Administrativo y Financiero - Responsable del Area de talento Humano del IMRDS.
pagina web	18/01/2021	138	SANTIAGO ZAMBRANO	Peticion de documentos e Informacion	30/01/2021	Solicitud información CICLOVIDA	* Se envio respuesta satisfactoria via correo institucional dentro de los terminos por parte de la Funcionaria Marcela Martinez responsable del programa Ciclovida de manera oportuna en la fecha 22/01/2021 con soporte adjunto.
Radicado	21/01/2021	191	CLUB DE PATINAJE SUA SKATE	Peticion de Interes General y Particular	9/02/2021	solicitud espacio Compartir	Se envio respuesta al peticionario via correo institucional entre los terminos por parte de la subdirección administrativa y financiera - Cordinador Escenarios deportivos. 02/02/2021 con soporte adjunto.
pagina web	21/01/2021	196	SOFIA	Peticion de Interes General y Particular	9/02/2021	solicitud información información escuelas	* Se envio respuesta de manera oportuna en la fecha 02/02/2021 con soporte adjunto de manera satisfactoria via correo institucional dentro de los terminos. * Emite respuesta el Funcionario Arnulfo Torres Rincón. Responsable de los programas avanzando con deporte y recreación para una Soacha mas integral del IMRDS.

Radicado	28/01/2021	255	CLUB ROMA FC SOACHA	Peticion de Interes General y Particular	16/02/2021	Solicitud reconocimient o deportivo	Se emitió respuesta via correo dentro de los terminos con fecha 03/02/2021. Por parte del Area deporte Asociado IMRDS - Responsable del IMRDS Barbara Aida Bejarano.
Radicado	11/02/2021	387	JAC BARRIO EL PORVENIR	Peticion de Interes General y Particular	2/03/2021	Solicitud arreglo canchas	Se envio respuesta de manera oportuna al peticionario - fecha 17/02/2021 con soporte adjunto de manera satisfactoria via correo institucional dentro de los terminos. Emite respuesta la Dirección General - Area de Infraestructura.
Correo Electronico	1/03/2021	575	MARIA EMMA RAMIREZ	Peticion de Interes General y Particular	20/03/2021	Solicitud dotacion adulto mayor	* Se presento respuesta dentro de los terminos via correo institucional y de manera oportuna el día 02/03/2021. Emite respuesta la Funcionaria Marcela Martinez responsable del programa adulto mayor del IMRDS.
Correo Electronico	19/04/2021	983	ANGIE LIZETH ACOSTA	Peticion de documentos e Informacion	1/05/2021	Solicitud certificacion prestacion de servicios	* Se emitió respuesta al peticionario via correo institucional dentro de los terminos con fecha 21/04/2021. Desde el Area de la Subdirección administrativa y Financiera- Responsable del Area de talento Humano del IMRDS Dr. Juan Carlos Sanchez
pagina web	31/05/2021	1251	JESUS BENITEZ	Queja	19/06/2021	Queja procedimiento escenario compartir	Se envió respuesta al peticionario el día 31/05/2021 con soporte adjunto via correo institucional. Emite respuesta el Administrador de Escenario Polideportivo Compartir del IMRDS. No hay soportes de Retroalimentación que solicita via correo institucional 31/05/2021 la Secretaria Ejecutiva del IMRDS.
Radicado	31/05/2021	1252	CLUB PROMOTOR DEL COLEGIO MILITAR "LICEO SOCIAL COMPARTIR"	Queja	19/06/2021	Queja solicitud reconocimient o deportivo	* Se emitió respuesta via correo institucional con soporte adjunto de Rta dentro de los terminos con fecha 16/06/2021. Por parte del Area deporte Asociado IMRDS - Responsable del IMRDS Barbara Aida Bejarano.
Correo Electronico	01/06/2021	1264	AESTHETICS Y MEDICAL SOLUTIONS	Peticion de documentos e Informacion	13/06/2021	Solicitud certificación retenciones 2020	* Se emitió respuesta via correo institucional con soporte adjunto de Rta dentro de los terminos y de manera oportuna, con fecha 02/06/2021. Por parte de la Coordinación Financiera IMRDS - Responsable del Dr Luis Eduardo Ibagué.

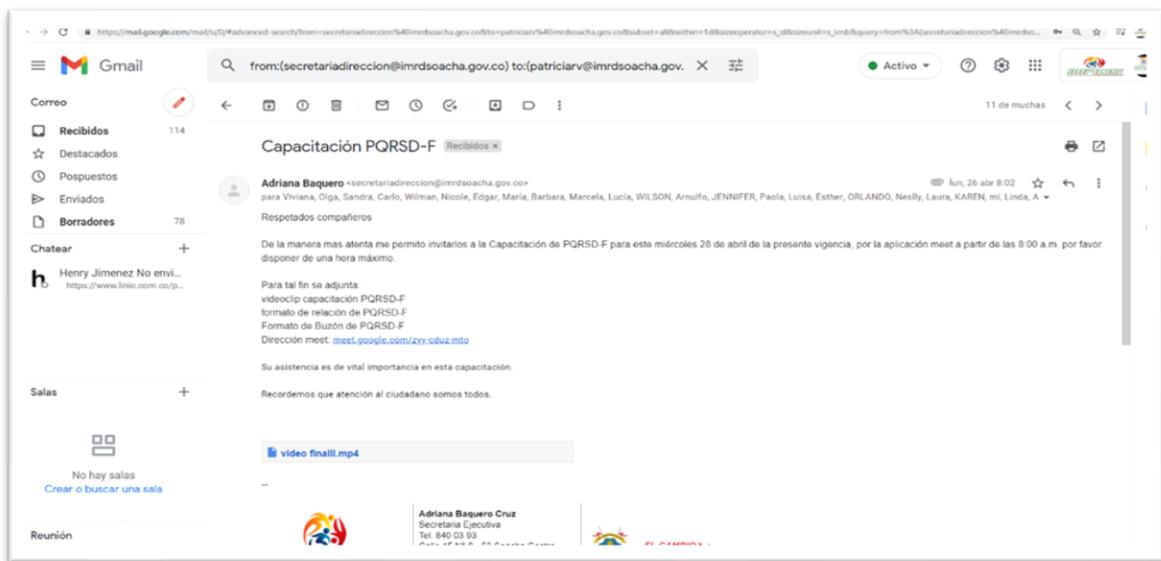
Buzon	15/06/2021		JANETH OVIEDO	Sugerencia	4/07/2021	Sugerencia spinning	Se emitió respuesta presencialmente a la peticionaria dentro de los terminos y de manera oportuna, con fecha 16/06/2021. Por parte del Subdirector Deportivo.
Correo Electronico	22/06/2021	1385	JOHN GONZALES	Peticion de Interes General y Particular	11/07/2021	Solicitud información servicio social	*Se envió respuesta de manera oportuna en la fecha 14/07/2021 con soporte adjunto de manera satisfactoria via correo institucional dentro de los terminos. * Emite respuesta el Funcionario Arnulfo Torres Rincón. Responsable de los programas avanzando con deporte y recreación para una Soacha mas integral del IMRDS.
Correo Electronico	29/06/2021	1427	ANGELICA HERNANDEZ	Queja	18/07/2021	DERECHO DE PETICION RUIDO FINES DE SEMANA EN CIUDAD VERDE	* Se envió respuesta al peticionario el día 08/07/2021 con soporte adjunto via correo institucional. Emite respuesta el Subdirector Deportivo del IMRDS. * No hay soportes de Retroalimentación que solicita via correo institucional 15/07/2021 la Secretaria Ejecutiva.
pagina web	30/06/2021	1429	ANDRES BARRIOS JARAMILLO	Peticion de Interes General y Particular	19/07/2021	Solicitud espacio Leon XIII - informacion juegos comunitarios	* Se envió respuesta al peticionario dentro los terminos el día 14/07/2021 con soporte adjunto via correo institucional. Emite respuesta Area de Sistema Municipal de Parques del IMRDS. * Respuesta incompleta ya que falto la información del torneo futbol comunitario.

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 la comunidad solicita la continuidad de los programas y/o servicios ofertados para la vigencia 2021.

También, parte de la secretaria ejecutiva - funcionaria del IMRDS Adriana Marcela Baquero, realiza seguimientos vía correo electrónico, solicitando retroalimentación de la misma con el fin de llevar o de dar una respuesta de fondo. Permitiendo que las respuestas sean dadas de manera satisfactoria al petitionario, también se evidencia la **FORTALEZA** en el manejo y diligenciamiento de la herramienta de control (Matriz PQRSD) 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.

- ✚ También se dio cumplimiento al plan de capacitación de la entidad Manual de PQRSD institucional y de la ley 1755 de 2015.
- ✚ Se convocó al personal de planta y contratistas por medio de correo institucional para la capacitación de PQRSD.



- Se realizó socialización por medio de un video con el fin de que los servidores públicos del IMRDS puedan acceder en cualquier momento para retroalimentar el procedimiento de PQRSD del IMRDS.



- Se realizó video institucional en el Facebook del IMRDS Convocando a la comunidad del Municipio de Soacha donde puedan solicitar y recibir información de los programas y servicios que realiza el IMRDS en la nueva Sede Administrativa y escenarios administrados por la entidad.
- 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 el IMRDS.
- Solicitud de préstamo de escenarios deportivos administrados por el IMRDS, solicitud e información de reconocimientos deportivos, solicitud de construcción, Solicitud de certificaciones que emite la Subdirección administrativa y financiera, 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 que las diferentes dependencias del IMRDS, entregue soportes que complementen la respuesta para dar cierre de fondo a las diferentes PQRSD que llegan a la entidad, de acuerdo a las retroalimentaciones que solicita la secretaria ejecutiva vía correo electrónico.
- ✚ 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 líderes 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 mantener actualizando el cuadro (Matriz 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.

FIRMADO

HENRY JIMENEZ CUBILLOS
Jefe Oficina de Control Interno
IMRDS

FIRMADO

ADRIANA MARCELA BAQUERO CRUZ
Secretaria ejecutiva (Encargada PQRSD)
IMRDS

FIRMADO

SANDRA PATRICIA REYES VEGA
Secretaria Grado 01 Código 440
Apoyo - Oficina Control interno IMRDS

