

INFORME DE PETICIONES QUEJAS RECLAMOS Y SUGERENCIAS I SEMESTRE DE 2017

Teniendo en cuenta el artículo 16 del Decreto 648 de 2017 y el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, en donde se argumenta que *“...La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios”*, a continuación la Oficina de Control Interno relaciona el seguimiento realizado a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que durante el primer semestre de 2017, 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.
- Se realiza capacitación interna el día 29 de marzo de 2017, referente al Manual de Peticiones Quejas Reclamos y Sugerencias Institucional y la ley 1755 de 2015.
- Se realizó diseño y modificación de la herramienta de control de las peticiones quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, teniendo en cuenta lo estipulado en la Ley 1755 de 2015, Ley 1712 de 2014 y sus reglamentaciones:

Microsoft Excel - FORMATO PQRS 2016

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O
	Mecanismos de Acceso y/o Escucha	Fecha de radicación (dd/mm/aaaa)	Escenario 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	30393,00		
13								FALSO	FALSO				-1,00		
14								FALSO	FALSO				-1,00		
15								FALSO	FALSO				-1,00		
16								FALSO	FALSO				-1,00		
17								FALSO	FALSO				-1,00		
18								FALSO	FALSO				-1,00		
19								FALSO	FALSO				-1,00		
20								FALSO	FALSO				-1,00		
21								FALSO	FALSO				-1,00		
22								FALSO	FALSO				-1,00		
23								FALSO	FALSO				-1,00		
24								FALSO	FALSO				-1,00		
25								FALSO	FALSO				-1,00		
26								FALSO	FALSO				-1,00		
27								FALSO	FALSO				-1,00		
28								FALSO	FALSO				-1,00		
29								FALSO	FALSO				-1,00		
30								FALSO	FALSO				-1,00		
31								FALSO	FALSO				-1,00		
32								FALSO	FALSO				-1,00		
33								FALSO	FALSO				-1,00		
34								FALSO	FALSO				-1,00		
35								FALSO	FALSO				-1,00		
36								FALSO	FALSO				-1,00		
37								FALSO	FALSO				-1,00		
38								FALSO	FALSO				-1,00		
39								FALSO	FALSO				-1,00		
40								FALSO	FALSO				-1,00		

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

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

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

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

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

Dicha Resolución ha sido socializada a los administradores de escenarios.

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

 FORMATO QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES INSTITUTO MUNICIPAL DE RECREACION Y DEPORTE DE SOACHA	
FECHA:	
TIPO DE REQUERIMIENTO	Peticion <input type="checkbox"/> Queja <input type="checkbox"/> Reclamo <input type="checkbox"/> Sugerencia <input type="checkbox"/> Felicitacion <input type="checkbox"/> Otro <input type="checkbox"/>
DATOS PERSONALES	NOMBRE
	DIRECCION
	TELEFONO
	E-MAIL
TIPO DE CLIENTE	INTERNO <input type="checkbox"/> EXTERNO <input type="checkbox"/> PROVEEDOR <input type="checkbox"/>
RELATO DE LOS HECHOS	
<div style="position: absolute; top: 50%; left: 50%; transform: translate(-50%, -50%); opacity: 0.3; font-size: 4em;">Pág</div>	
ANEXA ALGUN DOCUMENTO?	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
CUAL?	
Agradecemos sus observaciones que permitan contribuir al mejoramiento institucional	
SU REQUERIMIENTO SERA RESUELTO POR EL IMRDS EN LOS TERMINOS ESTABLECIDOS EN LA LEY 1755 DE 2015	
GRACIAS	
FIRMA	

3

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

En Soacha el _____ siendo las _____

Se reúnen la Secretaría Ejecutiva y la Oficina de Control Interno para realizar la Apertura de Buzones de acuerdo al Proceso establecido.

1. Verificación de quórum
2. Apertura de Buzones
3. Conteo de quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y solicitudes de información.

Nº BUZON	Nº SOLICITUDES	PETICION	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACION	AGRADECIMIENTO	ANONIMO	Nº SOLICITUDES ANULADAS	TOTAL A TRAMITAR
Buzón 01 Parque la Arenosa										
Buzón 02 Coliseo General Santander										
Buzón 03 Estadio Luis Carlos Galán										
Buzón 04 Coliseo León XIII										
Buzón 05 Parque Tibagica										
Buzón 06 Unidad Deportiva San Carlos										
Buzón 07 Parque Cagua										
Bosques de Zapan Buzón 08										
TOTAL										

Siendo las _____ se da por terminada la Apertura de los buzones, firmando por quien en ella intervinieron.

Secretaría de Dirección

Jefe Oficina de Control Interno

REQUISITOS PARA ANULAR UN REQUERIMIENTO:

1. Las quejas anónimas, se entienden como queja anónima cuando el usuario no registre su nombre, ni datos personales que permitan ubicarlo
2. Se puede anular el requerimiento cuando:
 - Los datos que suministra el peticionario no son suficientes para realizar la gestión pertinente
 - El usuario no describe el caso para ser investigado.
 - Cuando es irrespetuoso (a) y no describe el caso para ser investigado.
 - Cuando la letra del quejoso no permite leer el requerimiento.

OBSERVACIONES:

4

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

PQRS RESPUESTAS VIAS TELEFÓNICAS, VERBALMENTE O ATENCIÓN DEL SERVICIO 2017	
RADICADO	
FECHA DE RADICACIÓN	
FECHA DE RESPUESTA	
HORA	
INSTITUCIÓN/ ENTIDAD	
A QUIEN SE DIO RESPUESTA	
CARGO	
CONTACTO	
SATISFACCIÓN DEL USUARIO FRENTE A LA RESPUESTA	
CONTENIDO DE LA RESPUESTA	
Responsable:	

2. AUDITORIA INTERNA

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

- Durante el Primer semestre de 2017, y de acuerdo a la herramienta de control diseñada por la Secretaría de Dirección para el manejo de PQRSF, y la información remitida por esta, se evidencio que se presentaron 565 requerimientos discriminados de la siguiente manera:

POR MES DE RADICACIÓN

MES	CANTIDAD	% PARTICIPACIÓN
ENERO	109	19,29%
FEBRERO	111	19,65%
MARZO	103	18,23%
ABRIL	71	12,57%
MAYO	89	15,75%
JUNIO	82	14,51%
TOTAL	565	100,00%

Fuente: Herramienta de Control PQRS - Cálculos propios

POR TIPO DE REQUERIMIENTO

TIPO DE REQUERIMIENTO	TOTAL	% PARTICIPACIÓN
PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL Y PARTICULAR	512	90,62%
PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES	52	9,20%
SUGERENCIA	1	0,18%
TOTAL	565	100,00%

Fuente: Herramienta de Control PQRS - Cálculos propios

Al realizar revisión aleatoria de la información suministrada por la Secretaria de la Dirección, se evidenció durante el primer semestre de 2017, existieron 15 requerimientos, en los cuales se presentaron las siguientes inconsistencias:

- En el caso de un requerimiento en donde soliciten información que involucre más de dos área a nivel interno, se evidencio que se radicaron al peticionario más de una respuesta emitida desde diferentes coordinaciones y/o áreas en la entidad. (Radicado No. 148).
- En el caso del traslado de requerimiento por otra entidad municipal, se evidencia que la respuesta s envía a la entidad Municipal y no se da respuesta directamente al peticionario (Radicado No. 187).
- De acuerdo a la información suministrada por la Secretaria de la Dirección y que reposan en las carpetas denominadas Correspondencia Recibida de la Dirección General, no se evidencia soporte que determine la respuesta de los radicados 338, 363 501, 808
- Respecto al radicado 0838, a lo cual de acuerdo a la información suministrada por la Secretaria de la Dirección, no se evidencia respuesta, el Subdirector Administrativo y Financiero en oficio de fecha 11 de septiembre de 2017, aclara que la respuesta dada fue suministrada directamente al concejal, en presencia de la funcionaria de la Procuraduría que por esta fecha llego a la instalaciones del IMRDS a practicar interrogatorio directo con el concejal, por tal motivo dicho documento reposa en el expediente que el concejal tiene en la Procuraduría, razón por la cual no se tiene el recibido del mismo.
- Respuesta que se encuentran por fuera del término estipulado en la Ley 1755 de 2015 (Derecho de petición de interés particular – 15 días hábiles, Petición entre autoridades – 10 días hábiles), y el manual de peticiones quejas y reclamos institucional. (radicados 089, 338,581, 0582, 752, 899).
- Para el caso del radicado 0783 la Entidad informo al peticionario que por falta de competencia no se podía dar respuesta a su requerimiento, mas sin embargo no se dio traslado a dicho requerimiento a la entidad competente tal como lo estipula el artículo 21 de la ley 1755 de 2015.
- Deficiencias en el manejo y diligenciamiento de la herramienta de control, denominada formato de Peticiones quejas y reclamos instaurados por la ciudadanía, ya que los radicados 102, 127, 145, 300, 521, no se encuentran relacionadas en dicha herramienta. Adicionalmente 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.

- En términos generales se observa que los requerimientos instaurados por los diferentes usuarios son de solicitudes de inclusión a los diferentes programas ofertados por el IMRDS, solicitud de préstamo de escenarios deportivos administrados por el IMRDS y solicitud de construcción manteniendo y/o adecuación de los denominados parques barrio.
- En el caso de las certificaciones solicitadas por los contratistas de prestación de servicios, se observa que no existe un lineamiento estandarizado para la inclusión de dichos requerimientos, teniendo en cuenta que en algunos casos se incluye en la herramienta de control y en otros casos no.
- En el caso de las respuestas vía telefónica, se evidencia una deficiencia en la estandarización de formatos, ya que por ejemplo la Coordinación de Soacha Activa maneja un formato y el área de recreación y deporte contemporáneo relaciona un oficio.
- Se observa que el IMRDS lleva un registro de atención al usuario en donde se evidencia la atención de 66 personas durante el primer semestre de 2017.
- Se observa que la Entidad lleva un registro de las peticiones interpuesta vía telefónica, en donde se registraron 4 llamadas telefónicas en el semestre. No se evidencia solicitud de datos a las personas que llaman ni la respuesta dada por la Entidad a estos requerimientos.
- No se evidencia que dentro de la herramienta de control de peticiones quejas y reclamos se esté teniendo en cuenta las peticiones verbales, telefónicas, requerimientos vía buzones y/o correo electrónico instauradas en la Entidad para el primer semestre de 2017. 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.
- Se evidencia que mediante Circular No. 02 de 2017, se informó al personal de planta que la persona responsable del proceso de atención al usuario es la Secretaria de la Dirección, cuyo fin es hacer la orientación correspondiente en relación a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias del usuario.

2.2. PAGINA WEB

- Se observa que la entidad tiene destinado un link para que los diferentes grupos de interés puedan interponer sus peticiones quejas reclamos sugerencias a través de la página web de la Entidad. La dirección electrónica es: <http://imrds.gov.co/es/atencion-a-la-ciudadania/pqr#formulario>

Se realiza prueba de funcionalidad del link anteriormente mencionado evidenciándose que al realizar diligenciamiento y envío del formato, el requerimiento llega al correo imrds@imrdsoacha.gov.co tal como se observa a continuación:

Nueva solicitud formulario quejas y reclamos

Código de seguimiento: 1141

Detalles del mensaje registrado:

ANONIMO XXXXX, su Petición ha sido recibida con éxito el día 14 de Septiembre de 2017 a las 03:42:34.

En caso de que sea necesario nos comunicaremos con usted según lo indicado en el formulario por correo electrónico.

Los datos ingresados por usted en el formulario son:

- Tipo de registro: Identificado
- Tipo de solicitud: Petición
- Tipo de solicitante: Persona natural
- Nombre o razón social: ANONIMO XXXXX
- Tipo de identificación: Cédula de ciudadanía
- Número de identificación: 52444555
- Correo electrónico: carolina_lozano@imrdssoacha.gov.co
- Teléfono: 8400199
- Extensión: 103
- Teléfono móvil: [3178688888](tel:3178688888)
- Anexa soportes: Si

Su mensaje fue:

prueba de auditoria de funcionamiento de la pagina.

Se confirma que fue anexado el soporte:PRUEBA DE AUDITORIA.doc

Puede hacer seguimiento al estado de la solicitud por medio del siguiente vínculo [Seguimiento a una solicitud realizada](#) correspondiente a la sección de 'Seguimiento a solicitudes' ingresando el código de seguimiento 1141

Gracias por utilizar nuestros servicios

[Instituto Municipal para la Recreación y el Deporte de Soacha](#)

Sin embargo en dicho correo electronico se evidencia que no se adjunta los archivos remitidos en el peticionario, mas sin embargo si menciona que el usuario anexa soporte. Al realizar revisión de la página http://imrds.gov.co/apc-aa/admin/itemedit.php3?AA_CP_Session=3d0d0737ccaeb0eb0f7c8bd118fae116&id=e3611f9a6813a65c121f977162ebaffa&edit=1&encap=false&slice_id=5155454a41535f454e54494441444553 , se observa que el archivo adjunto se encuentra en el administrador de la página, tal como se observa a continuación.



Markar	Mensaje	Pulse para Editar	Tipo de Registro	Tipo de Solicitud	Gestionar a dependencia	Seguimiento	Mecanismo de respuesta	ID / Código de la solicitud	Envío de respuesta	Fecha de Publicación	Fecha de Caducidad
<input type="checkbox"/>	Mensaje: prueba de auditoria de funcionamiento de la pagina.		Identificado	Petición	Enviar a dependencia	Enviado		1141	No se ha dado respuesta a la queja o reclamo	14 de Septiembre de 2017	12 de de 2037
<input type="checkbox"/>	Mensaje: Buenas tardes en primera medida, quiero felicitarlos por las actividades propuestas para los usuarios...		Identificado	Agradecimiento - Felicitación	Enviar a dependencia	Enviado		1107	No se ha dado respuesta a la queja o reclamo	26 de Julio de 2017	12 de de 2037
<input type="checkbox"/>	Mensaje: buenas tardes quisiera exponer mi caso, vivo en ciudad verde soacha inscribi a mi hija de 11 años a...		Anónimo	Queja	Enviar a dependencia	Enviado		1106	No se ha dado respuesta a la queja o reclamo	25 de Julio de 2017	12 de de 2037
<input type="checkbox"/>	Mensaje: QUE FALTA DE RESPETO QUE USTEDES DEJEN QUE PUBLIQUEN ESTE TIPO DE FOTOGRAFIAS CON UNA DOCENTE HACIEN...		Identificado	Denuncia	Enviar a dependencia	Enviado		1103	No se ha dado respuesta a la queja o reclamo	25 de Julio de 2017	12 de de 2037
<input type="checkbox"/>	Mensaje: buenas tardes quiero poner en conocimiento que profesores que trabajan alli hacen negocios y utiliza...		Anónimo	Queja	Enviar a dependencia	Enviado		1085	No se ha dado respuesta a la queja o reclamo	05 de Julio de 2017	12 de de 2037
<input type="checkbox"/>	Mensaje: Prueba			Solicitud	Enviar a dependencia	Enviado		977	No se ha dado respuesta a la queja o reclamo	17 de Abril de 2017	12 de de 2037
<input type="checkbox"/>	Mensaje: Buen día Quisiera saber cómo puedo hacer parte de la escuela de formación de actividades físicas.		Anónimo	Solicitud	Enviar a dependencia	Enviado		978	No se ha dado respuesta a la queja o reclamo	17 de Abril de 2017	12 de de 2037
<input type="checkbox"/>	Mensaje: cordial saludo me dirio a ustedes como representante de la fundacion solidaridad en soacha conti...			Solicitud	Enviar a dependencia	Enviado		972	No se ha dado respuesta a la queja o reclamo	28 de Marzo de 2017	12 de de 2037
<input type="checkbox"/>	Mensaje: PRUEBA DE AUDITORIA			Petición	Enviar a dependencia	Enviado		909	No se ha dado respuesta a la queja o reclamo	08 de Febrero de 2017	12 de de 2037
<input type="checkbox"/>	Mensaje: cordial saludo, por medio de la presente me dirio a ustedes para solicitar un espacio deportivo...			Solicitud	Enviar a dependencia	Enviado		908	No se ha dado respuesta a la queja o reclamo	08 de Febrero de 2017	12 de de 2037

- Se evidencia la publicación en página web del formato de control de peticiones quejas y reclamos a nivel institucional correspondiente al I Semestre de 2017..

<http://www.imrds.gov.co/es2/novedades/boletines-y-publicaciones>



www.imrds.gov.co/es2/novedades/boletines-y-publicaciones

Notas a los Estados Financieros a junio 30 de 2017

Tema: Estados Financieros

...


 Descargar el archivo Notas a los Estados Financieros a junio 30 de 2017
 Tipo de archivo: pdf
 Tamaño: 1.8 MB

Estadísticas de PQRS Primer semestre de 2017

Tema: PQRS

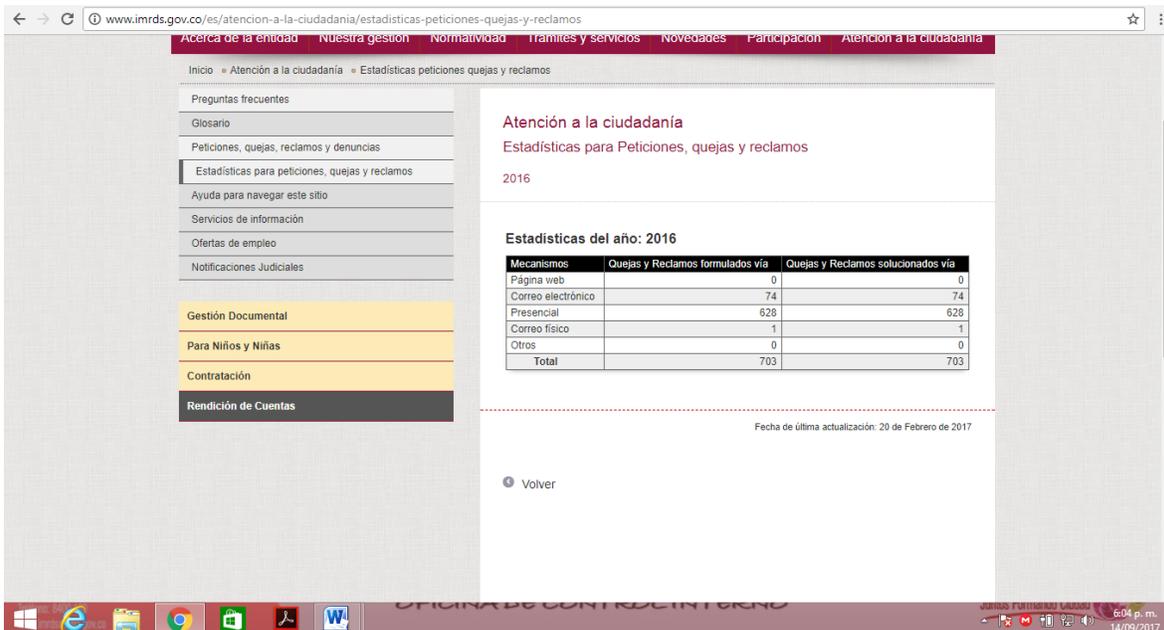
Estadísticas de PQRS Primer semestre de 2017


 Descargar el archivo Estadísticas de PQRS Primer semestre de 2017
 Tipo de archivo: xlsx
 Tamaño: 154.5 kB

9

- No se observa el diligenciamiento del ítem Estadísticas para Peticiones, quejas y reclamos, correspondiente al primer semestre de 2017 tal como se observa a continuación:

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



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

Inicio » Atención a la ciudadanía » Estadísticas peticiones quejas y reclamos

Preguntas frecuentes

Glosario

Peticiones, quejas, reclamos y denuncias

Estadísticas para peticiones, quejas y reclamos

Ayuda para navegar este sitio

Servicios de información

Oferas de empleo

Notificaciones Judiciales

Gestión Documental

Para Niños y Niñas

Contratación

Rendición de Cuentas

Atención a la ciudadanía

Estadísticas para Peticiones, quejas y reclamos

2016

Estadísticas del año: 2016

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

Fecha de última actualización: 20 de Febrero de 2017

⦿ Volver

2.3. PETICIONES Y REQUERIMIENTOS DIGITALES

Teniendo en cuenta que en el herramienta de Control instaurada a nivel institucional para la Peticiones, quejas y reclamos no se ha tenido en cuenta en su totalidad las instauradas por los usuarios vía correo electrónico y/o página web, esta Oficina procede a realizar revisión aleatoria de dichos requerimientos evidenciando:

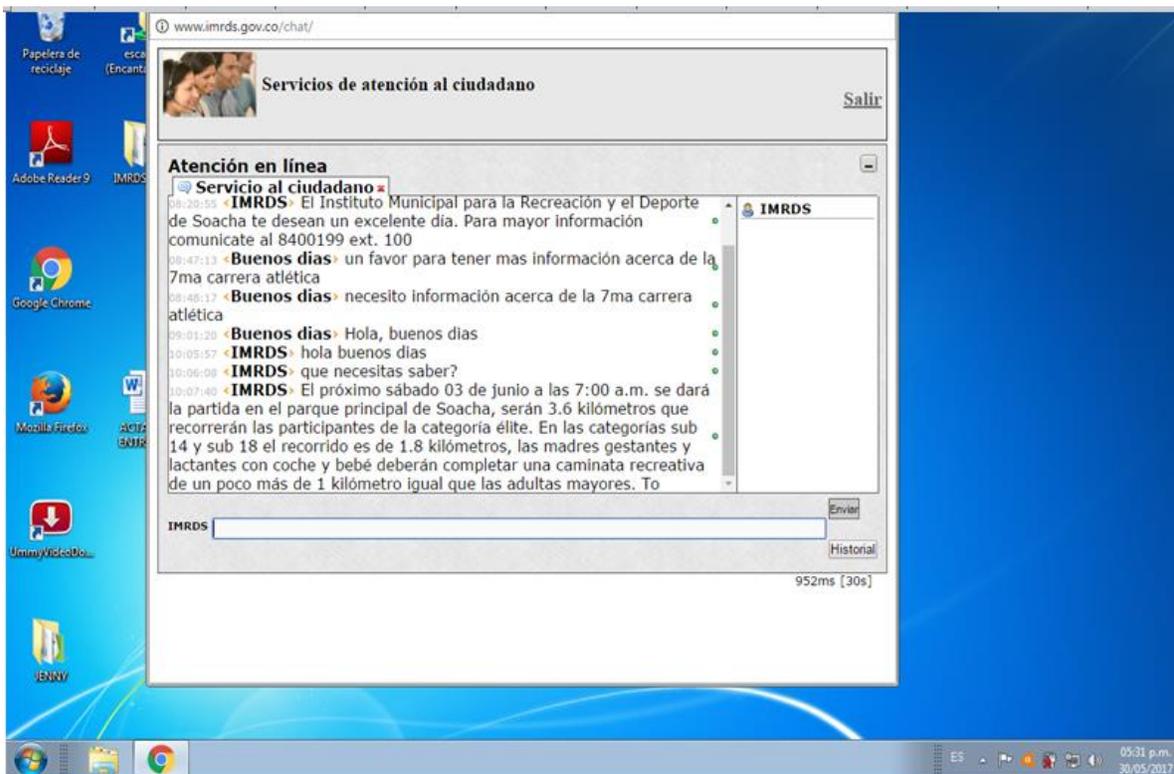
MES	CANTIDAD	% PARTICIPACIÓN
ENERO	10	21%
FEBRERO	6	13%
MARZO	9	19%
ABRIL	8	17%
MAYO	8	17%
JUNIO	7	15%
TOTAL	48	100%

10

- Se observaron respuestas que se encuentran por fuera del término estipulado en la Ley 1755 de 2015 (Derecho de petición de interés particular – 15 días hábiles, Petición entre autoridades – 10 días hábiles), y el manual de peticiones quejas y reclamos institucional. correos electrónicos de Cristian Salazar (20/01/2017), Miguel Dimate (11/02/2017), Stewart Díaz (13/03/2017), Lina Mendoza (07/04/2017), Javier Bulla (08/05/2017).

2.4. CHAT VIRTUAL

- A partir del primer semestre de 2017, se evidencia el funcionamiento del chat que se encuentra en la página web. Es importante tener en cuenta que esta herramienta se puede considerar como un mecanismo de escucha y de participación del ciudadano hacia la Entidad. Se observa que mediante este mecanismo de escucha se han realizado consultas referente a la Carrera Atlética, tal como se observa a continuación:



BUZONES DE SUGERENCIAS QUEJAS Y RECLAMOS

Se observa que se realiza apertura de buzones quejas y reclamos instalados en cada escenario deportivo administrado por el IMRDS, aproximadamente cada 15 días. Durante el primer semestre de 2017, por este mecanismo de escucha, se instauró 7 requerimientos.

En dicho requerimiento, se observó que se instauró tres peticiones anónimas en la Unidad Deportiva San Carlos, en el parque la Arenosa y en el Parque Tibanica respectivamente, a lo cual su respuesta fue publicada en cartelera, pero no se evidenció la publicación en la página web institucional, tal como argumenta el artículo 73 de la ley 1437 de 2011. En otros casos se observó que el requerimiento interpuesto tenía dirección definida más su respuesta se publicó en cartelera (de acuerdo al registro fotográfico suministrado) y no se evidenció evidencia de entrega al peticionario. (buzón Parque Tibanica abril 7 de 2017).

En términos generales se evidenció un mejoramiento del proceso de atención al usuario en lo referente a las peticiones quejas y reclamos interpuestos por la comunidad, de acuerdo a lo relacionado en este informe.

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.
- Realizar capacitaciones de manera periódica del manual de PQRS institucional y de la ley 1755 de 2015.
- Realizar socialización a nivel institucional (principalmente a las áreas misionales), de la Resolución No. 125 de 2016, por la cual se adopta la Política de servicio al ciudadano en el IMRDS.
- Continuar con el mejoramiento presentado en el proceso y evidenciado en el presente informe.
- Realizar una estandarización de formatos en el proceso de respuestas de quejas y reclamos más específicamente en el registro de respuesta vía llamada telefónica y/o verbal.
- En los casos en que la petición sea resuelta directamente con la prestación de la actividad, es necesario que en el informe de actividades realizados, se especifique que dicho evento se realizó teniendo en cuenta la petición realizada a la Institución, especificando el número de radicado institucional y remitir dicho informe a la Secretaria de la Dirección. Para esto se recomienda el diseño de un formato que sea transversal y utilizado por todos los procesos, con el fin de identificar la gestión realizada, fecha, hora, respuesta de fondo y conocimiento del peticionario de dicha respuesta.
- Realizar seguimiento y control de las atenciones verbales realizada por los Subdirectores y Coordinadores de Programas y/o procesos.
- 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.
- 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 radicación de las peticiones, quejas y reclamos instaurada mediante correo electrónico y buzones de sugerencias.
- 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 verificación de las direcciones electrónicas con el fin de disminuir el riesgo de no respuesta a las peticiones quejas y reclamos de forma oportuna.
- Realizar publicación de la herramienta de control institucional de peticiones quejas y reclamos de forma semestral.
- Realizar respuesta oportuna de los requerimientos instaurados por correo electrónico y/o página web en el IMRDS, e instaurar el respectivo control y seguimiento, realizando verificación en el momento de digitar el correo electrónico del peticionario.
- 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.
- Incluir dentro de la herramienta de control las solicitudes de certificaciones laborales y de contratos de prestación de servicios, ya que se evidencio que algunas corresponden a exfuncionarios y/o excontratistas que ya no hacen parte de la Entidad. Adicionalmente la generación de estas certificaciones se encuentra identificado como un servicio institucional.
- 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 las gestiones a que hayan a lugar con el fin que en lo posible los archivos adjuntos de las peticiones instauradas por la página web llegaran al correo electrónico de la entidad junto con la notificación del requerimiento.
- Se recomienda realizar cumplimiento de lo siguiente:

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

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.	

CAROLINA LOZANO ARDILA
Jefe Oficina de Control Interno

ADRIANA MARCELA BAQUERO CRUZ
Secretaria Ejecutiva