



# INSTITUTO MUNICIPAL DE RECREACIÓN Y DEPORTES

## INFORME PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS A octubre de 2018

**MARTHA PATRICIA MENDOZA MOJICA**  
JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO

## INFORME SEGUIMIENTO Octubre de 2018



## **PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS INSTITUTO MUNICIPAL DE RECREACIÓN Y DEPORTES DE CHÍA**

**BJETIVO:** Cumplir con lo establecido en el artículo 76 de la ley 1474 de Julio 12 de 2011, en la cual 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. De igual forma 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.

La información contenida en el presente informe, corresponde a la verificación realizada a las bases de datos que se encuentran registradas en la planilla de radicaciones, y registros de página web.

La evaluación es realizada en el periodo comprendido del 1 de enero de 2017 al 31 de diciembre de 2017, dando cumplimiento a:

- ✓ Ley 1474 del 2011
- ✓ Decreto 2641 de 2012
- ✓ Ley 1437 de 2011
- ✓ Circular externa No. 001 de 2011 expedida por EL CONSEJO ASESOR DEL GOBIERNO NACIONAL EN MATERIA DE CONTROL INTERNO DE LAS ENTIDADES DEL ORDEN NACIONAL Y TERRITORIAL, en la cual se imparte las siguientes instrucciones:

“Las oficinas de control interno o quienes hagan sus veces, en cumplimiento de la función de “evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana”, establecida en el artículo 12, literal i), de la ley 87 de 1983, deberá incluir en sus ejercicios de auditoría interna, una evaluación aleatoria a las respuestas dadas por la administración a los derechos de petición formulados por los ciudadanos, con el fin de determinar si estos se cumplen con los requisitos de oportunidad y materialidad establecidos por la ley y la jurisprudencia sobre el tema, y de manera consecuente, establecer la necesidad de formular planes institucionales de mejoramiento.

Adicionalmente establece que las entidades deberán disponer de un registro público organizado sobre los derechos de petición que les sean formulados, el cual contendrá como mínimo, la siguiente información: El tema o asunto que origina la petición o la consulta, su fecha de recepción o radicación, el término para resolverla, la dependencia responsable del asunto, la fecha y número de oficio de respuesta, este registro deberá ser publicado en la página web u otro medio que permita a la ciudadanía su consulta y seguimiento”.

**ALCANCE:** Verificación del comportamiento de respuestas dadas a las peticiones, consultas, queja, reclamo, solicitud de información y denuncia que han ingresado al Instituto Municipal de Recreación y Deportes, a octubre 31 de 2018



## RESUMEN EJECUTIVO

La asesora de Control Interno mediante información del software CORRYCOM se puedan observar los diferentes documentos que llegan al Instituto Municipal de Recreación y Deporte y las respuestas por parte del IMRD a los ciudadanos con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la ley 1474 de Julio 12 de 2011 y rendir a la Gerencia un informe anual sobre el particular.

La entidad dispone de un registro público organizado sobre los derechos de petición que les son formulados, el cual contiene como mínimo, la siguiente información: El tema o asunto que origina la petición o la consulta, su fecha de recepción o radicación, el término para resolverla, la dependencia responsable del asunto, la fecha y número de oficio de respuesta,”.

Revisada y analizada la información se encontraron los siguientes resultados a 31 de octubre de 2018:

Tipo Correspondencia	No.	% participacion
Acción de cumplimiento	4	0.2%
Agradecimiento	12	0.7%
Citación	5	0.3%
Derecho de petición	17	1.0%
Información	121	7.1%
Invitación	47	2.8%
Llamado de atención	2	0.1%
Otras solicitudes	17	1.0%
Queja o reclamo	23	1.4%
Remisión de documentos	17	1.0%
Requerimiento	7	0.4%
Respuesta	132	7.8%
Solicitud	1273	74.9%
Sugerencia	3	0.2%
Traslado por competencia	20	1.2%
<b>Total</b>	<b>1700</b>	<b>100.0%</b>

De acuerdo al comportamiento que presento el ingreso de la correspondencia a 31 de octubre de 2018, se puede concluir que su mayor ingreso de correspondencia al IMRD, corresponde a las solicitudes realizadas por la comunidad en un 74.8% del total de los documentos ingresados al IMRD.





Estas solicitudes corresponden principalmente a la de préstamos de escenarios, de elementos deportivos, solicitud de apoyos, solicitud de certificaciones de cumplimiento de contratos entre otros. De los 1700 documentos ingresados al IMRD a 31 de octubre de 2018, la cantidad de solicitudes fue de 1273, con un % de participación con respecto a los otros documentos radicados de un 74.9%; y teniendo en cuenta que el IMRD tiene dentro de sus funciones el manejo de los escenarios deportivos del Municipio y la comunidad solicita por escrito el préstamo de dichos espacios, así como apoyos para diferentes actividades deportivas.

- **Derechos de Petición.**

Durante lo corrido a 31 de octubre de 2018 se realizaron 17 derechos de petición los cuales están relacionados en el documento adjunto por parte de la comunidad al IMRD, equivalente al 1.0% de la información ingresada al IMRD por el software de Corrycom.

En el cuadro siguiente se presentan los Derechos de Petición solicitados al IMRD.





De acuerdo con información suministrada por Gestión Documental, se ha dado respuesta en su totalidad a los derechos de petición la cual reposa en el aplicativo. Sin embargo, se encontró un radicado sin respuesta y un documento que se relacionó mal como de derecho de petición, pero es un extracto bancario.

- **Quejas y Reclamos.**

Después de revisar cada uno de los documentos recibidos en el Gestión Documental del IMRD de Chía, se encontraron 23 quejas y reclamos que corresponden 1.4% de la correspondencia total que llega al IMRD, es decir 23 quejas o reclamos que se recibieron en el IMRD de los 1700 documentos ingresados por medio del Corrycom al IMRD, con 5 respuestas radicadas en el Corrycom; las demás al parecer se resuelven personalmente en el área técnica.

Se sugiere al área técnica para tener un control de la documentación, dejar una evidencia escrita (acta) suscrita por las partes y luego hacerla llegar al área de correspondencia y se radique para darle respuesta y hacerle seguimiento.

Existe un formato que ha facilitado el diligenciamiento de las PQRs..

El siguiente cuadro se presentan las quejas y reclamos con sus números correspondientes de respuestas.

INSTITUTO MUNICIPAL DE RECREACION Y DEPORTE DE CHIA						
QUEJA O RECLAMO A 31 DE OCTUBRE DE 2018						
	Numero Radicacion	Fecna Radicacion	FechaRespuesta	REMITE	OBJETO	Numero de respuesta
1	Rad: 201802139999900197	13/02/2018	28/02/2018 9:26:15 a.m.	Maria Gladis Castro	Atletismo Villa olimpica, caminata x sesped	La queja se resuelve personalmente y no se deja ninguna evidencia radicada.
2	Rad: 201804029999900449	02/04/2018	11/04/2018 10:12:14 a.m.	María Consuelo Ardila	Queja contra el profesor Cristian Aldana	La queja se resuelve personalmente y no se deja ninguna evidencia radicada
3	Rad: 201804100002000354	10/04/2018	19/04/2018 5:04:38 p.m.	Angela Mireya Giraldo	Maltrato Verbal de una funcionaria	201804270002000-412
4	Rad: 201804169999900535	16/04/2018	25/04/2018 4:59:58 p.m.	Gyna Marcela Herrera	Las Colchonetas de escalada no cuentan con condiciones de higiene	La queja se resuelve personalmente y no se deja ninguna evidencia radicada,
5	Rad: 201804239999900578	23/04/2018	2/05/2018 3:19:44 p.m.	Elisabeth Rodriguez	Traslado por competencia maltrato verbal de una funcionaria	201805070001000-435
6	Rad: 201805089999900640	08/05/2018	17/05/2018 4:45:35 p.m.	Carolina Pérez	Mal estado de las colchonetas de escalada	La queja se resuelve personalmente y no se deja ninguna evidencia radicada,
7	Rad: 201805169999900678	16/05/2018	25/05/2018 3:46:27 p.m.	Mariluz Socha Castro	Queja contra el profesor Ángel Ramos	La queja se resuelve personalmente y no se deja ninguna evidencia radicada
8	Rad: 201805309999900761	30/05/2018	8/06/2018 9:46:07 a.m.	Saray Martínez	Queja de parqueaderos de las unidades deportivas	La queja se resuelve personalmente y no se deja ninguna evidencia radicada
9	Rad: 201806139999900817	13/06/2018	22/06/2018 5:01:23 p.m.	Melania Alvarado	Queja Falta de compromiso de los profesores hacia los estudiantes	La queja se resuelve personalmente y no se deja ninguna evidencia radicada,
10	Rad: 201806229999900859	22/06/2018	1/07/2018 2:02:28 p.m.	Sol Cárdenas	Queja contra el profesor de natación Andrés Espitia	La queja se resuelve personalmente y no se deja ninguna evidencia radicada
11	Rad: 201807039999900890	03/07/2018	12/07/2018 11:22:05 a.m.	Carlos Mario López	Problemas con escuela de futbol Talentos Afa	La queja se resuelve personalmente y no se deja ninguna evidencia radicada
12	Rad: 201807169999900948	16/07/2018	25/07/2018 3:07:26 p.m.	Luz Nelli Forero	Queja Contra el profesor de Gimnasia	La queja se resuelve personalmente y no se deja ninguna evidencia radicada
13	Rad: 201807169999900949	16/07/2018	25/07/2018 3:17:00 p.m.	Juana Carolina Peña	Queja Contra el profesor de Gimnasia	La queja se resuelve personalmente y no se deja ninguna evidencia radicada
14	Rad: 201807169999900950	16/07/2018	25/07/2018 3:22:52 p.m.	Gloria Amparo Montiguaja	Queja Contra el profesor de Gimnasia	La queja se resuelve personalmente y no se deja ninguna evidencia radicada
15	Rad: 201807189999900962	18/07/2018	27/07/2018 11:20:41 a.m.	Marcelena Linares	Fue a clase de futbol y el profesor Wilson no se encontraba y nadie dio información	La queja se resuelve personalmente y no se deja ninguna evidencia radicada
16	Rad: 201807239999900990	23/07/2018	1/08/2018 5:01:31 p.m.	Camilo Aros	Bojacá categoría 99-2000 por agresión en partido de torneo si marcamos la diferencia	La queja se resuelve personalmente y no se deja ninguna evidencia radicada
17	Rad: 201808029999901054	02/08/2018	11/08/2018 9:08:31 a.m.	Marcela Senestrari Castro	Inconformidad con respuesta en radicado numero 201807239999901023	La queja se resuelve personalmente y no se deja ninguna evidencia radicada
18	Rad: 201808109999901089	10/08/2018	19/08/2018 9:24:23 a.m.	Adriana Bernal Saez	Queja en contra del profesor Gonzalo de patinaje	20180822999990-1169
19	Rad: 201809079999901274	07/09/2018	16/09/2018 1:17:58 p.m.	Luisa Pérez	Queja en contra de la profesora Claudia Gimnasia	201810240001000-788
20	Rad: 201809119999901283	11/09/2018	20/09/2018 10:31:39 a.m.	Rosalba López Diaz	Intento de abus a su hija por el vigilante del parque el paraíso	201811020001000-826 y 201811020001000-823
21	Rad: 201810259999901514	25/10/2018	8/11/2018 10:49:52 a.m.	Pedro Cárdenas	Riña dentro del coliseo, grupo de baloncesto	La queja se resuelve personalmente y no se deja ninguna evidencia radicada
22	Rad: 201810259999901515	25/10/2018	8/11/2018 12:04:28 p.m.	Luis Carlos Diaz	Aplicación de sanciones juegos comunales entre junta Bojacá sector la estrella y samaria	La queja se resuelve personalmente y no se deja ninguna evidencia radicada
23	Rad: 201810269999901523	26/10/2018	9/11/2018 9:35:53 a.m.	Lorenza Beleño	En contra la profesora Laura Herrera por incumplimiento en horarios y no avisa a los acudientes.	La queja se resuelve personalmente y no se deja ninguna evidencia radicada

A la fecha se tienen 23 quejas en el Instituto Municipal de Recreación y Deporte de Chía. Las principales quejas radican en la inasistencia de los profesores a las clases. Estas quejas se resuelven directamente en el área técnica. No se evidencia que se les contesten por el Corrycom.



El área de Gestión documental solicita al área de control interno reiterar a las distintas áreas que todos los documentos excepto las invitaciones e informaciones se les debe dar respuesta por medio del sistema Corrycom para darle la trazabilidad de los documentos y aclara que así se les da respuesta se hace verbal se debe soportar en un documento físico a los acuerdos que le llego con el quejoso.

### **RECOMENDACIONES GENERALES.**

- En cuanto al sistema Corrycom se recomienda actualizarlo de acuerdo con las necesidades actuales del IMRD en temas de correspondencia y normatividad vigente, enfatizar en la capacitación de los funcionarios y concientizar en el correcto uso de esta herramienta.
- Fortalecer el proceso del Corrycom para todas las áreas.
- Se sugiere a las diferentes áreas que tengan quejas y reclamos, dejar una evidencia escrita (acta) suscrita por las partes y luego hacerla llegar al área de correspondencia y radicar para tener un control de la documentación
- Se debe considerar fortalecer en la página web el link correspondiente a PQRs.
- Se sugiere colocar en la página web del Instituto, el link de los derechos de petición, las quejas y los reclamos que los usuarios hacen al IMRD, también se sugiere de acuerdo al Plan anticorrupción, los radicados de las respuestas que se le han dado a las mismas.

Cordialmente

**MARTHA PATRICIA MENDOZA MOJICA**  
Jefe Oficina de Control Interno IMRD

