

INSTITUTO MUNICIPAL DE RECREACION
Y DEPORTE DE CHIA

OFICINA DE CONTROL INTERNO

INFORME DE QUEJAS Y RECLAMOS
A 30 DE JUNIO DE 2019

MARTHA PATRICIA MENDOZA MOJICA
Jefe Oficina de Control Interno

Julio de 2019

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 2019 a 30 de junio de 2019, 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 30 de junio de 2019

RESUMEN EJECUTIVO

PQRs:

La asesora de Control Interno mediante información emitida por el área de Gestión Documental en el software CORRYCOM, se pudo observar los documentos que llegan por medio del área de correspondencia en el aplicativo de CORRYCOM al Instituto Municipal de Recreación y Deporte; las respuestas que entrega la entidad a los ciudadanos y usuarios del IMRD 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 30 de junio de 2019.

- **Derechos de Petición.**

Durante el corrido a 30 de junio de 2019 se realizaron 14 derechos de petición los cuales están relacionados en el documento adjunto por parte de la comunidad al IMRD.

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

INSTITUTO MUNICIPAL DE RECREACION Y DEPORTE DE CHIA								
DERECHO DE PETICION a junio 30 de 2019								
No radicación	Fecha Radicación	FOLIOS	REMITTE	ENTIDAD	Destinatario		Observaciones	Respuestas
20190202999900224	2/02/2019 08:56:32 a. m.	1	CARLOS JOSE PARRA NEIRA	ALCALDIA MUNICIPAL DE	JORGE ARMANDO RODRIGUEZ	LIBORIO REYES	REMITEN DERECHO DE PETICION DE GIOVANNI GRASSI	201903010001000195.
20190211999900281	11/02/2019 03:47:43 p. m.	1	LAURA XIMENA MELO LIZARAZO	PERSONA NATURAL IMRD	JORGE ARMANDO RODRIGUEZ	LIBORIO REYES	derecho al trabajo	201903050001000223.
20190213999900293	13/02/2019 09:32:03 a. m.	1	LUZ CARDENAS	PERSONA NATURAL IMRD	JORGE ARMANDO RODRIGUEZ HERNANDEZ	LIBORIO REYES	HORARIO EXTENDIDO DE PARQUE EL CEDRO, MAL COMPORTEAMIENTO DE USUARIOS CON PALABRAS OBSENAS Y FALTA DE BAÑOS	20190227999900391.
20190301999900415	1/03/2019 03:49:12 p. m.	3	MAUREEN MAYA SIERRA	PERSONA NATURAL IMRD	JORGE ARMANDO RODRIGUEZ HERNANDEZ	LIBORIO REYES	En defensa del derecho al esparcimiento familiar y disfrute del parque municipal El Cedro con mascotas	SIN CONTESTAR
20190321999900520	21/03/2019 10:25:58 a. m.	1	LUZ CARDENAS	PERSONA NATURAL IMRD	JORGE ARMANDO RODRIGUEZ HERNANDEZ	CAROLINA ORJUJELA	POR RUIDO EN LA CANCHA EL CEDRO	SIN CONTESTAR
20190508999900806	8/05/2019 02:44:34 p. m.	2	MANUEL ALEXANDER TUTA	PRESIDENTE JAC SAMARIA	JORGE ARMANDO RODRIGUEZ	CAROLINA ORJUJELA	MANTENIMIENTO ARREGLO PARQUE INFANTIL	SIN CONTESTAR
20190508999900806	8/05/2019 02:44:34 p. m.	2	MANUEL ALEXANDER TUTA	PRESIDENTE JAC SAMARIA	JORGE ARMANDO RODRIGUEZ HERNANDEZ	I.M.R.D. CHIA	MANTENIMIENTO ARREGLO PARQUE INFANTIL	20190527999900939.
20190516999900859	16/05/2019 04:17:54 p. m.	2	LUZ MARINA CARDENAS CAMPOS	PERSONA NATURAL IMRD	JORGE ARMANDO RODRIGUEZ HERNANDEZ	I.M.R.D. CHIA	RUIDOS HORAS TEMPRANAS PARQUE EL CEDRO NO HAY BAÑOS NI AGUA	
20190521999900886	21/05/2019 11:29:57 a. m.	1	LUZ MARINA CARDENAS CAMPOS	PERSONA NATURAL IMRD	JORGE ARMANDO RODRIGUEZ HERNANDEZ	I.M.R.D. CHIA	POR RUIDOS EN EL PARQUE EL CEDRO Y PRO QUE NO LE RESPONDIERON EL RECIBIDO DEL CORREO QUE ENVIO	
20190529999900956	29/05/2019 01:03:34 p. m.	1	MARIA EUGENIA CATAÑO CORREA	SALAZA & CATANO ABOGADOS ESPECIALIZADOS	JORGE ARMANDO RODRIGUEZ HERNANDEZ	I.M.R.D. CHIA	solicitud expedición certificados tiempos de servicios para bono pensional	201906130001000603.
20190605999900991	5/06/2019 11:00:28 a. m.	1	OSCAR HARVEY ROJAS CARRILLO	ALCALDIA MUNICIPAL DE CHIA	JORGE ARMANDO RODRIGUEZ HERNANDEZ	I.M.R.D. CHIA	TRASLADO POR COMPETENCIA DERECHO DE PETICIÓN INFORMACIÓN SOBRE EL IMRD/ RADICADO ALCALDÍA 20190102218087//201999999914362	201906180001000619.
20190607999901006	7/06/2019 05:13:00 p. m.	6	ANGELA ROCIO REYES MORALES	PERSONA NATURAL IMRD	JORGE ARMANDO RODRIGUEZ HERNANDEZ	I.M.R.D. CHIA	EN NOMBRE LOS PADRES DE DEPORTISTAS ESCUELA DE INFORMACIÓN BMX POR MAL ESTADO DEL LA PISTA Y ACCIDENTES CON FRECUENCIA	
20190621999901088	21/06/2019 02:25:34 p. m.	3	LUZ MARINA VILLAMIZAR CAMPOS	PERSONA NATURAL IMRD	JORGE ARMANDO RODRIGUEZ HERNANDEZ	I.M.R.D. CHIA	perturbación de la paz Torre Agua por Parque El cedro la balsa	
20190628999901105	28/06/2019 11:49:15 a. m.	5	LUZ MARINA CARDENAS POVEDA	DIRECTOR (E)	SEÑORES .	E. P. S. FAMISA NAR	Continuidad de la afiliación Oficio inconsistencia en el pago al SGSSS 921 INcon: 8002012907	

De acuerdo con información suministrada por Gestión Documental, no se ha dado respuesta a la totalidad de los derechos de petición.

- **Quejas y Reclamos.**

Después de revisar cada uno de los documentos recibidos en el Gestión Documental del IMRD de Chia, se encontraron 31 quejas que se recibieron en el IMRD A 30 DE JUNIO DE 2019 documentos ingresados por medio del Corrycom al IMRD, con 11 respuestas radicadas en el Corrycom; las demás al parecer se resuelven personalmente en el área técnica y en el área operativa.

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

INSTITUTO MUNICIPAL DE RECREACION Y DEPORTE DE CHIA							
QUEJAS O RECLAMOS A 30 DE JUNIO DE 2019							
RADICACION	FECHA	FOLIOS	REMITENTE	ENTIDAD	ESTINATARIO	OBJETO	RESPUESTA
201901049999900019	4/01/2019 03:32:31 p. m.	2	SANDRA LOPEZ SALGADO	PERSONA NATURAL IMRD	JORGE ARMANDO	POR LA INSEGURIDAD DE LOS BAÑOS	SIN RESPUESTA
201901239999900152	23/01/2019 04:28:32 p. m.	1	DIANA HOLGUIN FAJARDO	PERSONA NATURAL IMRD	JORGE ARMANDO RODRIGUEZ	Con una sra de club de patinaje que nos saco de la pista de patinaje a la fuerza	SE RECIBIO RESPUESTA DEL CLUB SIN RESPUESTA USUARIO
201901249999900155	24/01/2019 11:13:18 a. m.	2	JOSE WILLIAM ARIAS GARCIA	ALCALDIA MUNICIPAL DE CHIA	JORGE ARMANDO RODRIGUEZ	Queja trasladada por competencia de la sra Isabel Cristina Martinez	SIN RESPUESTA
201901259999900164	25/01/2019 10:11:46 a. m.	1	LUZ MERY PALACIOS		JORGE ARMANDO	FALTAS DEL PROFESOR ANDRES ESPITIA - NATACION	201903070001000245.
201901259999900165	25/01/2019 10:17:24 a. m.	1	LUZ MARINA VASQUEZ	PERSONA NATURAL IMRD	JORGE ARMANDO	FALTAS DEL PROFESOR ANDRES ESPITIA	201903070001000246.
201901259999900166	25/01/2019 10:20:59 a. m.	1	MONICA PATRICIA CHIBUQUE MONAR	PERSONA NATURAL IMRD	JORGE ARMANDO	FALTAS DEL PROFESOR ANDRES ESPITIA	201903070001000244.
201902059999900238	5/02/2019 09:57:50 a. m.	2	JOSE WILLIAM ARIAS GARCIA	ALCALDIA MUNICIPAL DE CHIA	JORGE ARMANDO RODRIGUEZ	TRASLADO POR COMPETENCIA DE LA SRA. PARQUE LOS ZIPAS ELVIA CASTAÑEDA	SIN RESPUESTA
201902139999900291	13/02/2019 08:29:26 a. m.	1	LUIS FELIPE MORENO	CLUB DEPORTIVO JUVENTUD LORENA CHIA	JORGE ARMANDO RODRIGUEZ	Actitud del funcionario Jose Ignacio en la reunion para asignacion de espacios deportivos a los clubes	201902260001000160.
201902140005000072	14/02/2019 02:25:53 p. m.	2	MIGUEL ANGEL OLIVEROS CASARRUBIA	I.M.R.D. CHIA	JORGE ARMANDO RODRIGUEZ	IMPUGNACION RESOLUCION No 17 DE 30 DE ENERO	SE DIO RESPUESTA INTERNA
201903129999900469	12/03/2019 03:48:56 p. m.	1	ANGELA SILVA	PERSONA NATURAL IMRD	JORGE ARMANDO	MALTRATO FISICO A LOS NIÑOS DEL PROF. FERNANDEO DE PATINAJE	201904050001000370.
201903149999900480	14/03/2019 09:09:43 a. m.	1	CARLOS RENE PEREZ	PERSONA NATURAL IMRD	JORGE ARMANDO	Reporta accidente de su hijo en parque de Rio Frio	SIN RESPUESTA FISICA SE ATENDIO AL USUARIO
201903189999900497	18/03/2019 03:22:53 p. m.	1	MARIA LEXI GARZON	PERSONA NATURAL IMRD	JORGE ARMANDO	QUEJA CONTRA EL PROFESOR WILLIAM CASTELLANOS	201904050001000368.
201903209999900518	20/03/2019 04:53:09 p. m.	1	SANDRA SUAREZ	PERSONA NATURAL IMRD	JORGE ARMANDO	QUEJA CONTRA EL PROFESOR WILLIAN DE GIMNASIA ARTISTICA	201904050001000369.
201903219999900527	21/03/2019 03:56:41 p. m.	1	HEIDY CONSTANZA DELGADO HOYOS	PERSONA NATURAL IMRD	JORGE ARMANDO	queja en contra de el maltrato de un vigilante sr Anselmo Contreras	SIN RESPUESTA
201904029999900593	2/04/2019 11:46:12 a. m.	1	NICOLAS GUERRA	PERSONA NATURAL IMRD	JORGE ARMANDO	QUEJA CONTRA EL VIGILANTE DEL COLISEO EL SEÑOR GONZALO	SIN RESPUESTA
201904049999900615	4/04/2019 03:30:04 p. m.	1	MERY GARCIA	PERSONA NATURAL IMRD	JORGE ARMANDO	Queja contra la profesora lina sopó	SIN RESPUESTA
201904099999900632	9/04/2019 10:07:08 a. m.	2	DORIS CEDIEL	J.A.C.CERCA DE PIEDRA	JORGE ARMANDO	queja contra el vigilante Francisco quintero	SIN RESPUESTA
201904299999900720	29/04/2019 08:22:19 a. m.	2	ARNULFO ALVARADO FIGUEROA	CLUB DEPORTIVO TALENTOS AFA	JORGE ARMANDO RODRIGUEZ	POR EL MALTRATO VERBAL CON LA VIGILANTE, EL COORDINADOR ALEJANDRO GRACIA Y CAROLINA	SIN RESPUESTA
201905089999900808	8/05/2019 04:49:19 p. m.	1	MONICA BASTIDAS	PERSONA NATURAL IMRD	JORGE ARMANDO	QUEJA CONTRA EL SERVICIO DE LA CASETA	SIN RESPUESTA
201905109999900818	10/05/2019 08:41:44 a. m.	1	CECILIA MORENO	PERSONA NATURAL IMRD	JORGE ARMANDO	POR MALTRATO Y DISCRIMINACION POR HECHO POR LA PRF. LUZ DARY	SIN RESPUESTA
201904029999900593	2/04/2019 11:46:12 a. m.	1	NICOLAS GUERRA	PERSONA NATURAL IMRD	JORGE ARMANDO	QUEJA CONTRA EL VIGILANTE DEL COLISEO EL SEÑOR GONZALO	
201904049999900615	4/04/2019 03:30:04 p. m.	1	MERY GARCIA	PERSONA NATURAL IMRD	JORGE ARMANDO	queja contra la profesora lina sopó	201905170001000508.
201904099999900632	9/04/2019 10:07:08 a. m.	2	DORIS CEDIEL	J.A.C.CERCA DE PIEDRA	JORGE ARMANDO	queja contra el vigilante Francisco quintero	
201904299999900720	29/04/2019 08:22:19 a. m.	2	ARNULFO ALVARADO FIGUEROA	CLUB DEPORTIVO TALENTOS AFA	JORGE ARMANDO RODRIGUEZ	POR EL MALTRATO VERBAL CON LA VIGILANTE, EL COORDINADOR ALEJANDRO GRACIA Y CAROLINA	201906170001000617.
201905089999900808	8/05/2019 04:49:19 p. m.	1	MONICA BASTIDAS	PERSONA NATURAL IMRD	JORGE ARMANDO	QUEJA CONTRA EL SERVICIO DE LA CASETA	
201905109999900818	10/05/2019 08:41:44 a. m.	1	CECILIA MORENO	PERSONA NATURAL IMRD	JORGE ARMANDO	POR MALTRATO Y DISCRIMINACION POR HECHO POR LA PRF. LUZ DARY	
201906079999901000	7/06/2019 11:17:15 a. m.	4	GRACIELA PINILLOS	COLEGIO MONTEMOREL	JORGE ARMANDO RODRIGUEZ HERNANDEZ	Definicion del campeon Ante Triple empate en putnos y consideraciones de juego limpio Campeonato Superte Intercolegiados 2019	
201906189999901062	18/06/2019 05:04:07 p. m.	1	YEIDI BUITRAGO	PERSONA NATURAL IMRD	JORGE ARMANDO RODRIGUEZ	Actitud del profesor de ajedrez ha hecho que disminuya el rendimiento de los niños Daniel Segura	201907039999901149.
201906199999901067	19/06/2019 12:36:30 p. m.	1	ORLANDO MARTINEZ	PERSONA NATURAL IMRD	JORGE ARMANDO RODRIGUEZ HERNANDEZ	HECHOS EN CONTRA DE JUAN CAMILO CEPEDA QUIEN REALIZABA HORAS SOCIALES CON LAS FUNCIONARIA OLGA Y ROCIO	
201906079999901000	7/06/2019 11:17:15 a. m.	4	GRACIELA PINILLOS	COLEGIO MONTEMOREL	JORGE ARMANDO RODRIGUEZ HERNANDEZ	Definicion del campeon Ante Triple empate en putnos y consideraciones de juego limpio Campeonato Superte Intercolegiados 2019	
201906189999901062	18/06/2019 05:04:07 p. m.	1	YEIDI BUITRAGO	PERSONA NATURAL IMRD	JORGE ARMANDO RODRIGUEZ	Actitud del profesor de ajedrez ha hecho que disminuya el rendimiento de los niños Daniel Segura	201907039999901149.

Se sugiere al área técnica y el área operativa con la finalidad de llevar un control de la documentación, dejar una evidencia escrita (acta) suscrita por las partes y luego hacerla llegar al área de correspondencia y radicar la respuesta en el Corrycom y así tener el control y seguimiento de cada uno de los documentos.

Las principales quejas radican en la inasistencia de los profesores a las clases, se resalta también quejas sobre los vigilantes de las unidades deportivas. Estas quejas se resuelven directamente en el área técnica y operativa. Para el año 2019 se está trabajando para que en el área de correspondencia se evidencie la respuesta a los diferentes usuarios por medio del 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.

- ✓ Fortalecer el proceso del Corrycom para todas las áreas. Se recomienda actualizar el Corrycom de acuerdo con las necesidades del IMRD, enfatizar en la capacitación de los funcionarios y concientizar en el correcto uso de esta herramienta.
- ✓ Se sugiere a las diferentes áreas que tengan quejas y reclamos, dejar la 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