



Palmira 18 de enero de 2021

Licenciado
Giovanni Granobles Pelaez
Gerente - Imderpalmira
Palmira

ASUNTO: INFORME DE SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS.

Cordial saludo.

Estoy adjuntando Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias con fundamento en las siguientes normas: Ley 1474 de 2011, Dcto. Nacional 2641 de 2012 y Circular Externa No 001 de 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno de las Entidades del Orden Nacional y Territorial, Ley 1712 de 2014. Las cuales hacen referencia a la gestión que deben hacer las entidades del estado en sus diferentes niveles con respecto a estas solicitudes y de las cuales la oficina de control interno debe hacer seguimiento de las mismas e informe semestral al representante legal de la entidad.

Adjunto cuadro con el respectivo análisis estadístico.

Anexo (4) folios

Atentamente

ARTURO CALLE FORERO
Jefe de Control Interno
Original firmado

Copia: Archivo





INFORME DE AUDITORIA INTERNA A LAS PQRS INSTITUTO MUNICIPAL DEL DEPORTE Y LA RECREACIÓN DE PALMIRA

Objetivo de la auditoria:

Evaluar y verificar el cumplimiento normativo relacionado con la atención a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias – PQRS del Instituto Municipal del Deporte y la Recreación de Palmira.

Alcance de la auditoria:

La evaluación y verificación se hará del periodo comprendido del 1º de julio al 31 de diciembre de 2020.

Criterios de la auditoria o parámetros normativos:

Constitución política de Colombia, preámbulo; artículos 23, 74 y 209; artículo 54 de la ley 190 de 1995: artículo 9º, inciso tercero, del decreto 2232 de 1995, artículo 34 de la ley 734 de 2002; artículo 15 de la ley 962 de 2005; ley 1437 de 2001; artículo 76 de la ley 1474 de 2011; artículo 11 (literal h) de la ley 1712 de 2014; ley 1755 de 2015; decreto 1081 de 2015, Anexo 2 “Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y atención al ciudadano”.

Metodología:

El desarrollo de la presente auditoria se basará en el estudio de la totalidad de las PQRS – radicadas en el sistema de gestión documental del Instituto Municipal del Deporte y la Recreación de Palmira, en el periodo comprendido entre el 1º de julio y el 31 de diciembre de 2020, las cuales se realizan directamente por la ventanilla única tanto en forma física como virtual o en su defecto son trasladadas de la alcaldía municipal de Palmira, por ser competencia de IMDERPALMIRA.

Como insumo para la realización del presente informe de auditoría, se tuvieron en cuenta los documentos enviados vía correo electrónico por parte del funcionario encargado de la ventanilla única de la entidad.

En cumplimiento a lo ordenado normativamente por las leyes y decretos antes mencionados, el área de ventanilla única que hace parte del proceso de Gestión Documental, es el encargado de facilitar la interacción de la ciudadanía con la entidad, a través de la atención integral a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

Si bien, existe un área encargada de ser enlace con la ciudadanía, los servidores públicos de la entidad, son responsables de cumplir los términos y lineamientos legales para la atención oportuna y efectiva de las PQRS de los ciudadanos.

Nivel de cumplimiento normativo:





Con el fin de verificar el cumplimiento normativo en el Instituto Municipal del Deporte y la Recreación de Palmira relacionado con la atención a las peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias se diseñó el instrumento de evaluación y verificación que se presenta a continuación el cual contiene: Número total de peticiones, peticiones con respuestas extemporáneas y peticiones con respuestas oportunas.

Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias trasladadas de la Alcaldía Municipal.

No total de peticiones	Peticiones con respuestas extemporáneas	Peticiones con respuesta oportuna	Respuestas sin fecha
15	2	13	0

Es decir que según el anterior cuadro el **84.61%** de las peticiones fueron respondidas oportunamente y el **15.39%** presentaron desfase en su respuesta, según el número de días estipulado por la legislación colombiana. Es decir, se presentó una disminución del **14.61%** en la extemporaneidad o inoportunidad de respuesta, lo que indica que la entidad ha mejorado el indicador en la oportunidad de respuesta a la ciudadanía, pues paso de dar una respuesta oportuna del **70% al 84.61%**, de todas las solicitudes radicadas en ventanilla única y tramitadas al interior por la persona o personas responsables de dar respuesta, esto comparando el segundo semestre del año 2020 con respecto al primer semestre del mismo año.

No obstante aún se mantiene incumplimiento en la oportunidad de respuesta a las solicitudes trasladadas desde la Administración Central.

En cuanto a las solicitudes realizadas directamente por la comunidad o usuarios del Imderpalmira mediante la ventanilla única durante el segundo semestre del año 2020, se puede observar lo siguiente:

No total de solicitudes	Con respuesta extemporánea	Con respuesta oportuna	Sin Fecha
111	12	99	0

Es decir que según el anterior cuadro el **10.81%** de las respuestas fueron extemporáneas, el **89.19%** fueron oportunamente según el número de días estipulado por la legislación colombiana.

Acorde con el seguimiento realizado a las respuestas dadas a los usuarios del Imderpalmira mediante peticiones y/o solicitudes en el primer semestre del año 2020, se observa que hubo una disminución del **11.19%** por desfase en la oportunidad de las respuestas con respecto a las respuestas inoportunas del primer semestre del año 2020, es decir que el **10.81%** del total de respuestas no se están realizando en forma oportuna en cumplimiento con los términos estipulados por la legislación colombiana, lo cual se refleja en el cuadro anterior.

Lo anteriormente expuesto indica que el Instituto Municipal del Deporte y la Recreación de Palmira, no está dando respuesta oportuna a las solicitudes o peticiones realizadas por parte de sus usuarios o de los grupos de valor, bien sea que se hagan directamente a la entidad o que se





trasladen desde la alcaldía municipal.

Se observa que los responsables de dar respuesta a las diferentes entidades o personas naturales que requieren información sobre los requerimientos o solicitudes en relación a la misión institucional de la entidad no están haciendo el ejercicio del autocontrol y de seguimiento el cual está definido en el modelo integrado de planeación y gestión – MIPG, dentro de la 1ª y segunda línea de defensa la cual hace referencia al seguimiento y reporte oportuno de la gestión.

Esta oficina se permite recomendar lo siguiente:

- Responder oportunamente la totalidad de las solicitudes y/o peticiones hechas por parte de los usuarios y la ciudadanía.
- Se debe realizar seguimiento por parte de los responsables de dar respuesta de las solicitudes, quejas o denuncias que se radican por la ventanilla única.

NOTA: Se realizaron 11 derechos de petición durante el segundo semestre del año 2020, los cuales fueron respondidos oportunamente.

La información antes consignada se hace con base a los formatos suministrados por la ventanilla única del Inder quien radica las solicitudes y peticiones provenientes directamente del usuario o que han sido trasladadas de la alcaldía municipal de Palmira para su respectivo trámite.

En los archivos de la oficina de control interno reposan los cuadros con el reporte de seguimiento en donde se indica fecha de radicación y fecha de respuesta de la entidad, así como el número de días utilizado para dar respuesta.

Atentamente

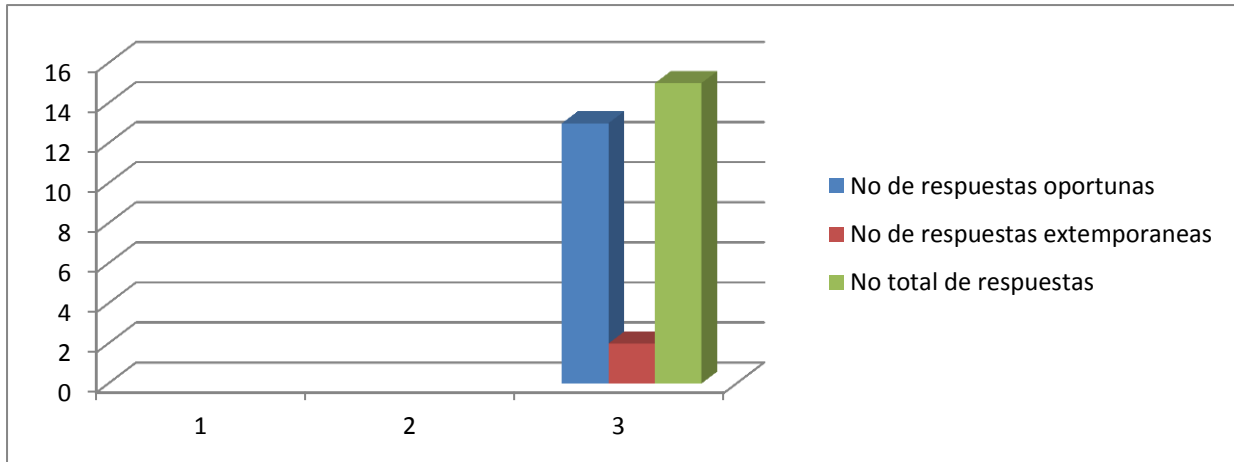
ARTURO CALLE FORERO
Jefe de Control Interno
Original firmado

Adjunto gráficas.



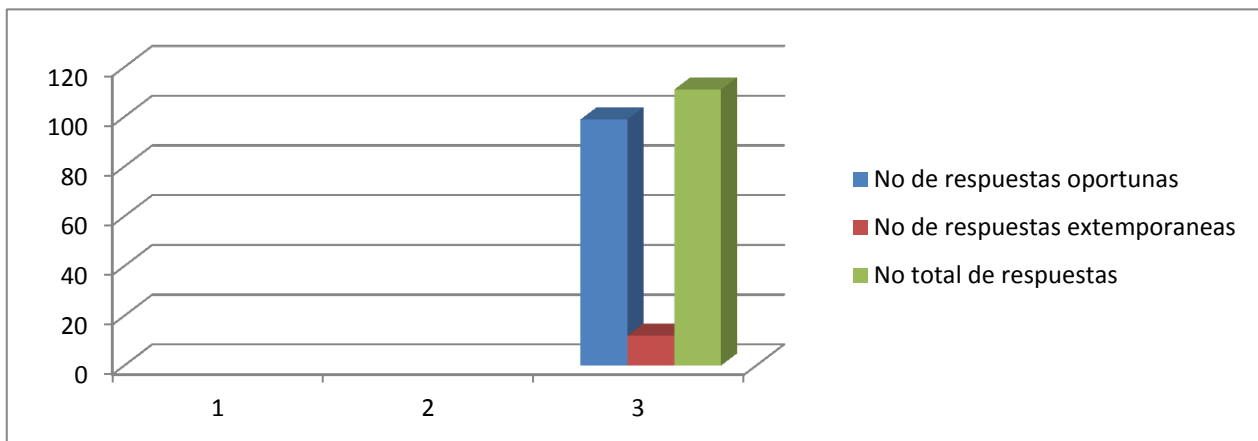


GRAFICAS SOLICITUDES REMITIDAS POR LA ALCALDIA SEGUNDO SEMESTRE AÑO 2020



Se puede observar en la gráfica anterior que, de un total de 15 solicitudes, 13 se respondieron oportunamente, 2 se respondieron desfasada o inoportunamente.

GRAFICA DE SOLICITUDES IMDERPALMIRA SEGUNDO SEMESTRE AÑO 2020



Se puede observar en la gráfica anterior que, de un total de 111 solicitudes, 99 fueron respondidas oportunamente y 12 fueron respondidas desfasadamente.

