



INSTITUTO MUNICIPAL DE RECREACIÓN Y DEPORTES

INFORME PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS A diciembre de 2018

MARTHA PATRICIA MENDOZA MOJICA
JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO

INFORME SEGUIMIENTO Enero 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 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,”.

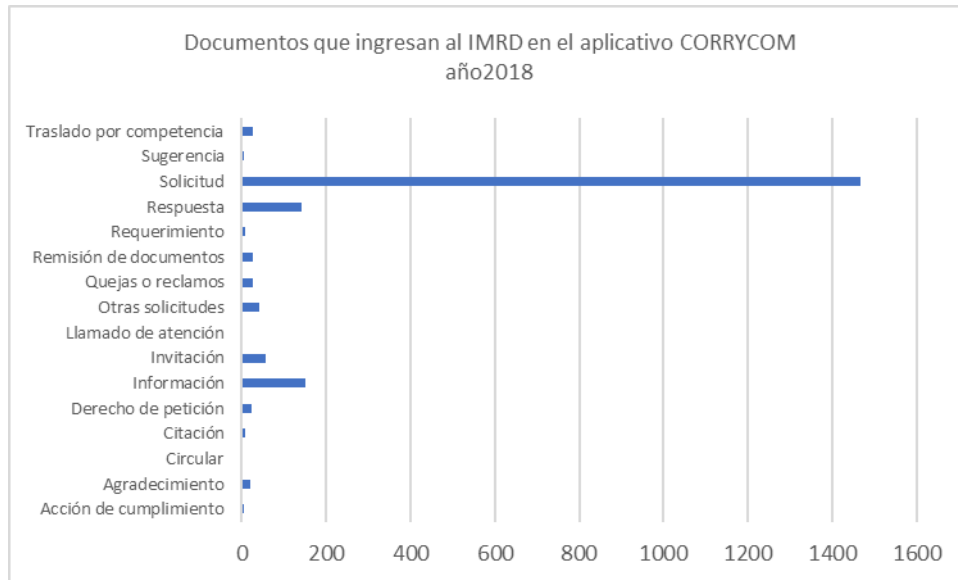
Revisada y analizada la información se encontraron los siguientes resultados a 31 de diciembre de 2018:

Documentos	No.	% Participacion
Acción de cumplimiento	4	0.2%
Agradecimiento	19	0.9%
Circular	1	0.0%
Citación	9	0.4%
Derecho de petición	23	1.1%
Información	150	7.5%
Invitación	56	2.8%
Llamado de atención	2	0.1%
Otras solicitudes	42	2.1%
Quejas o reclamos	28	1.4%
Remisión de documentos	28	1.4%
Requerimiento	9	0.4%
Respuesta	141	7.0%
Solicitud	1466	73.0%
Sugerencia	5	0.2%
Traslado por competencia	26	1.3%
Total	2009	100.0%

De acuerdo al comportamiento que presento el ingreso de la correspondencia a 31 de diciembre de 2018, se puede concluir que su mayor ingreso de correspondencia al IMRD, corresponde a las



solicitudes realizadas por la comunidad en un 73% 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 2009 documentos ingresados al IMRD a 31 de diciembre de 2018, la cantidad de solicitudes fue de 1466, con un % de participación con respecto a los otros documentos radicados de un 73%; 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 diciembre de 2018 se realizaron 23 derechos de petición los cuales están relacionados en el documento adjunto por parte de la comunidad al IMRD, equivalente al 1.1% de la información ingresada al IMRD por el software de Corrycom.

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



Numero Radicacion	Fecha Radicacion	Fecha Respuesta	REMITE	OBJETO	Radicado Respuesta	OBJETO	ELABORO RESPUESTA
Rad: 20180119999900055	19/01/2018	8/02/2018 11:14:51 a.m.	RAFAEL ARTURO PLAZAS VEGA	Radicado por segunda vez el 19 dic 2017 se cerró la pista de atletismo para entretenimiento lanzamiento de martillo	Quedo sin respuesta pues ya se había respondido el primero con el IMRD 20180122000100024	Observación se le dio respuesta al primer radicado 201712229999901681 con el radicado 20180122000100024	DIEGO DIAZ
Rad: 201803059999900314	05/03/2018	20/03/2018 8:50:50 a.m.	EMILIO AVILA Y PEDRO PINTO	Revocación Reconocimiento Club Bernardo Samper	201803220001000291./ /201808150001000634.	Se le está dando tramite a su derecho de petición/observación se revocó el reconocimiento deportivo del club con la resolución 341 del 2018	CAROLINA ORJUELA
Rad: 201803129999900370	12/03/2018	27/03/2018 11:01:48 a.m.	JOSE WILLIAN ARIAS GARCIA-ALCALDIA/ SANTIAGO OJEDA	Inseguridad Y Mal Estado del Parque Calle 11 Cra 4	201803220001000292.	Se traslada radicada alcaldía 20180103106566 por que el inmueble no es de la administración del IMRD	CAROLINA ORJUELA
Rad: 201804249999900584	24/04/2018	9/05/2018 4:33:40 p.m.	HUMBERTO ROJAS EN REPRESENTACION DE NICOLAS ROJAS LOZANO	Carta De Libertad Deportiva Del Club Máster	201805090001000440./ /201805119999900660./ /201805180001000460	Se traslado por competencia al club máster favor dar respuesta en plazo determinado para respuestas de derechos de petición//el club master da respuesta que tan pronto se pongan al día se les dará la libertad deportiva//se informa respuesta dada por el club	CAROLINA ORJUELA
Rad: 201804249999900585	24/04/2018	9/05/2018 4:37:11 p.m.	MAVERLY ACERO RAMIREZ EN REPRESENTACION DE ANDRES DAVID MARIN ACERO	Carta De Libertad Deportiva Del Club Master	201805090001000440./ /201805119999900660./ /201805180001000460	Se traslado por competencia al club máster favor dar respuesta en plazo determinado para respuestas de derechos de petición//el club master da respuesta que tan pronto se pongan al día se les dará la libertad deportiva//se informa respuesta dada por el club	CAROLINA ORJUELA
Rad: 201805029999900607	02/05/2018	17/05/2018 12:20:12 p.m.	JIMMY ARLEY CASTILLO EN REPRESENTACION DE CESAR SANTIAGO CASTILLO POVEDA	Carta De Libertad Deportiva Del Club Master	201805090001000440./ /201805119999900660./ /201805180001000460.	Se traslado por competencia al club máster favor dar respuesta en plazo determinado para respuestas de derechos de petición//el club master da respuesta que tan pronto se pongan al día se les dará la libertad deportiva//se informa respuesta dada por el club	CAROLINA ORJUELA
Rad: 201805039999900616	03/05/2018	18/05/2018 2:41:15 p.m.	JORGE DAVID SANCHEZ DAVILA	Reposición Por Perdida De Equipaje en Retorno Competencia A Cali	ACTA	El responsable del vehículo respondió por la perdida	CAROLINA ORJUELA
Rad: 201806139999900815	13/06/2018	28/06/2018 3:33:45 p.m.	CARLOS ALBERTO GUERRERO LOPEZ ABOG DE ANDRES ESCOBAR FUND. CENTRO DE DESARROLLO HUMANO Y EMPRESARIAL VILLA OLIMPICA	Copia Documentos Secop Proceso 004 De 2018 Contratación	201807040001000559.	Se envía copia resolución 123 del 2018	CAROLINA ORJUELA
Rad: 201806289999900883	28/06/2018	13/07/2018 4:48:47 p.m.	CAMILO ANDRES SARMIENTO OSORIO Y USUARIOS DEL GIMNASIO	Cuidado Limpieza Y Mantenimiento Del Gimnasio Y Los Equipos De Este	201807130001000578.	Se dio la información solicitada y se le dio atención a las solicitudes hechas	MANUEL GUILLERMO RODRIGUEZ
Rad: 201807239999900987	23/07/2018	7/08/2018 2:13:34 p.m.	LEONARDY CANTOR MORENO	Hechos Ocurridos En Torneo Si Marcamos La Diferencia Pide Información de Bojacá Futbol Club	201807310001000603.	Se envía copia resolución 036 de 2014 reconocimiento deportivo del Bojacá futbol club	MANUEL GUILLERMO RODRIGUEZ
Rad: 201808109999901095	10/08/2018	25/08/2018 3:55:29 p.m.	JAIME ALEXANDER GAITAN MOLINA	Información Desembolso A Escuela Sabana Sport Para Campeonato Barcelona España 2017	201808220001000657.	No se han hechos desembolsos al club en la fecha señalada	CAROLINA ORJUELA
Rad: 201808169999901128	16/08/2018	31/08/2018 10:31:30 a.m.	JHON CHAVERRA	Demanda Torneo Si Marcamos La Diferencia Futbol de Salón 2018	201808219999901146.	El usuario radica el retiro de la apelación	JHON CHAVERRA
Rad: 201808179999901140	17/08/2018	1/09/2018 3:56:12 p.m.	EDNA MIREYA PARRA ADMINISTRADORA TORRES AQUA	Arreglo Maya Parque El Cedro Y Control De Uso Del Parque No Fumadores	201808290001000675.	Se le informa que las mallas del cedro están en mantenimientos y otras respecto al comunicado radicado	CAROLINA ORJUELA
Rad: 201809119999901285	11/09/2018	26/09/2018 11:38:47 a.m.	EXTRACTO BANCOLOMBIA	Mal Digitado		Mal distribuido. Extracto bancario	
Rad: 201810029999901391	02/10/2018	24/10/2018 10:38:22 a.m.	JOSE IGNACIO GUTIERREZ REPRESENTADO POR JUAN MANUEL GOMEZ ARENAS	Demanda Administrativa	JUZGADO 24080 09 DE OCT 2018	Por ser una demanda se radico en el juzgado laboral de Zipaquirá	CAROLINA ORJUELA
Rad: 201810039999901404	03/10/2018	25/10/2018 11:11:27 a.m.	JULIO CESAR ANGARITA SILVA DE KINDER GARDER LITTLE GENE SAS	Mora Del Prof Benhur Ballesteros	201810220001000776.	Se le informa que el profesor tiene un contrato ops y que el IMRD está al día con sus pagos	CAROLINA ORJUELA
Rad: 201810309999901553	30/10/2018	22/11/2018 3:32:46 p.m.	JENIFER LOPEZ CASTRO	Horarios Y Usos Concha Acústica Nocturnos Y Madrugada Por Ruidos Extremos	201811130001000839.	Se envió información solicitada	CAROLINA ORJUELA
Rad: 201811029999901580	02/11/2018	10/12/2018	MAUREN MAYA SIERRA	solicitan asignar espacio para el ingreso y disfrute de las mascotas en la unidad deportiva el cedro de Palos Verdes	201812100001000899-0	se responde junto con la solicitud de la sra Luz Marina Villamizar Rad.201812139999901800	CAROLINA ORJUELA
Rad: 201811069999901583	06/11/2018	10/12/2018	ANA MARIA RAMIREZ	Solicitud documentos del Club Batminton	201811270001000857-0	se entregan documentos solicitados del Club Batminton	CAROLINA ORJUELA
Rad: 201811229999901679	22/11/2018	13/12/2018 1:48:29 p.m.	CESAR AUGUSTO RAMIREZ	Seguimiento de cumplimiento al acta de compromiso con la comunidad de la			JORGE ARMANDO RODRIGUEZ
Rad: 201812039999901740	03/12/2018	17/01/2019	ORLANDO GAONA OVALLE	Información del IMRD solicitada por el presidente del partido Polo de Chía	201901170001000013-0	56 folios se entrega la informacion solicitada en 56 folios	CAROLINA ORJUELA
Rad: 201812069999901769	06/12/2018	10/12/2018	LIDA KATERINE POVEDA	El niño Santiago Chavez se produjo una herida en uno de los tuneles del parque de Rio Frio. Solicita se haga mantenimiento al parque	201812100001000900-0	Se presentan disculpas por el hecho acaecido con el niño y se cerro el tunel de madera para su mantenimiento	CAROLINA ORJUELA
Rad: 201812139999901800	13/12/2018	8/01/2019 12:30:33 p.m.	LUZ MARINA VILLAMIZAR	Punto 5 del documento zona verde para el libre paseo de nuestras mascotas. Se retractó	201812100001000899-0	Aunque la sra se retracto. se responde junto con la solicitud de la sra Mauren Maya sierra Rad.201812139999901580	CAROLINA ORJUELA

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 28 quejas y reclamos que corresponden 1.4% de la correspondencia total que llega al IMRD, es decir 28 quejas que se recibieron en el IMRD de los 2009 documentos ingresados por medio del Corrycom al IMRD, con 7 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.

INSITUTO MUNICIPAL DE RECREACION Y DEPORTE DE CHIA							
QUEJAS O RECLAMOS							
año 2018							
Numero Radicación	Fecha Radicación	Fecha Respuesta	responsable	quien radica	objeto de radicado	No. Respuesta	
1 Rad: 201802139999900197	13/02/2018	28/02/2018 9:26:15 a.m.	Orlando Latorre	María Gladis Castro	Atletismo Villa olímpica, caminata x césped	La queja se resuelve personalmente	
2 Rad: 201804029999900449	02/04/2018	11/04/2018 10:12:14 a.m.	Orlando Latorre	María Consuelo Ardila	Queja contra el profesor Cristian Aldana	La queja se resuelve personalmente	
3 Rad: 201804100002000354	10/04/2018	19/04/2018 5:04:38 p.m.	Wiliam Torres Monrras	Angela Mireya Giraldo	Maltrato Verbal de una funcionaria	201804270002000-412	
4 Rad: 201804169999900535	16/04/2018	25/04/2018 4:59:58 p.m.	Orlando Latorre	Gina Herrera Marcela	Las Colchonetas de escalada no cuentan con condiciones de higiene	La queja se resuelve personalmente	
5 Rad: 201804239999900578	23/04/2018	2/05/2018 3:19:44 p.m.	Carolina Orjuela	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.	Orlando Latorre	Carolina Pérez	Mal estado de las colchonetas de escalada	La queja se resuelve personalmente	
7 Rad: 201805169999900678	16/05/2018	25/05/2018 3:46:27 p.m.	Ivonne Mireya Paredes	Mariluz Socha Castro	Queja contra el profesor Ángel Ramos	La queja se resuelve personalmente	
8 Rad: 201805309999900761	30/05/2018	8/06/2018 9:46:07 a.m.	Orlando Latorre	Saray Martínez	Queja de parqueaderos de las unidades deportivas	La queja se resuelve personalmente	
9 Rad: 201806139999900817	13/06/2018	22/06/2018 5:01:23 p.m.	Orlando Latorre	Melania Alvarado	Queja Falta de compromiso de los profesores hacia los estudiantes	La queja se resuelve personalmente	
10 Rad: 201806229999900859	22/06/2018	1/07/2018 2:02:28 p.m.	Orlando Latorre	Sol Cárdenas	Queja contra el profesor de natación Andrés Espitia	La queja se resuelve personalmente	
11 Rad: 201807039999900890	03/07/2018	12/07/2018 11:22:05 a.m.	Carolina Orjuela	Carlos Mario López	Problemas con escuela de futbol Talentos Afa	La queja se resuelve personalmente	
12 Rad: 201807169999900948	16/07/2018	25/07/2018 3:07:26 p.m.	Lina Parra	Luz Nelli Forero	Queja Contra el profesor de Gimnasia	La queja se resuelve personalmente	
13 Rad: 201807169999900949	16/07/2018	25/07/2018 3:17:00 p.m.	Lina Parra	Juana Carolina Peña	Queja Contra el profesor de Gimnasia	La queja se resuelve personalmente	
14 Rad: 201807169999900950	16/07/2018	25/07/2018 3:22:52 p.m.	Lina Parra	Gloria Amparo Montiguaja	Queja Contra el profesor de Gimnasia	La queja se resuelve personalmente	
15 Rad: 201807189999900962	18/07/2018	27/07/2018 11:20:41 a.m.	Lina Parra	Marcelena Linares	Fue a clase de futbol, el profesor Wilson no asiste a clase	La queja se resuelve personalmente	
16 Rad: 201807239999900990	23/07/2018	1/08/2018 5:01:31 p.m.	Carlos Chacón	Camilo Aros	Bojacá categoría 99-2000 por agresión en partido de torneo	La queja se resuelve personalmente	
17 Rad: 201808029999901054	02/08/2018	11/08/2018 9:08:31 a.m.	Orlando Latorre	Marcela Senestrari Castro	Inconformidad con respuesta en radicado numero 201807239999901023	La queja se resuelve personalmente	
18 Rad: 201808109999901089	10/08/2018	19/08/2018 9:24:23 a.m.	Carolina Orjuela	Adriana Bernal Sáez	Queja en contra del profesor Gonzalo de patinaje	20180822999990-1169	
19 Rad: 201809079999901274	07/09/2018	16/09/2018 1:17:58 p.m.	Carolina Orjuela	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.	Liborio Reyes	Rosalba López Diaz	Intento de abuso 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.	Carlos Chacón	Pedro Cárdenas	Riña dentro del coliseo, grupo de baloncesto	La queja se resuelve personalmente	
22 Rad: 201810259999901515	25/10/2018	8/11/2018 12:04:28 p.m.	Carlos Chacón	Luis Carlos Diaz	Aplicación de sanciones juegos comunales entre junta Bojacá sector la estrella y samaria	La queja se resuelve personalmente	
23 Rad: 201810269999901523	26/10/2018	9/11/2018 9:35:53 a.m.	Lina Parra	Lorenza Beleño	En contra la profesora Laura Herrera por incumplimiento en horarios	La queja se resuelve personalmente	
24 Rad: 201811079999901588	43411	21/11/2018 8:57:01 a.m.	Lina Parra	Erica Adames	El profesor Javier Enrique Moreno no asiste a clases	201901220001	
25 Rad: 201811139999901615	13/11/2018	26/11/2018 4:44:16 p.m.	Carlos Chacón	Wilmer Castro Cárdenas	apelación juegos comunales Baloncesto Mayores	La queja se resuelve personalmente	
26 Rad: 201811199999901642	19/11/2018	30/11/2018 9:01:06 a.m.	Lina Parra	Paola Barrera Rico	Inquietudes padres de familia Patinaje Artístico	La queja se resuelve personalmente	
27 Rad: 201812059999901761	05/12/2018	18/12/2018 10:20:14 a.m.	Orlando Latorre	John Edison Mora	Comportamiento inadecuado de la profesora Adriana Ruiz en torneo Jacinto Méndez	La queja se resuelve personalmente	
28 Rad: 201812139999901797	13/12/2018	27/12/2018 8:44:40 a.m.	Liborio Reyes	Alberto Miguel Vásquez Cabrera	Queja por comportamiento vigilante Milena Reina en la Villa	La queja se resuelve personalmente	



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.

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

Las principales quejas radican en la inasistencia de los profesores a las clases. Estas quejas se resuelven directamente en el área técnica. 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.

- 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

