



ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ
INSTITUTO MUNICIPAL DE DEPORTES Y RECREACIÓN

**INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS SUGERENCIAS Y DENUNCIAS**

PERIODO ENERO 2019 – JUNIO 2019

JULIO 11 DE 2019



CAJICÁ, NUESTRO COMPROMISO

Villa Deportiva "Fortaleza de Piedra" / Tels: 879 6685 - 879 6057
director@insdeportescajica.gov.co / www.insdeportescajica.gov.co



En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, el cual reza: “En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad... 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...”; la Oficina de Control Interno se permite presentar el seguimiento realizado a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, para el periodo comprendido entre el 2 de enero 2019 al 30 de junio de 2019; para el efecto se tomó una el informe presentado por el área administrativa con el objetivo de determinar el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas y efectuar las recomendaciones que sean necesarias a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, con el objetivo de aportar al mejoramiento continuo del Instituto Municipal de Deportes y Recreación de Cajicá.

Informe de 02 de enero al 30 de junio trazabilidad que ingreso al Instituto Municipal de Deporte y Recreación

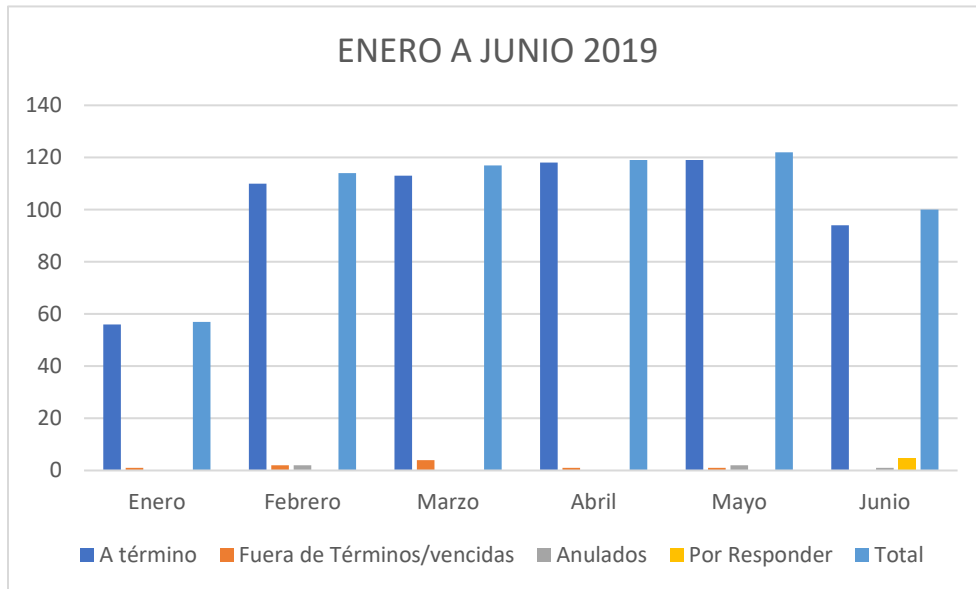
Respuesta	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
A término	56	110	113	118	119	94
Fuera de Términos/vencidas	1	2	4	1	1	0
Anulados	0	2	0	0	2	1
Por Responder	0	0	0	0	0	5
Total	57	114	117	119	122	100

Fuente: Elaborado ventanilla única a partir de la Información suministrada de trazabilidad del año 2019





Gráfico PQR - 02 de enero al 30 de junio de 2019



Fuente: Elaborado ventanilla única a partir de la Información suministrada de trazabilidad del año 2019

Cuadro No. 02 clasificación de PQRS: PQRS FELICITACIONES, TUTELAS Y DERECHOS DE PETICION 2019

Asunto	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Peticiones	3	1	0	0	2	1
Quejas	1	2	1	3	2	0
Tutela	0	0	0	1	0	0
Felicitación	2	1	0	2	0	2
total	6	4	1	6	4	3

Fuente Elaborado ventanilla única a partir de la Información suministrada de trazabilidad del año 2019





Cuadro No. 03 CLASIFICACIÓN POR ASUNTO

Asunto	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Peticiones	3	1	0	0	1	1
Quejas	1	2	1	3	2	0
Tutela	0	0	0	1	0	0
Solicitud	38	55	34	34	31	30
invitaciones	2	10	11	9	10	8
Apoyos	0	12	17	24	24	13
Avisos	4	12	27	19	9	5
evaluaciones	0	2	1	5	14	9
Facturas	0	4	4	6	6	6
Informativos	8	12	13	12	17	16
Excusas natación	0	1	9	4	6	9
Felicitación	2	1	0	2	0	2
Anulados	0	2	0	0	2	1
TOTAL	58	114	117	119	122	100

Fuente Elaborado ventanilla única a partir de la Información suministrada de trazabilidad del año 2019





Cuadro No. 04 genero de Solicitantes de correspondencia que ingresó a Insdeportes

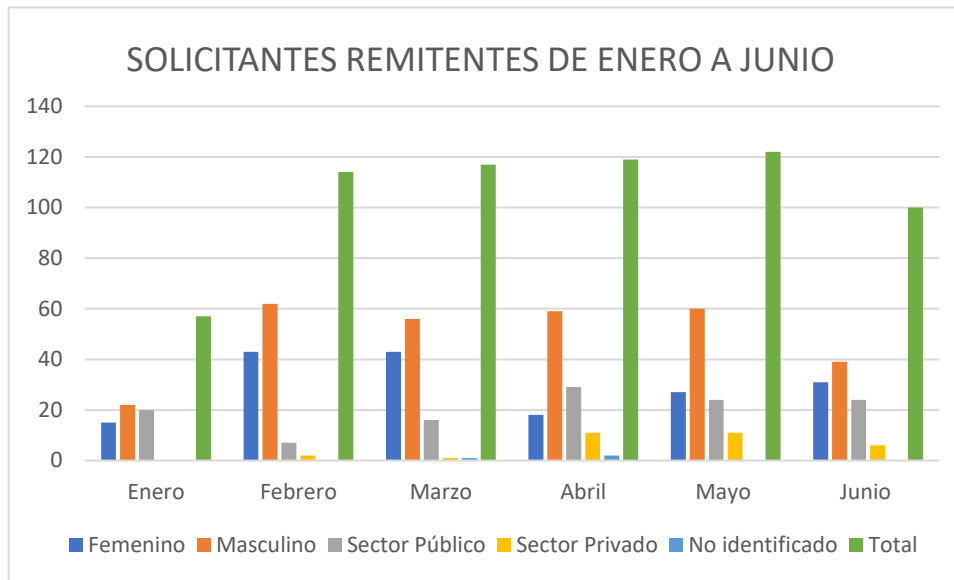
Asunto	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Femenino	15	43	43	18	27	31
Masculino	22	62	56	59	60	39
Sector Público	20	7	16	29	24	24
Sector Privado	0	2	1	11	11	6
No identificado	0	0	1	2	0	0
Total	57	114	117	119	122	100

Fuente: Elaborado ventanilla única a partir de la Información suministrada de trazabilidad del año 2019





Grafico No. 02. Genero Remitentes de correspondencia que ingresó a Insdeportes



Fuente: Elaborado ventanilla única a partir de la Información suministrada de trazabilidad del año 2019





**Cuadro No. 06 trazabilidad de la toda la correspondencia que ingreso a Insdeportes
Cajicá de 02 enero a 10 de junio de 2019 por dependencias:**

DEPENDENCIA	A TERMINO	% A TERMINO	FUERA DE TERMINO	% FUERA DE TERMINO	POR RESPON	% POR RESPON	VENCIDO	% VENCIDO	TOTAL, RECIBIDO
Coordinación deporte formativo	83	100%	0	0%	0	0	0	0%	83
Coordinación deporte social y comunitario	34	100%	0	0%	0	0	0	0%	34
Coordinación deporte elite/ paz	98	100%	0	0%	0	0	0	0%	98
Coordinación evento y asociado	136	97%	2	3%	0	0%	3	3%	136
Area juridical	55	95%	4	4%	0	0	3	5%	55
Area administrativa	19	97%	2	4%	0	0	3	3%	19
Almacen	12	100	0	0%	0	0%	0	0%	12
Plan de desarrollo	7	100%	0	0%	0	0%	0	0%	7
Área de mantenimiento	2	100%	0	0%	0	0%	0	0%	2
Área financiera	81	100%	0	0%	0	0%	0	0	81
Ventanilla unica	2	100%	0	0%	0	0%	0	0	2
Dirección	97	100%		0%	0	0%	0	0%	97
ANULADOS	5	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	5
TOTAL	629								

Fuente: Elaborado ventanilla única a partir de la Información suministrada de trazabilidad del año 2019





De acuerdo a la información contenida en el informe del área administrativa del manejo de los PQR Gestión Documental se pudo establecer que dentro del período objeto de evaluación 2 Enero de 2019 al 30 de junio de 2019, el Instituto se evidencia que en los meses enero a junio ingresaron 629 solicitudes, se dejaron de responder en los 15 días hábiles 9 solicitudes y es el índice más alto que se registra en los meses febrero (2) y marzo (4); a su vez para el mes junio están pendientes por responder en 5 solicitudes que aún están a término radicadas a partir del 26 de junio.

Se debe tener en cuenta que no todas las solicitudes recibidas requieren respuesta por tratarse de solicitudes repetidas, invitaciones, comunicaciones informativas, entre otros. Además, es preciso señalar que esta estadística contempla respuestas a radicados que se encontraban pendientes del periodo anterior al seguimiento actual y no incluye todas las respuestas a las peticiones que entraron al instituto en el periodo analizado, por cuanto queda el rezago de las que se encuentran en término para respuesta.

Frente a las respuestas extemporáneas, se denota que no es significativo el porcentaje sin embargo, es necesario que se adelanten acciones tendientes a reducir este fenómeno ya que de mantenerse puede configurar en un daño Jurídico a la administración del instituto.

FECHA OFICIO	DOCUMENTO	REMITEN	RESPONSABLE
21/12/2018	SOLICITUD	JOSE GABRIEL MEDINA	WENDY FIGUEROA
1/02/2019	SOLICITUD	FRANCISCO NIETO	DIANA MARIN
14/02/2019	SOLICITUD	VICTORIA GALVIS	DIANA MARIN
28/02/2019	SOLICITUD	CRISTINA RIVERA	PAOLA TUNJANO
21/03/2019	SOLICITUD	LENIS CADENA	PAOLA TUNJANO
21/03/2019	SOLICITUD	MARIO CALDERON SIERRA	JHON VALBUENA
22/03/2019	SOLICITUD	ROLANDO SARMIENTO MARINEZ	EDWIN TORRES
8/04/2019	SOLICITUD	ANA MILETH DE LA ENCARNACION ANGULO	JHON VALBUENA
25/04/2019	SOLICITUD	ESPERANZA LEON BELTRAN	DIANA MARIN





CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Se debe resaltar que el área administrativa lleva un control detallado del trámite de las PQRS presentadas al Instituto, esto lo realiza apoyado en la matriz de control implementada para tal fin.

Sin embargo se recomienda que se realice un seguimiento periódico por parte del profesional del área administrativa al trámite de los PQR y así fortalecer la cultura del autocontrol y la autogestión, esto redundara en el mejoramiento a la atención de las PQR.

Es importante continuar implementando acciones de mejora para evitar que se siga materializando el riesgo, debido a las respuestas sin resolver o las contestadas por fuera de los términos de Ley. Se hace necesario que los líderes de proceso revisen nuevamente los controles y que esto se refleje en la matriz de riesgos por proceso que se encuentra en proceso de actualización.

Se recomienda realizar la medición de la satisfacción del usuario desde el área de atención al usuario con el fin de tener un referente de satisfacción de las solicitudes presentadas por los usuarios.

En el informe presentado no se puede determinar el trámite que reciben las PQRS presentadas por medio de las redes sociales del instituto por lo que se solicita que se informe cual ha sido este tratamiento y se incluya en próximos informes el manejo que se da a estas PQRS.

Elaboró:

EDWIN ANTONIO CASAS BELLO

Jefe de Oficina de Control Interno

Original firmado



CAJICÁ, NUESTRO COMPROMISO

Villa Deportiva "Fortaleza de Piedra" / Tels: 879 6685 - 879 6057
director@insdeportescajica.gov.co / www.insdeportescajica.gov.co

[Escriba aquí]



ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ
INSTITUTO MUNICIPAL DE DEPORTES Y RECREACIÓN



CAJICÁ, NUESTRO COMPROMISO

[Escriba aquí]

Villa Deportiva "Fortaleza de Piedra" / Tels: 879 6685 - 879 6057
director@insdeportescajica.gov.co / www.insdeportescajica.gov.co