Armenia, enero 30 de 2023 ES-04

Doctor
WILSON FRANCISCO HERRERA OSORIO
Director General
IMDERA

Asunto: Informe semestral de atención al ciudadano- PQRD

Dando cumplimento a las funciones encomendadas por la Ley 87 de 1993 y artículo 76 Ley 1474 y sus normas reglamentadas, la oficina de control interno remite para su conocimiento el informe semestral de PQRS.

Atentamente,

JUAN CARLOS ARROYAVE ESPINOSA
Asesora de Control Interno

Anexo: Informe semestral PQRS en cinco (5) folios

DOCUMENTO CONTROLADO

En cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 del estatuto anticorrupción (Ley 1474 de 2011), se realizó seguimiento al recibo de trámites, consultas, quejas, reclamos y sugerencias que los ciudadanos y diferentes grupos de interés solicitan al Instituto Municipal de deporte y la Recreación de Armenia "IMDERA"

Tal como lo señala la circular externa No. 001 de 2011, expedida por el consejo asesor del gobierno en materia de Control Interno, define obligaciones a las oficinas de Control Interno para efectuar la verificación, seguimiento, y evaluación de los mecanismos de participación ciudadana dispuestas por el instituto y determinar con ello si se está cumplimento con los tiempos de respuestas a las peticiones, quejas, solicitudes y reclamos.

OBJETIVO

Verificar el cumplimiento a las disposiciones legales en materia de atención al ciudadano sobre sus requerimientos, peticiones, consultas, quejas, reclamos y sugerencias.

ALCANCE

El presente informe verifica el sistema de gestión de los PQRS del periodo comprendido del 01 de julio al 31 de diciembre del 2022.

DESARROLLO

Verificación de la información contenida en los listados de control de correspondencia, correo electrónico, página web y buzón de sugerencias.

Se procedió a realizar los filtros correspondientes para determinar:

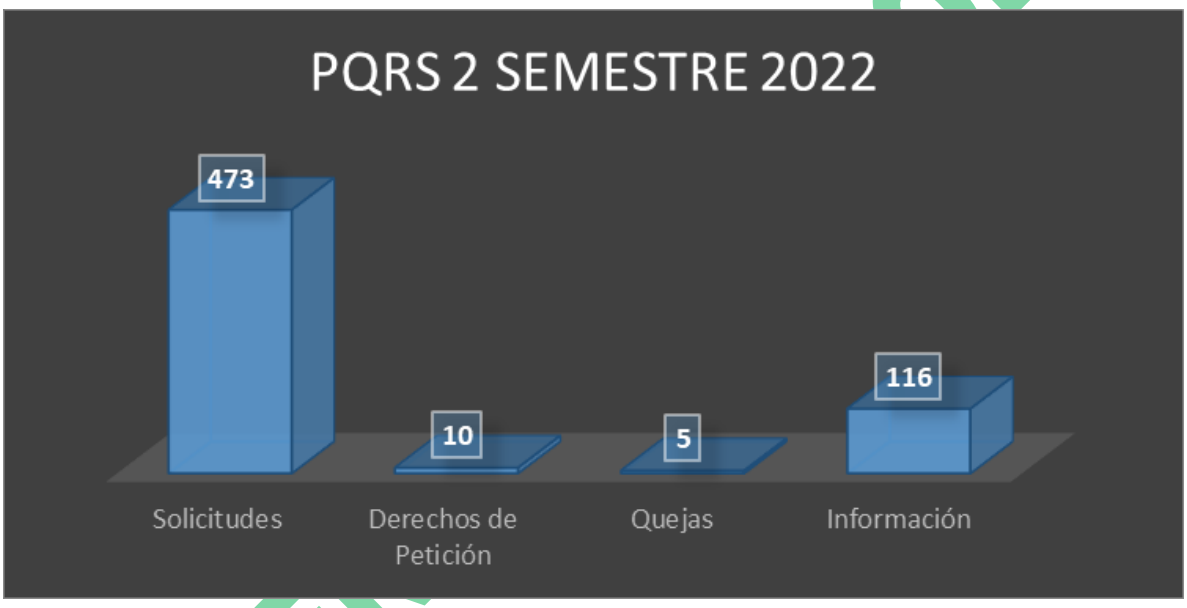
- Tipo de solicitud
- Área o proceso a cargo de dar la respuesta
- Lo tiempos trascurridos de respuesta desde el momento del registro de las mismas.

NÚMERO DE SOLICITUDES

En total se recibieron 604 PQRS durante el segundo semestre del año 2022, de las cuales 473 corresponden a peticiones, 5 son quejas, 116 corresponden a solicitud de información, y 10 son derechos de petición.

DOCUMENTO CONTROLADO

PQRS 2 SEMESTRE 2022	
TIPO DE SOLICITUD	**CANTIDAD**
Solicitudes	473
Derechos de Petición	10
Quejas	5
Información	116
TOTAL	**604**

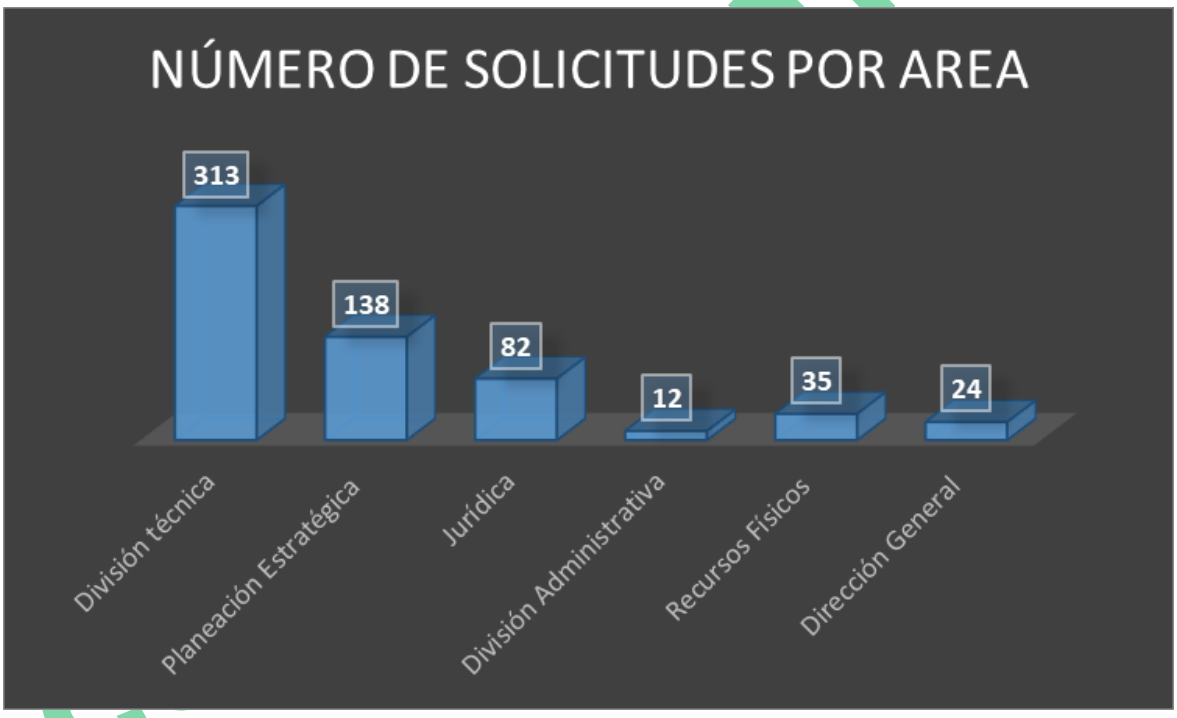


Así mismo, del total de Peticiones, se recepcionaron 439 por control de correspondencia o de manera física y 165 por correo electrónico, en el buzón de sugerencias no se encontró ninguna PQRS.

DOCUMENTO CONTROLADO

NÚMERO DE SOLICITUDES POR ÁREA

Área responsable del trámite	Número de solicitudes
División técnica	313
Planeación Estratégica	138
Jurídica	82
División Administrativa	12
Recursos Físicos	35
Dirección General	24
TOTAL	**604**



Como se observa en el cuadro, las dependencias o procesos que presentan mayores requerimientos son la división técnica y planeación, ya que la mayoría de peticiones son solicitudes de implementación deportiva y apoyo a los deportistas, igualmente, planeación siendo la dependencia que se encarga del préstamo y uso de escenarios deportivos.

DOCUMENTO CONTROLADO

Del total de solicitudes recibidas se evidencian que la mayoría de repuestas se resolvieron dentro de los tiempos establecidos, con promedios entre doce (12) y quince (15) días hábiles, sin embrago, se presentaron algunas respuestas que exceden los tiempos límites establecidos por la ley.

A continuación, se relacionan las respuestas extemporáneas mayores a 30 días

No.	FECHA DE RECEPCION	ASUNTO	NOMBRE REMITENTE	ESPONSABI	RECHA RETORNO RESPONSA	# DG	TIEMPO LIMITE DE ENVIO	DIAS DE MORA
1	07/07/2022	**SOLICITUD DE LA CONTRALORIA DELEGADA PARA LA POBLACION FOCALIZADA, ME PERMITO DEFINIR LINEAMIENTO PARA RENDIR LA INFORMACION DE INVERSION A ATENCION A GRUPOS VULNERABLES - PROMOCION SOCIAL, LA CUAL DEBE SER COHERENTE, CONSISTENTE Y VERAZ.**	José Alejandro Guevar	PLANEACIO	07/09/2022	SIN DG	TERMINADO	62
2	07/07/2022	SOLICITAR LA ACEPTACION E INGRESO AL CLUB **TENSIRQUIN** " TENIS DE CAMPO ES SILLA DE RUEDAS DEL QUINDIO"	MARIA ALEJANDRA CHAVEZ CARVAJAL - JUAN CARLOS PAEZ MARTIN	JURIDICO	09/09/2022	DG 1544	TERMINADO	94
3	08/07/2022	SOLICITO MUY CORDIALMENTE, OTORGAR EL RECONOCIMIENTO DEPORTIVO DEL ORGANISMO QUE REPRESENTO, QUINDIO SKATE CLUB	SEBASTIAN JARAMILLO LOZADA	JURIDICO	08/08/2022	SIN DG	TERMINADO	31
4	13/07/2022	SOLICITAR, LA RENOVACION DEL **RECONOCIMIENTO** DEL DEPORTIVO CLUB DE HAPKIDO " **JOONG DO KWAN ".** PARA LO CUAL ESTAMOS REMITIENDO LOS SIGUIENTES DOCUMENTOS	GLADYS YANEDT CUADRADO AREVALO	JURIDICO	23/08/2022	SIN DG	TERMINADO	40
5	14/07/2022	SOLICITUD DE RENOVACION DE RECONOCIMIENTO DEPORTIVO E INSCRIPCION DE DIGNATARIOS	RUBEN DARIO BELTRAN MARIN	JURIDICO	05/09/2022	DG 1760	TERMINADO	52
6	21/07/2022	ASAMBLEA DEL CLUB DEPORTIVO UNITED CLUB DEPORTIVO UNITED DE VOLEIBOL	JONATHAN LONDOÑO VARON	JURIDICO	12/09/2022	SIN DG	TERMINADO	52
7	21/07/2022	CLUB DEPORTIVO PARCEROS DE FUTBOL ASAMBLEA DEL CLUB DEPORTIVO PARCEROS	JONATHAN LONDOÑO VARON	JURIDICO	09/09/2022	DG 1546	TERMINADO	59
8	29/07/2022	SOLICITO QUE USTED NOS COLABORE EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO PARA LA ACTUALIZACION DEL RECONOCIMIENTO DEPORTIVO (ACTUALIZACION DE LOS MIEMBROS DE LOS ÓRGANOS ADMINISTRATIVO, FISCA Y DISCIPLINARIOS) CLUB DEPORTIVO TIGRES DEL QUINDIO,	HECTOR FABIO RODRIGUEZ GARCIA	JURIDICA	30/09/2022	RESOLUCION 126	TERMINADO	93

9	03/08/2022	SOLICITO MUY CORDIALMENTE, RENOVAR EL RECONOCIMIENTO DEPORTIVO DEL ORGANISMO QUE REPRESENTO EL CUAL ESTA VIGENTE HASTA EL 17 DE AGOSTO DEL PRESENTE AÑO, CLUB DEPORTIVO GYM ARMENIA	HN ALEXANDER CARVAJ	JURIDICA	30/09/2022	RESOLUCION 127	TERMINADO	57
10	03/08/2022	ME PERMITO SOLICITAR A USTED, SE SIRVA ORDENAR A QUIEN CORRESPONDA, LE SEA EXPEDIDO EL CORRESPONDIENTE RECONOCIMIENTO DEPORTIVO A NUESTRO **CLUB DEPORTIVO DE HAPKIDO MASTER-SMK**	MARIA MERCEDES ACOSTA PEÑUELA	JURIDICA	26/09/2022	DG 1623 Y 227	TERMINADO	53
11	04/08/2022	ME PERMITO SOLICITARLE ORDENAR A QUIEN CORRESPONDE EXPEDIRNOS COPIA DE LA TOTALIDA DE LA CARPETA DE NUESTRO CLUB QUE REPOSA EN LOS ARCHIVOS DEL INSTITUTO MUNICIPAL DEL DEPORTE Y LA RECREACION DE ARMENIA, " **LIVERPOOL FUTBOL CLUB"**	LIDA TORRES PEDROZO	JURIDICA	16/09/2022	DG 1580	TERMINADO	42
12	08/08/2022	SOLICITUD DE ACLARACION Y CORRECCION DE LA RESOLUCION **No. 070** DEL 16 DE JUNIO DE 2022 " POR MEDIO DE LA CUAL SE ACTUALIZA Y PROTOCOLIZA UN MIEMBRO INTEGRANTE DEL COMITÉ DE DISCIPLINA DEL CLUB DEPORTIVO TRIATLÓN SPARTA.	ARLOS ANDRES MANRIQ	JURIDICO	21/10/2022	DG 1759	TERMINADO	104
13	09/08/2022	SOLICITAMOS LA RESPECTIVA DOCUMENTACION PARA PODER ADQUIRIR EL RECONOCIMIENTO DEPORTIVO PARA LA ESCUELA DE FORMACION **EF Xabi.** ESCUELAS DE FUTBOL LA CUAL ENTRENA EN EL BARRIO LOS ALMENDROS EN LA CUIDAD DE ARMENIA Q.	JONATHAN SABOGAL MORALES	JURIDICO	16/09/2022	DG 1581	TERMINADO	37

DOCUMENTO

14	07/09/2022	SOLICITAR ANTE USTED LA REVISION Y ANULACION DE LA RESOLUCION No 036 DE 04 DE ABRIL DE 2022 CLUB DEPORTIVO DE JUDO LA ISABELA, SOLICITAR TAL CAMBIO Y DE PASO SE RESUELVE LA SOLICITUD SIN TENER EN CUENTA ALGUNOS ASPECTOS IMPORTANTES	CLAUDIA ISABEL ROMERO VALENCIA	JURIDICA	10/10/2022	DG 1678	TERMINADO	32
15	14/09/2022	SOLICITO RESPETUOSAMENTE DE SU APOYO ECONOMICO PARA LA PARTICIPACION DE LOS GRUPO REPRESENTATIVO DE FÚTBOL FEMENINO (CATEGORIA SUB 14 Y LIBRE) EN EL TORNEO NACIONAL ORGANIZADO POR GENERACIONES PALMIRANAS A REALIZARSE DEL 15 AL 20 DE DICIEMBRE	MIGUEL SANTIAGO CELI ORTIZ	TECNICA	25/10/2022	DG 1773	TERMINADO	40
16	12/10/2022	EL **CLUB DEPORTIVO PIGMALION DE FUTBOL 5** PARA CIEGOS ACATANDO LAS RECOMENDACIONES DADAS POR USTEDES PARA LA PROTOCOLIZACION DEL ORGADO ADMINISTRATIVO PRESENTA A CONTINUACION ,	OLMEDO GUERRERO RODRIGUEZ	JURIDICO	26/12/2022		TERMINADO	105
17	13/10/2022	ME PERMITO SOLICITAR SE SIRVA ESTUDIAR LA POSIBILIDAD DE OTORGAR LA REFRENDACION DEL RECONOCIMIENTO DEPORTIVO AL CLUB DEPORTIVO CUYABROS,	ALGA LUCIA GARZON OSORIO	JURIDICO	18/11/2022	18/11/2022	TERMINADO	35
18	13/10/2022	A TRAVES DE LA PRESENTE EN MI CALIDAD DE REPRESENTANTE DEL CLUB DEPORTIVO CULFISA, HAGO SOLICITUD DE RENOVACION DEL RECONOCIMIENTO DEPORTIVO	SONNY ERNESTO FERNANDEZ PRADO	JURIDICO	05/12/2022		TERMINADO	52
19	13/10/2022	SOLICITUD PARA OTORGAMIENTO DE RECONOCIMIENTO DEPORTIVO DE UN CLUB DEPORTIVO ORONEGRO FC	WILSON JAVIER ROA GARZON REPRESENTANTE	JURIDICO	19/12/2022		TERMINADO	97
20	18/10/2022	INVITACION EVENTO DE CAPACITACION APLICADA SOBRE LA REGULACION CONTABLE PÚBLICA, LA CAPACITACION SE LLEVARA EN EL AUDITORIO BERNARDO RAMIREZ GRANADA UBICADO EN EL PRIMER PISO DEL BOSQUE DE CIENCIAS BASICAS, TECNOLOGIA, CIENCIAS HUMANAS Y BELLAS ARTES DE LA UNIVERSIDAD DEL QUINDIO ENTRE EL 22 Y EL 24 DE NOVIEMBRE DEL 2022		DIRECCION	22/11/2022		TERMINADO	34
21	04/11/2022	SOLICITO RENOVACION DEL RECONOCIMIENTO DEPORTIVO DE EL CLUB DE PATINAJE CORREPATIN	RENA GRANADA VARGA	JURIDICO	05/12/2022		EN PROCESO	31
22	17/11/2022	RECONOCIMIENTYO DEPORTIVO	UIS ALBERTO MOGOLLO	JURIDICO	26/12/2022		EN PROCESO	38
23	29/11/2022	SOLICTUD PERMISO PARA LOS VENDEDORES EN EL ESTADIO	DARIO AGUILAR	TECNICA	26/01/2023	DG 218	EN PROCESO	57
24	12/12/22	RENOVACION RECONOCIMIEINTO DEPORTIVO CLUB DEPORTIVO DE JUDO CHIKARA	JOAN CAMILO GUEVARA RODRIGUEZ	JURIDICA			EN PROCESO	34
25	12/12/22	REDISTRIBUCION DE CARGOS QUINDIO FUTBOL CLUB	MARCO ANTONIO GIL OZUNA	JURIDICA			EN PROCESO	42

Artículo 1 de la Ley 1755 de 2015

"Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.
Parágrafo. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

OBSERVACIÓN

La oficina de Control Interno evidencia que se encuentran algunas solicitudes con respuestas extemporáneas, esta situación puede llegar a presentar un alto riesgo de incumplimiento y verse abocada a sanciones de tipo disciplinario.

DOCUMENTO CONTROLADO

RECOMENDACIONES

La entidad debe verificar los tiempos de respuesta a cada una de las solicitudes presentadas por los ciudadanos, pues si bien es cierto que toda solicitud presentada ante las autoridades implica el ejercicio del Derecho Fundamental de Petición consagrado en el Artículo 24 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo, así mismo lo es los tiempos de respuesta para los mismos, pues no toda solicitud implica necesariamente el mismo tiempo para su respuesta.

Por regla general, el término para dar respuesta a la solicitud es de 15 días hábiles, contados a partir del día siguiente a su presentación.

Las solicitudes de documentos y de información deberán resolverse dentro de los 10 días hábiles siguientes a su recepción, de no darse respuesta en el término señalado, se entenderá que la solicitud ha sido aceptada, teniéndose que entregar copia dentro de los 3 días siguientes.

Las peticiones mediante las cuales se formula una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo, deberán resolverse dentro de los 30 días hábiles siguientes a su recepción.

Cuando la autoridad no pueda resolver la solicitud en el plazo señalado por la Ley, debe informar esta circunstancia al interesado, expresando los motivos de la demora y un plazo razonable en el cual dará respuesta, que en ningún caso podrá ser más del doble del término previsto inicialmente por la Ley.

Las peticiones podrán presentarse verbalmente y deberá quedar constancia de la misma, o por escrito a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos. Los recursos se interpondrán conforme a lo señalado en la Ley 1437 de 2011. Cuando las autoridades exijan que la solicitud se presente por escrito, deberán poner a disposición de los interesados y sin ningún costo, los formularios o documentos estandarizados para facilitar su diligenciamiento.

Cuando la solicitud se presente sin los documentos exigidos por la Ley, la autoridad deberá indicar al peticionario los documentos que hagan falta. Si el peticionario

DOCUMENTO CONTROLADO

insiste en que se reciba la petición, se dejará constancia de los requisitos o documentos faltantes.

- El instituto debe garantizar la participación ciudadana basada en el derecho que tiene todo ciudadano de obtener respuesta oportuna a sus requerimientos y se debe establecer mecanismos de seguimiento responsabilizando a un funcionario para que realice el control y seguimiento hasta que la respuesta sea entregada al ciudadano.

JUAN CARLOS ARROYAVE ESPINOSA
Asesor de Control Interno
IMDERA

DOCUMENTO CONTROLADO