

 IMDERA Armenia - Quindío	FORMATO DE COMUNICACIONES OFICIALES Instituto Municipal del Deporte Y La Recreación De Armenia NIT 890003419-5	Código: FO-GG-01
		Fecha Elaboración: 31-08-2012
		Fecha Revisión: 10-02-2020
		Versión: 9
		Página 1 de 10

Armenia, enero 31 de 2022

ES-03

Doctor
WILSON FRANCISCO HERRERA OSORIO
Director General
IMDERA

Asunto: Informe semestral de atención al ciudadano- PQRD

Dando cumplimiento 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

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 cumpliendo 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 de 2021.

DESARROLLO

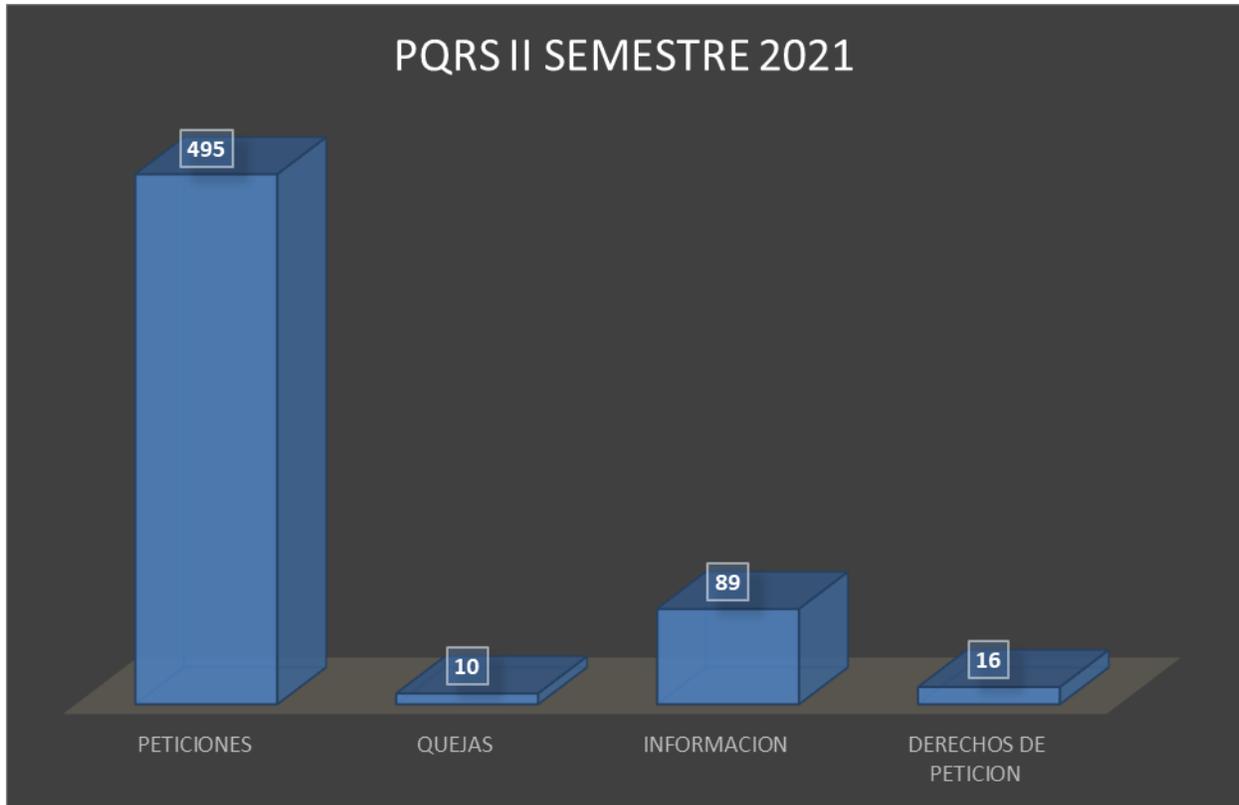
Verificación de la información contenida en los listados de control de correspondencia, correo electrónico, página web y buzón de sugerencias.

Se procedió a realizar los filtros correspondientes para determinar:

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

NÚMERO DE SOLICITUDES

En total se recibieron 610 PQRS durante el segundo semestre del año 2021, de las cuales 495 corresponden a peticiones, 10 son quejas, 89 corresponden a solicitud de información, y 16 son derechos de petición.



Así mismo, del total de Peticiones, se recibieron 305 por control de correspondencia o de manera física y 190 por correo electrónico, en el buzón de sugerencias no se encontró ninguna PQRS.

	FORMATO DE COMUNICACIONES OFICIALES Instituto Municipal del Deporte Y La Recreación De Armenia NIT 890003419-5	Código: FO-GG-01
		Fecha Elaboración: 31-08-2012
		Fecha Revisión: 10-02-2020
		Versión: 9
		Página 4 de 10

CLASIFICACIÓN DE REQUERIMIENTOS POR MES

JULIO

TIPO DE SOLICITUD	CANTIDAD
Solicitudes	84
Derechos de Petición	3
Quejas	2
Información	17
TOTAL	106

AGOSTO

TIPO DE SOLICITUD	CANTIDAD
Solicitudes	94
Derechos de Petición	5
Quejas	1
información	18
TOTAL	118

SEPTIEMBRE

TIPO DE SOLICITUD	CANTIDAD
Solicitudes	98
Derechos de Petición	4
Quejas	4
información	21
TOTAL	127

OCTUBRE

TIPO DE SOLICITUD	CANTIDAD
Solicitudes	91
Derechos de Petición	0
Quejas	1
información	10
TOTAL	102

	FORMATO DE COMUNICACIONES OFICIALES Instituto Municipal del Deporte Y La Recreación De Armenia NIT 890003419-5	Código: FO-GG-01
		Fecha Elaboración: 31-08-2012
		Fecha Revisión: 10-02-2020
		Versión: 9
		Página 5 de 10

NOVIEMBRE

TIPO DE SOLICITUD	CANTIDAD
Solicitudes	81
Derechos de Peticiones	3
Quejas	1
información	15
TOTAL	100

DICIEMBRE

TIPO DE SOLICITUD	CANTIDAD
Solicitudes	47
Derechos de Peticiones	1
Quejas	1
Información	8
TOTAL	57

NÚMERO DE SOLICITUDES POR POR ÁREA

Área responsable del trámite	Número de solicitudes
División técnica	275
Planeación Estratégica	93
Jurídica	82
División Administrativa	16
Recursos Físicos	46
Dirección General	98
TOTAL	610

Como se observa en el cuadro, las dependencias o procesos que presentan mayores requerimientos son la división técnica y planeación y dirección general, 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.

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 embargo, se presentaron algunas respuestas que exceden los tiempos límites establecidos por la ley.

Estadio Centenario Piso 2° kilometro 1 vía aeropuerto El Edén Armenia Quindío

Correo electrónico: contactenos@imdera.gov.co

Tel 7478888 – Celular 314 661 7090

Código Postal: 630001

Página web: www.imdera.gov.co

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

R/No.	FECHA DEL R	REMITENTE/ENTIDAD	ASUNTO	P-Q-R-S	MEDIO DE INGRESO DEL OFICIO	DESTINATARIO	DG	FECHA DE ENTREGA	DIAS DE MORA
747	14/07/2021	RUBEN DARIO CASTILLO ESCOBAR, GERENTE GRAL QUINDIO, CONTRALORIA GRAL DE LA REPUBLICA	DILIGENCIAR CUADRO EXCEL ADJUNTO VEEDURIAS, PLAZO 10 DIAS CALENDARIO	PETICION	CORREO	JURIDICA	CORREO ELECTRONICO	24/08/2021	40
834	6/08/2021	MARY LUZ OSPINA, DESARROLLO SOCIAL	TRASLADA PETICION DE ACUERDO A TRABAJOS PARTICIPACION CIUDADANA, EN DIFERENTES BARRIOS	PETICION	CORREO	RECURSOS FISICOS	1443	25/10/2021	80
840	6/08/2021	LUIS GABRIEL SANABRIA PACHON	RECONOCIMIENTO DEPORTIVO FUT ARMENIA	PETICION	FISICO	JURIDICA	RESOLUCIÓN 134 DEL 04 DE NOVIEMBRE DE 2021	11/11/2021	96
869	17/08/2021	JESSION JESUS VALENCIA, PROXIMAMENTE RESIDENTE BARRIO LA PAVONA	me gustaría saber en el barrio cuenta con actividades tales como rumba terapias, grupos de campismo o de danza, etc.	PETICION	CORREO	TECNICA	1522	4/11/2021	79
899	24/08/2021	ELIZABETH BOTERO CORTES, BARRIO NIAGARA	SOLICITUD INSTRUCTOR AEROBICOS	PETICION	CORREO	TECNICA		12/10/2021	48
912	30/08/2021	ANDRES MAURICIO CHACON ANGEL, SECRETARIO INFRAESTRUCTURA MPAL	REMITE OFICIO DE CARLOS ARTURO AMADOR PRESIDENTE DEL BARRIO LOS QUINDOS 1 Y 2 ETAPA, QUIEN SOLICITA MANTENIMIENTO PARQUES INFANTILES Y POLIDEPORTIVOS	PETICION	CORREO	RECURSOS FISICOS	1446	26/10/2021	56
926	1/09/2021	Nubia Yaneth Ruiz Gomez <Nruiz@mindeporte.gov.co>	SOLICITUD INFORME ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO - SOPORTES COID - 764 - 2021	PETICION	CORREO	TECNICA	CORREO ELECTRONICO	12/10/2021	40
945	3/09/2021	GUSTAVO LOZANO GONZALEZ, CLUB BOLO CLUB	SOLICITUD RECONOCIMIENTO DEPORTIVO	PETICION	FISICO	JURIDICA	RESOLUCION 136 DE NOVIEMBRE DE 2021	8/11/2021	66
959	7/09/2021	CARLOS JULIO VILLAMIL PATIÑO	EL ALCALDE REMITE SOLICITUD MANTENIMIENTO Y SEGURIDAD PARA PREVENCION DE ROBOS QUE SE HAN PRESENTADO EN EL ESTADIO DE ATLETISMO	QUEJA	coRREO	PLANEACION Y RECURSOS FISICOS	1448	26/10/2021	48
963	7/09/2021	BEATRIZ ELENA OSORIO IDARRAGA	ARCHIVOS DE LOS CLUBES DE JUDO	PETICION	FISICO	JURIDICA	1506	11/11/2021	65
970	8/09/2021	JORGE URIEL CORTES ARANGO Presidente JAC. B. Salazar Cra. 23 No. 29-31 Armenia Q. Tel. 3022208764 – 3103940305	INSTALACION AROS DE BALONCESTO	PETICION	CORREO	RECURSOS FISICOS	TELEFONICAMENTE	12/10/2021	33
976	9/09/2021	LEONARDO CASTAÑO LÓPEZ, PRESIDENTE LIGA DE VOLEIBOL	SOLICITUD APOYO PROYECTO ANTE MINDEPORTES	PETICION	CORREO	DIRECCION	1416	21/10/2021	41
995	14/09/2021	DAYANA SERVA C.C. 1.094.964.995 Presidente club Kaysen	SOLICITUD RECONOCIMIENTO DEPORTIVO	PETICION	CORREO	JURIDICA	RESOLUCIÓN 135 DEL 04 DE NOVIEMBRE DE 2021	8/11/2021	54
1020	23/09/2021	YUDDY LICETH MARIN ALVAREZ, USUARIA CICLOVIA ESTADIO CENTENARIO	QUEJA SOBRE POR QUÉ dejan solo al instructor para dictar las clases, tomar la temperatura de los asistentes, ver que la gente no vulnere el cerramiento, hasta estar pendiente de la seguridad de los asistentes por que ya ni policía hay, etc.	QUEJA	CORREO	TECNICA		12/11/2021	49
1026	24/09/2021	LUZ LLAMILET ALZATE ROMAN GIMNASIO CONTEMPORANEO	RENOVACION LICENCIA PARA FUNCIONAMIENTO CLUB DEPORTIVO GIMCO, E INCLUIR DISCIPLINAS KARATE	PETICION	FISICO	JURIDICA	1535	9/11/2021	45
1035	29/09/2021	MAURICIO RUIZ RODRIGUEZ, CLUB CAMPESTRE DE TIRO DEPORTIVO	SOLICITUD RECONOCIMIENTO DEPORTIVO	PETICION	FISICO	JURIDICA	1536	10/11/2021	41
1038	29/09/2021	SOLICITUD INFORMACION DE DOCUMENTACION CLUBES	BEATRIZ HELENA OSORIO IDARRAGA, LIGA QUINDIANA DE JUDO	PETICION	FISICO	JURIDICA	1498	11/11/2021	42
1045	30/09/2021	MARIA ALEJANDRA CHAVEZ C, CLUB TERSINQUIN SILLAS DE RUEDAS	RECONOCIMIENTO DEPORTIVO	PETICION	FISICO	JURIDICA	RESOLUCION 138 DE NOVIEMBRE 4 DE 2021	9/11/2021	39

Estadio Centenario Piso 2º kilómetro 1 vía aeropuerto El Edén Armenia Quindío

Correo electrónico: contactenos@imdera.gov.co

Tel 7478888 – Celular 314 661 7090

Código Postal: 630001

Página web: www.imdera.gov.co

1057	5/04/2021	JUAN DAVID PIEDRAHITA PINEDA, CANDIDATO CONCEJO DE JUVENTUDES	TRASLADA EL ALCALDE PETICION DE APOYO A EVENTO ADRENALINA SOBRE RUEDAS A REALIZARSE 13, 14 Y 15 DE NOVIEMBRE EN ANTIGUO HOTEL LAS GAVIOTA	PETICION	CORREO	TECNICA	1355	22/10/2021	198
1058	5/04/2021	LUZ NELLYL VILLA VARGAS, SCOUTS REGIONAL QUINDIO	SOLICITUD DONACION BALONES Y PRESTAMO ELEMENTO PUBLICITARIO	PETICION	FISICO	TECNICA	1315	29/09/2021	175
1060	6/10/2021	STEPHANI BUSTOS FRANCO - PRESIDENTE CLUB ESTAMPIDA	SOLICITUD DE RECONOCIMIENTO DEPORTIVO DEL CLUB ESTAMPIDA	PETICION	FISICO	JURIDICA	1537	9/11/2021	33
1107	14/10/2021	JHON JAIRO GONZALEZ, PTE ADHOC CLUB DEPORTIVO BOLOS SORDOS ARMENIA CLUBEDA	ENVIA DOCUMENTOS PARA ACTUALIZACION RECONOCIMIENTO	PETICION	FISICO	JURIDICA	1789	3/01/2022	81
1112	15/10/2021	ACADEMIA FUTBOL CLUB DUNGA	SOLICITUD SE CONVOCUE A ASAMBLEA EXTRAORDINARIA PARA ELECCION ORGANO	PETICION	FISICO	JURIDICA	CORREO ELECTRONICO	4/01/2022	81
1114	19/10/2021	ANGELA MARIA NARVAEZ OSORIO, UNIGRANCOLOMBIA	RENOVACION RECONOCIMIENTO DEPORTIVO	PETICION	FISICO	JURIDICA	1783	29/12/2021	71
1133	21/10/2021	MARY LUZ OSPINA GARCIA	matriz de seguimiento de política pública departamental la cual se le hace un seguimiento al tercer trimestre del año , para evaluar el proceso de la implementación de la política pública juvenil departamental	PETICION	CORREO	TECNICA Y DIRECCION	CORREO ELECTRONICO	23/11/2021	32
1150	27/10/2021	CAMILLO ACOSTA BEDOYA, CLUB TEJO J.V.G	SOLICITUD RECONOCIMIENTO DEPORTIVO	PETICION	FISICO	JURIDICA	1740	15/12/2021	48
1159	3/11/2021	JHOAN HASBEIDY CORTES MARULANDA, CLUB NOKACHI DE KARATE DO	SOLICITUD RECONOCIMIENTO DEPORTIVO	PETICION	FISICO	JURIDICA	RESOLUCION No. 172 DEL 30 DE DICIEMBRE DE 2021	3/01/2022	61
1170	5/11/2021	EZEQUIEL BARROS, KAYROS	SOLICITUD CAMBIO ORGANO ADTIVO KAYROS	PETICION	FISICO	JURIDICA	1791	3/01/2022	58
1195	16/11/2021	RUBY OYOLA MARQUEZ	TRASLADO POR COMPETENCIA POR PARTE DE LA PROCURADURIA, SOBRE RUIDO EN PROGRAMAS COLISEO DEL CAFE	PETICION	CORREO	JURIDICA	1782	29/12/2021	42
1200	17/11/2021	CLUB QUINDIO FC	SOLICITUD A ASAMBLEA EXTRAORDINARIA	PETICION	FISICO	JURIDICA	1784	29/12/2021	41
1204	17/11/2021	DIEGO ALEJANDRO OVALLE CELIS, CLUB CORAZON CAFETERO	SOLICITUD RECONOCIMIENTO DEPORTIVO	PETICION	FISICO	JURIDICA	1790	3/01/2022	56
1218	19/11/2021	PAOLA VALLEJO GUTIERREZ	Comedidamente me permito solicitar su valiosa colaboración informándonos si en su ciudad y/o municipio se encuentra inscrito algún club de muay thai (con reconocimiento deportivo vigente).	PETICION	CORREO	JURIDICA	2	4/01/2022	45
1219	19/11/2021	Johana Ramirez Anaconda - Mario Alonso Diaz Alarcon	SOLICITUD APOYO ACTIVIDADES EDUCATIVA, RECREODEPORTIVAS E IMPLEMENTOS DEPORTIVOS	PETICION	CORREO	TECNICA	1749	21/12/2021	31
1229	24/11/2021	DANIEL RAMIREZ P., CLUB BOX HOUSE	SOLICITUD ENTREGA DOCUMENTOS QUE ENTREGO PARA RECONOCIMIENTO DEPORTIVO	PETICION	FISICO	JURIDICA	1779	28/12/2021	33
1233	24/11/2021	CLUB DEPORTIVO QUINDIO FC	ENVIA ACTAS CAMBIO ORGANO ADMINISTRACION PARA FINES PERTINENTES	PETICION	FISICO	JURIDICA	1784	29/12/2021	34
1250	29/11/2021	GERMAN D. ENCISO, COORDINADOR PRIMARIA, INEM	SOLICITUD CONTINUIDAD PROGRAMA CENTRO DE EXPLORACION Y DESARROLLO MOTRIZ EN EL COLEGIO INEM	PETICION	FISICO	TECNICA	48	13/01/2022	44
1281	9/12/2021	NICOLAS ALBERO GOMEZ TAMAYO, IE CRISTOBAL COLON	AGRADECIMIENTO Y SOLICITUD PROMOTOR CENTRO DE EXPLORACION MOTRIZ PARA EL AÑO ENTRANTE	PETICION	FISICO	TECNICA	52	13/01/2022	34
1282	9/12/2021	HECTOR FABIOPEREZ LONDOÑO, IE CAMARA JUNIOR	AGRADECIMIENTO Y SOLICITUD PROMOTOR CENTRO DE EXPLORACION MOTRIZ PARA EL AÑO ENTRANTE	PETICION	FISICO	TECNICA	53	13/01/2022	34

	FORMATO DE COMUNICACIONES OFICIALES Instituto Municipal del Deporte Y La Recreación De Armenia NIT 890003419-5	Código: FO-GG-01
		Fecha Elaboración: 31-08-2012
		Fecha Revisión: 10-02-2020
		Versión: 9
		Página 8 de 10

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 legal.

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.

Estadio Centenario Piso 2º kilometro 1 vía aeropuerto El Edén Armenia Quindío

Correo electrónico: contactenos@imdera.gov.co

Tel 7478888 – Celular 314 661 7090

Código Postal: 630001

Página web: www.imdera.gov.co



**FORMATO DE COMUNICACIONES
OFICIALES**
Instituto Municipal del Deporte Y La Recreación De Armenia
NIT 890003419-5

Código: FO-GG-01
Fecha Elaboración: 31-08-2012
Fecha Revisión: 10-02-2020
Versión: 9
Página 9 de 10

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



**FORMATO DE COMUNICACIONES
OFICIALES**
Instituto Municipal del Deporte Y La Recreación De Armenia
NIT 890003419-5

Código: FO-GG-01
Fecha Elaboración: 31-08-2012
Fecha Revisión: 10-02-2020
Versión: 9
Página 10 de 10

- 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