

 IDERMETA INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE DEPORTE Y RECREACIÓN DEL META	OFICINA DE CONTROL INTERNO		
	INFORMES		
Versión: 00	Emisión y vigencia: 22-02-2018	Código:	Página 1 de 12

INFORME DE PQRS Periodo: Cuarto Trimestre de 2019						
FECHA DEL INFORME:		ALCANCE DEL INFORME:				
<table border="1"><tr><td>04</td><td>02</td><td>2020</td></tr></table>		04	02	2020	Inicio: 01/10/2019	
04	02	2020				
		Finalización :31/12/2019				
DESTINATARIOS:		1. DIRECTOR GENERAL IDERMETA 2. COMITÉ INSTITUCIONAL DE COORDINACION DE CONTROL INTERNO 3. CIUDADANIA EN GENERAL				

INTRODUCCIÓN

El presente documento corresponde al Informe unificado de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRS) recibidas y atendidas por el Instituto, en el periodo 01 de octubre a 31 de diciembre de 2019, en cumplimiento de lo establecido en la Ley N° 1712 de 2014, para determinar la oportunidad de las respuestas dadas a los ciudadanos, durante el periodo evaluado, así como la claridad, precisión y resolución de fondo a las solicitudes y demandas presentadas por la ciudadanía, con el objetivo de formular recomendaciones a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, para el mejoramiento continuo de la prestación del servicio a los usuarios por parte de la Entidad.

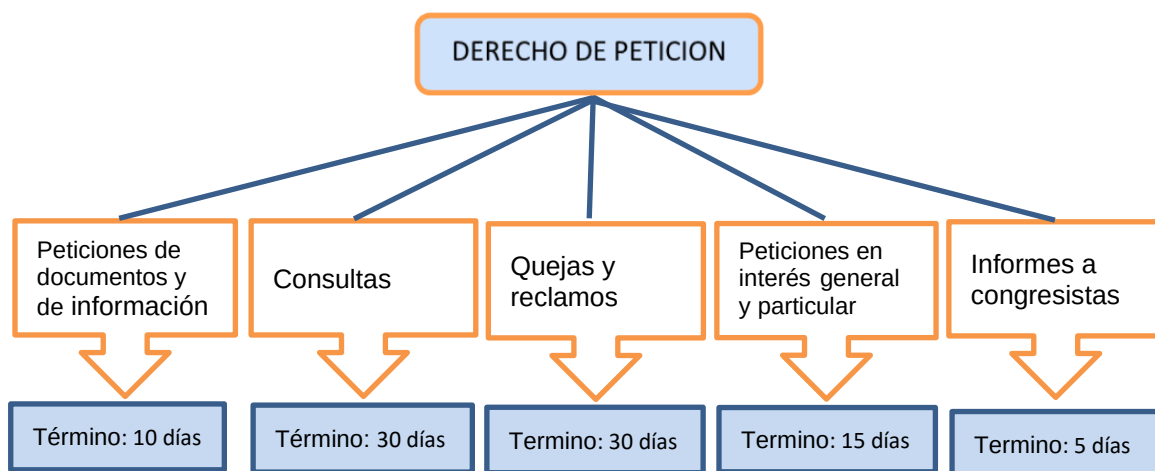
La Oficina de Control Interno del Instituto Departamental de Deporte y Recreación del Meta, presenta el Informe de PQRS con la Información suministrada por la Subdirección Financiera y administrativa, la percepción como medida de satisfacción de la comunidad por los productos, servicios y trámites ofrecidos por la Entidad en el correspondiente periodo informado no se determinó, por cuanto, encuestas y otro tipo de formas de medición no se han efectuado por las áreas misionales correspondientes.

 IDERMETA INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE DEPORTE Y RECREACIÓN DEL META	OFICINA DE CONTROL INTERNO		
	INFORMES		
Versión: 00	Emisión y vigencia: 22-02-2018	Código:	Página 2 de 12

Periodo: Cuarto de 2019

Dando cumplimiento a lo preceptuado en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2019 del Instituto de Deporte y Recreación del Meta y de conformidad con lo establecido en la Ley 1712 de 2014, se encuentran publicadas las diferentes categorías de información en la página web <https://www.idermeta.gov.co/idermeta/transparencia/>, en donde se encuentra a disposición de la ciudadanía.

Para dar cumplimiento a lo preceptuado en la Ley 1755 de 2014, los funcionarios públicos del Instituto de Deporte y Recreación del Meta – IDERMETA, deben resolver en el menor tiempo posible sin exceder los términos legales, de fondo y notificar la respuesta al peticionario, los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones son los siguientes:

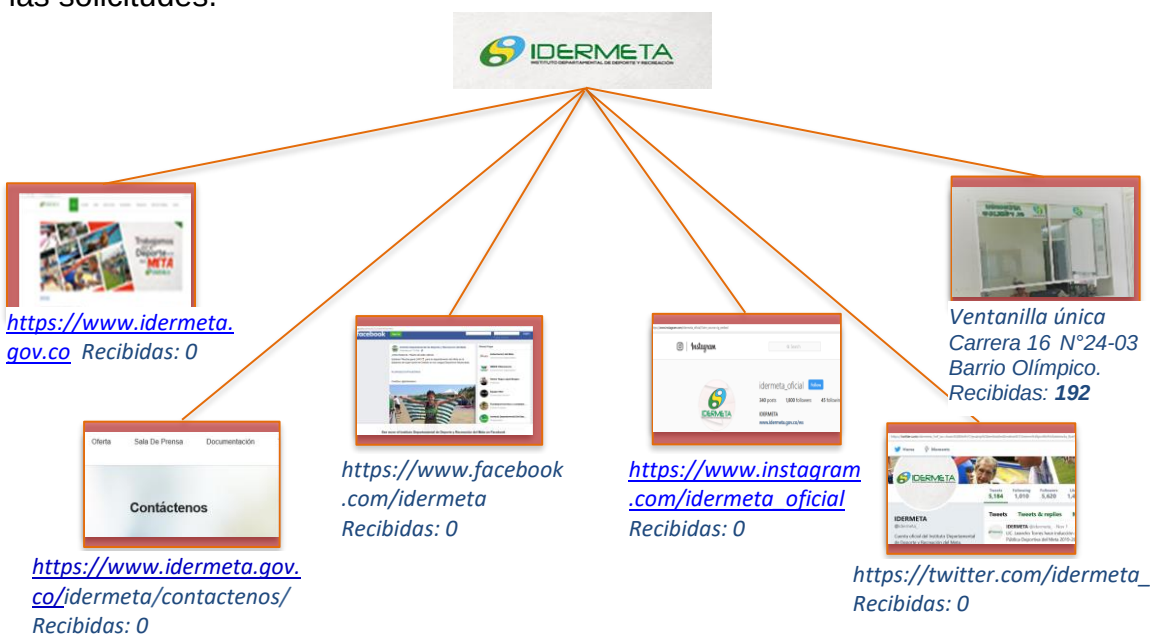


Estos plazos son los máximos permitidos, sin embargo, cuando la solicitud excepcionalmente lo amerite, conforme a los principios de celeridad, eficacia y eficiencia, se debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

	OFICINA DE CONTROL INTERNO		
	INFORMES		
Versión: 00	Emisión y vigencia: 22-02-2018	Código:	Página 3 de 12

1. CANALES DE ATENCION Y PQRSO RECIBIDAS

La información reportada por la Subdirección Administrativa NO discrimino los canales de atención por medio de los cuales se recibieron las solicitudes de la ciudadanía, por tal motivo se tomo la ventanilla única como el canal de recibo de las solicitudes.



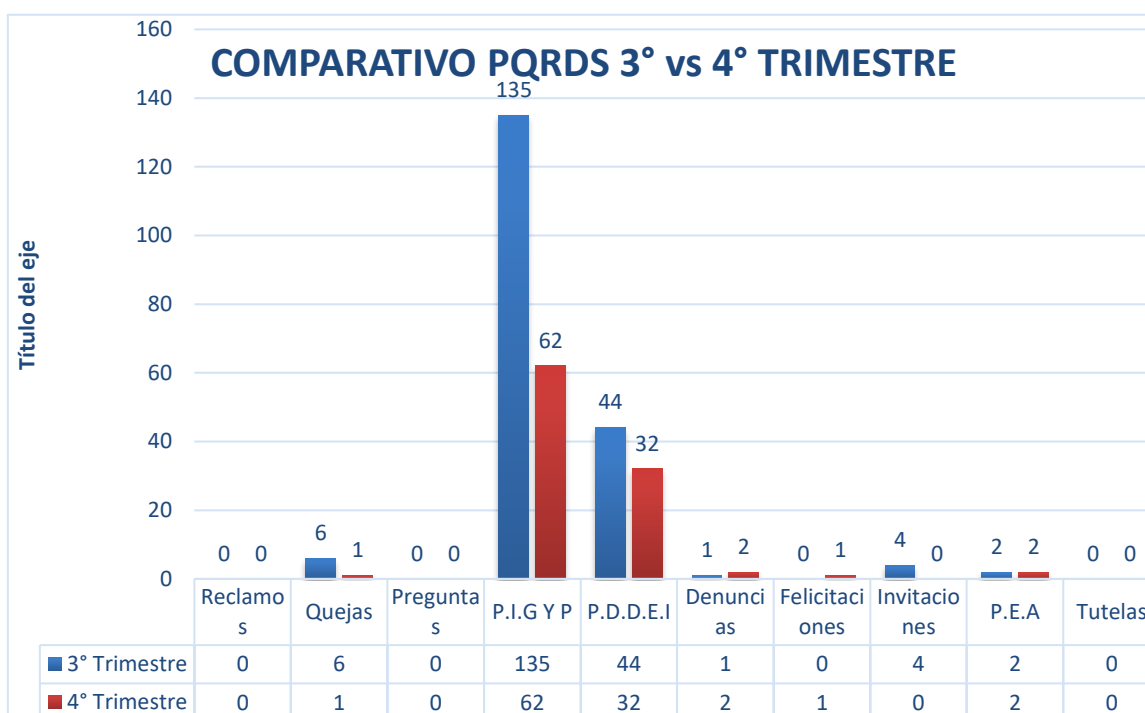
Canales de atención no habilitados en el Instituto: teléfono, buzón de sugerencias quejas y reclamos.

El informe de PQRSO correspondiente a este cuarto trimestre de la vigencia 2019, se encuentra sin la información del mes de diciembre, debido a no haber sido reportada por los responsables de la misma a la fecha de elaboración y presentación del presente informe, por tanto, la información consolidada del cuarto trimestre corresponde a los meses de octubre y noviembre, afectando la información consolidada del trimestre y la información comparada del presente informe.

TABLA 1. PQRSD RECIBIDAS EN EL CUARTO TRIMESTRE 2019

PQRS	OCT	NOV	DIC	TOTAL TRIMESTRE
Reclamos	0	0	NO/REP	0
Quejas	1	0	NO/REP	1
Preguntas o consultas	0	0	NO/REP	0
Peticiones en interés general y particular	34	28	NO/REP	62
Peticiones de documentos e información	17	15	NO/REP	32
Denuncias	0	2	NO/REP	2
Felicitaciones	0	1	NO/REP	1
Invitaciones	0	0	NO/REP	0
Peticiones entre autoridades	1	1	NO/REP	2
Tutelas	0	0	NO/REP	0
TOTALES	53	47		100

2. COMPARACIÓN DE PQRSD RECIBIDAS EN PERIODOS ANTERIORES



	OFICINA DE CONTROL INTERNO		
	INFORMES		
Versión: 00	Emisión y vigencia: 22-02-2018	Código:	Página 5 de 12

Se compara la información del tercer trimestre con la información de los meses de octubre y noviembre (cuarto trimestre) de 2019, se observa un aumento en las denuncias al pasar de una (1) en el tercer trimestre a dos (2) en el cuarto trimestre y una disminución sustancial en las quejas al disminuir de seis (6) a una queja, en la Peticiones en Interés General y Particular (P.I.G y P), del tercer trimestre 135 superan en un 218% las presentadas en los meses de octubre – noviembre de 2019. En las Peticiones de Documentos e Información (P.D.D.E.I) las solicitudes del tercer trimestre superan en un 137.5% las presentadas en los meses de octubre-noviembre de 2019. Las Peticiones Entre Autoridades (P.E.A), se mantienen constantes y no se presentan reclamos, preguntas ni tutelas. Se disminuyen las invitaciones al pasar en el comparativo de 4 a 0 y se presenta una manifestación de agradecimiento (felicitaciones). (fuente: Subdirección Administrativa y Financiera).

En los meses de octubre-noviembre (cuarto trimestre), se reportaron cien (100) PQRSD, siendo las peticiones en interés general y particular las de mayor incidencia con sesenta y dos (62) peticiones.

Revisada la información suministrada se tiene que de las 100 PQRSD reportadas como atendidas en el trimestre, dieciséis (16) PQRSD son respondidas sin código ni consecutivo de correspondencia, sin lo cual, el sistema de gestión documental no puede preservar la memoria de las actividades ejecutadas por los funcionarios que atendieron la solicitud.

Las denuncias se aumentan en un 100% al pasar de una (1) a dos (2) durante los dos periodos observados y las quejas disminuyen pasando de seis (6) a una, sin embargo, se requiere a los responsables del proceso suministrar la información y resultados del seguimiento administrativo de las investigaciones correspondientes, para adoptar las medidas y correctivos necesarios.

3. GESTION DE PQRSD RECIBIDAS EN EL CUARTO TRIMESTRE

TABLA 2. GESTION DE PQRSD CUARTO TRIMESTRE 2019						
PQRSD recibidas en los meses de octubre noviembre	PQRSD en trámite del trimestre anterior	PQRSD en trámite para el siguiente periodo	PQRSD atendidas en el trimestre	PQRSD atendidas extemporáneas	PQRSD del trimestre anterior con respuesta extemporánea	PQRSD sin respuesta y extemporáneas
100	8	Sin informaci	Sin informaci	2	1	8

	OFICINA DE CONTROL INTERNO		
	INFORMES		
Versión: 00	Emisión y vigencia: 22-02-2018	Código:	Página 6 de 12

Las extemporaneidades en las respuestas para los meses de octubre-noviembre es de tres (3) y las PQRSD con respuesta y extemporáneas para el periodo informado es de ocho solicitudes sin respuesta y extemporáneas, para un total de once (11) PQRSD extemporáneas, una cifra significativamente alta, correspondiente al 11.0% de las solicitudes recibidas en el trimestre.

Es urgente que la dirección del Instituto tome las medidas de control interno y control interno disciplinario para controlar la vulneración de los derechos fundamentales de los ciudadanos que presentan al Instituto sus requerimientos y solicitudes.

“Los artículos 6° y 123 de la Carta Política, consagran que todos los servidores públicos, sin excepción, son responsables ante las autoridades por infringir la Constitución, la ley y los reglamentos, y por omisión o extralimitación en el ejercicio de sus funciones [69].

En este sentido, es un elemento fundamental del Estado de Derecho el deber de los servidores públicos de cumplir sus obligaciones de conformidad con lo establecido en las normas vigentes. El reconocimiento de ese deber y la responsabilidad consecuente en caso de incumplirlo, se encuentra previsto específicamente en el artículo 6° de la Carta conforme al cual los servidores públicos son responsables por infringir la Constitución y las leyes, de una parte, y por la omisión o extralimitación en el ejercicio de las funciones asignadas.

En plena consonancia con ello, el artículo 122 de la Carta prevé que todos los servidores públicos, antes de entrar a ejercer su cargo, deberán prestar juramento de cumplir y defender la Constitución, así como desempeñar los deberes que les incumben. Adicionalmente el artículo 123 prescribe que los servidores públicos ejercerán sus funciones en la forma en que ello se encuentre previsto por la Constitución, la ley y el reglamento [70].

Como un complemento a estas disposiciones, el artículo 92 Superior prevé que cualquier persona podrá solicitar de la autoridad competente la aplicación de las sanciones disciplinarias derivadas de la conducta de las autoridades públicas.

Por lo anterior, la posibilidad de que el Estado imponga sanciones a los funcionarios públicos que desconozcan la ley y sus deberes funcionales a través del derecho disciplinario se encuentra claramente sustentada en los artículos 6°, 92, 122 y 123 de la Constitución Política.” Corte Constitucional Sentencia C-721/15.

4. SEGUIMIENTO A LAS RESPUESTAS DE LAS PQRSD RECIBIDAS

TABLA 3. Seguimiento a las respuestas de las PQRSD atendidas en el periodo por dependencia

PQRSD	Recibidas en el período	Tramitadas en el período	Tramitadas fuera de términos	Fuera de términos sin respuesta	trimestre anterior con respuesta extemporánea
Dirección General	43	42	2	0	1
Oficina de Planeación	14	13	1	2	0
Subdirección Administr. y Financie	18	14	0	4	0
Subdirección Técnica	25	22	0	2	0
Subdirección de Medicina Deportiv	0	0	0	0	0
Oficina de Control Interno	0	0	0	0	0
Total	100	91	3	8	1

Las dependencias con mayor numero de PQRSD tramitadas fuera de términos son dirección general y la oficina de planeación y las dependencias con mayor numero de PQRSD fuera de términos sin dar respuesta a los solicitantes son la Subdirección Administrativa y Financiera con cuatro (4), seguida de la Dirección General y la Oficina de Planeación con dos (2) PQRSD cada una.

Se hace especial referencia a la solicitud 51, recibida el 05/29/2019, la cual, no ha recibido la correspondiente respuesta por parte del Instituto, transcurridos 132 días hábiles desde su recepción, solicitud que requiere de respuesta inmediata.

5. RADICADOS CON Y SIN RESPUESTA Y VENCIDOS EN EL TRIMESTRE

5.1. Radicados del trimestre anterior con respuesta extemporánea

13. Registro 42. Recibido 07/29/2019. Padres de la liga de natación se quejan del mal comportamiento de la señora Mariela castro con todo el personal de la piscina delante de los niños de natación. Atendida 10/31/2019, a los 68 días. Responsable: Dirección General.

5.2. Radicados atendidos en el trimestre extemporáneamente

1. Registro 21. Recibido 01/31/2019 DANILO CAVIEDES, Solicita escenarios deportivos para diferentes fechas. Solicitud respondida 10/30/2019 a los 194 días. Responsable Dirección General.

 IDERMETA INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE DEPORTE Y RECREACIÓN DEL META	OFICINA DE CONTROL INTERNO		
	INFORMES		
Versión: 00	Emisión y vigencia: 22-02-2018	Código:	Página 8 de 12

2. Registro 26. Recibido 11/08/2019 YEIMY VANESSA PARDO CASTELLANOS, Derecho de petición, Estabilidad laboral por estado de embarazo. Solicitud respondida 12/10/2019 a los 22 días. Responsable Oficina de Planeación.

5.3. Radicados sin respuesta y extemporáneos

Fecha de corte 30 de noviembre

1. Registro 2. Recibido 11/05/2019. German Zapata Betancourt, Solicita propuesta para la mujer - acompañamiento y juzgamiento logístico y directrices. Solicitud sin respuesta, a los 18 días. Responsable Oficina de Planeación.

2. Registro 41. Recibido 08/27/2019. Héctor Camilo Roza. Solicita copia del contrato de obra, acta de recibo final del 013 del 2006. Solicitud sin respuesta a los 68 días. Responsable Oficina de Planeación. X

3. Registro 51. Recibido 05/29/2019. Manuel Pérez Viatela. Solicita apoyo para los hijos que están vinculados a Centauros futbol club. Solicitud sin respuesta, a los 132 días. Subdirección Técnica.

4. Registro 43. Recibido 10/31/2019. Sergio Quiroz. Solicita de los campos de tenis ubicado en el parque sikuaní. Solicitud sin respuesta a los 21 días. Responsable Subdirección Técnica.

5. Registro 48. Recibido 10/22/2019. PROTECCION S.A. Solicita pago de bono pensional de Miguel Ernesto Giraldo Umaña. Solicitud sin respuesta a los 28 días. Responsable Subdirección Financiera.

6. Registro 51. Recibido 10/28/2019. Derecho de petición Tatiana Reyes Balanta. Solicita informe alquiler del estadio -- informe de pagos de servicios públicos del 2018 copia del negocio jurídico entre futbol club etc. Solicitud sin respuesta a los 24 días. Responsable Subdirección Financiera.

7. Registro 52. Recibido 10/28/2019. Colpensiones José Ángel Franco, proceso de cobro jurídico N° 2019 8307072 junta administradora notificación viso de liquidación por concepto de aportes pensionales. Solicitud sin respuesta

	OFICINA DE CONTROL INTERNO		
	INFORMES		
Versión: 00	Emisión y vigencia: 22-02-2018	Código:	Página 9 de 12

a los 24 días. Responsable Subdirección Administrativa.

8. Registro 53. Recibido 10/31/2019. Martha Ester Cervantes MINDEPORTES capacitación de legislación deportiva instaurada por el señor José Danilo Ardila. Solicitud sin respuesta a los 21 días. Responsable Subdirección Administrativa.

6. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA

TABLA 4. Comparativo tiempo promedio de respuesta vigencia Tercer trimestre 2019 vs Cuarto trimestre 2019

Tercer trimestre 2019	Cuarto periodo 2019 Octubre – Noviembre
5.0 días	10.0 días

El tiempo promedio de respuesta de las PQRSD, se obtiene de la diferencia entre días hábiles transcurridos entre el recibo de la solicitud y la respuesta del Instituto, cuando la solicitud no se contesta dentro del mismo mes, se suman los días hábiles entre el recibo de la solicitud y el ultimo día hábil del mes, la sumatoria de los días se divide entre el número de PQRSD recibidas en el mes, adicionando las PQRSD, que vienen del mes anterior.

Para el cuarto trimestre de la vigencia 2019, se aumenta el tiempo de respuesta del Instituto, a las solicitudes de PQRSD de la comunidad al pasar de un promedio de 5.0 días en el tercer trimestre a diez (10) días en el periodo informado.

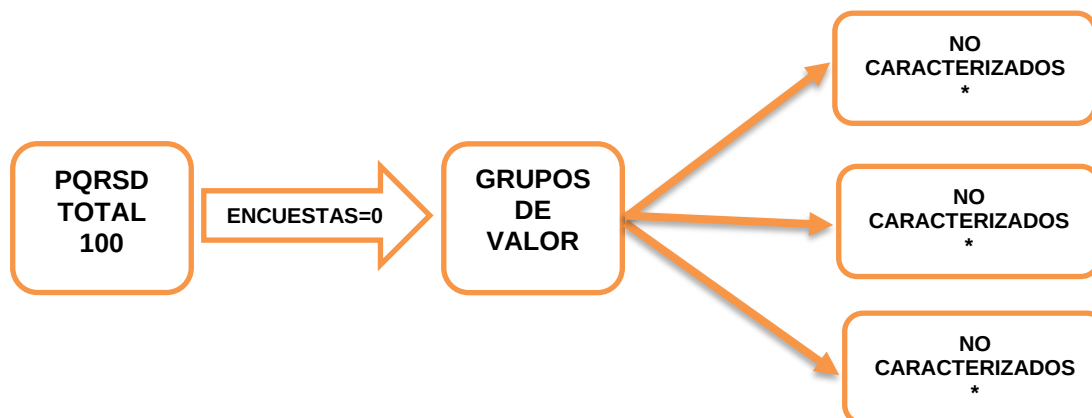
Reclamos, Quejas, Denuncias.

Sobre el deber de seguimiento e información de los resultados de los reclamos, quejas o denuncias presentadas por la ciudadanía, no se presentó información, por parte de los responsables del seguimiento a estas PQRSD.

En este punto se reitera el deber del Instituto de realizar las correspondientes investigaciones e informar a la ciudadanía de los resultados de las mismas.

	OFICINA DE CONTROL INTERNO		
	INFORMES		
Versión: 00	Emisión y vigencia: 22-02-2018	Código:	Página 10 de 12

7. PERCEPCIÓN DE LOS GRUPOS DE VALOR A SERVICIOS Y TRÁMITES



No caracterizados*: Sin información

8. CONCLUSIONES RECOMENDACIONES

1. Se insiste en la necesidad de reportar la información discriminada según los canales de atención por medio de los cuales se recibieron las solicitudes de la ciudadanía.
2. Se reitera la necesidad de habilitar las dos (2) líneas de atención telefónica, como canal de recepción de PQRSD y se recomienda capacitar al personal encargado de las líneas de atención ciudadana del Instituto, para este propósito.
3. Se reitera la necesidad y obligación de implementar el canal de atención ciudadanía de buzón de sugerencias, quejas y reclamos, adoptar e implementar los formatos para facilitar a los usuarios el ejercicio de sus derechos.
4. Se recomienda utilizar el aplicativo para el trámite y gestión de correspondencia “Mercurio” adquirido por el Instituto, herramienta que permite un mejor control de proceso.
5. El proceso de gestión documental, correspondencia y archivo del Instituto, no cumple con los estándares de la Ley 594 de 2000, por lo cual, se

	OFICINA DE CONTROL INTERNO		
	INFORMES		
Versión: 00	Emisión y vigencia: 22-02-2018	Código:	Página 11 de 12

recomienda adoptar en el menor tiempo posible el Plan Institucional de Archivos – PINAR y actualizar el Programa de Gestión documental y Tablas de retención documental, con el fin de dar cumplimiento a las directrices del Archivo General de la Nación y a la normatividad vigente frente a la administración de los documentos.

6. El Instituto ha avanzado en la mejora continua de la formalización de las respuestas a las PQRS de la ciudadanía, sin embargo, debe prestarse atención asignación de los códigos de toda la correspondencia, con el propósito de preservar la memoria institucional.
7. Aproximadamente el 90% de las solicitudes presentadas por la comunidad a través de los distintos canales de comunicación facilitados por IDERMETA, se encuentran atendidas dentro de los términos legales y reglamentarios, se hace perentorio alcanzar el 100%.
8. Se requiere el fortalecimiento del sistema de control interno para el proceso de correspondencia y atención de radicados de PQRS de la ciudadanía, con el propósito de disminuir el número de los radicados vencidos con y sin respuesta, debido al aumento continuado en la presente vigencia al pasar en el primer trimestre del 4%, a un 7.75% en el segundo trimestre, en el tercer trimestre a 9.90% y en el periodo informado al 11.0%.
9. Se reitera la obligación de los funcionarios del Instituto de dar cumplimiento a los términos legales para contestar las peticiones interpuestas a las autoridades, establecidos en la Ley 1755 de 2015, y las consecuencias disciplinarias previstas en la Ley 734 de 2002.
10. Los radicados vencidos y sin respuesta no deben seguir presentándose en el Instituto, pues con ellos se transgrede el derecho fundamental de los ciudadanos, *“a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.”* (art.23 CN).
11. La información suministrada por la Subdirección administrativa, en los informes mensuales de PQRS, es incompleta y confusa, por lo cual se recomienda efectuar reinducción y capacitación a los funcionarios encargados de esta función. Se continúan clasificando erróneamente las solicitudes o peticiones de la ciudadanía en grupos como “Peticiones de la

 IDERMETA INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE DEPORTE Y RECREACIÓN DEL META	OFICINA DE CONTROL INTERNO		
	INFORMES		
Versión: 00	Emisión y vigencia: 22-02-2018	Código:	Página 12 de 12

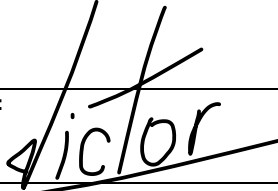
ciudadanía” y como “Derechos de petición”, se observa confusión en la presentación de la información por cuanto se debe tener presente que toda actuación o petición verbal o escrita realizada presencial o en forma remota, por un menor de edad o por una persona adulta por motivos de interés general o particular se constituye en un derecho de petición y debe dársele atención dentro de los términos legales.

12. El sistema de recepción de PQRSD del Instituto no registra las PQRSD, allegadas por medios electrónicos ni telefónicos. Se recomienda registrar todas las PQRSD, que ingresan al Instituto en el sistema de recepción, para mejorar el control de la PQRSD, prestar un mejor servicio a la comunidad y preservar la memoria institucional.

13. Se debe realizar mesas de trabajo con las áreas o dependencias donde se generaron PQRSD extemporáneos y establecer las causas de la extemporaneidad e individualizar las responsabilidades y las razones por la cuales las respuestas fueron registradas por fuera de los términos de ley.

14. Se debe realizar encuestas y evaluaciones de percepción y de satisfacción con la ciudadanía y los grupos de valor del Instituto, que evalué la atención ofrecida, los servicios de capacitaciones y eventos locales, regionales, nacionales e internacionales y los eventos masivos donde se vincule el Instituto.

15. Las recomendaciones del presente informe son reiterativas durante la vigencia informada.

Elaboro y Proyecto: Víctor Alfonso Novoa Bernal	Cargo: Jefe Oficina de Control Interno	Firma: 
--	---	---