



Zipaquirá, Julio 14 de 2020

Señor:

RONALD MAURICIO ORTIZ BAHAMON

Honorable concejal

Zipaquirá

Asunto: Respuesta a Derecho de Petición Verbal.

Respetado concejal:

Dando respuesta al derecho de petición verbal realizado el día 23 de junio de presente año y teniendo en cuenta lo plasmado en el artículo 5 del Decreto 491 de 2020 en donde se amplían los tiempos de respuesta para atender las peticiones, se procede a responder lo solicitado.

1. Informe de proceso de empalme 2016 – 2019:

El proceso de empalme inició con la resolución 052 de 6 de junio de 2019, mediante la cual se crea el comité de empalme y los subcomités encargados de preparar el proceso de empalme y el acta de informe de gestión del Instituto Municipal de Cultura, Recreación y Deporte de Zipaquirá; en esta se establecen las funciones y responsabilidades de los funcionarios del IMCRDZ frente a este proceso.

Posteriormente el 10 de septiembre del 2019 se dio lugar a una primera reunión en la cual se hizo una primera revisión de avance del proceso de empalme. El 17 de septiembre de 2019 se realizó una segunda reunión en dónde se revisó el avance del proceso de empalme. El 20 de noviembre del 2019 se realizó una reunión con los funcionarios del IMCRDZ para definir el proceso de empalme vigencia 2016-2019.



El proceso de empalme entre la administración entrante y la administración saliente vigencia 2016- 2019 inició el 03 de diciembre del 2019 a las 8:20 a.m., en esta primera sesión se trataron los temas de presentación de los asistentes al empalme, presentación de la Resolución 052 de 2019, presentación propuesta Cronograma de Empalme, observaciones al cronograma propuesto, presentación generalidades del IMCRDZ. El mismo día a las 2:00 p.m. se socializó por parte de la administración saliente lo referente a talento humano, Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo, MECI, Trabajo social y Sistema de Gestión de la Calidad. El 04 de diciembre de la Subgerente Administrativa y Financiera del IMCRDZ hace entrega de la relación de contratos de servicios de apoyo a la gestión al entonces Coordinador de empalme Freddy Espinosa.

Por otro lado, el 4 de diciembre de 2019 a las 8:00 a.m. se socializó con la comisión de empalme de administración entrante los asuntos administrativos correspondientes a el área de comunicaciones, prensa y recursos tecnológicos, el mismo día a las 2:35 p.m. se dio a conocer el alcance del proceso de la gestión financiera del IMCRDZ, además se socializó la situación económica de la entidad y su ejecución y administración de recursos.

El 6 de diciembre del 2019 se realizó el debido empalme referente a los temas de contratación y defensa jurídica en donde se socializó todo lo referente a contratación del IMCRDZ vigencia 2019. Adicionalmente se hizo entrega de manera digital la información de los comodatos de CIC Prados del Mirador, Estación del Tren, Estadio Municipal Héctor el Zipa González, Complejo Deportivo Julio Caro, Vehículos Chevrolet LUV y Furgón del IMCRDZ al entonces Coordinador de Empalme, de igual manera el mismo día se entregó de manera digital lo referente a la Política y lineamientos para el manejo de la información y comunicación interna y externa del IMCRDZ.

El 10 de diciembre del 2019 a las 8:00 a.m. se socializó con la comisión de empalme entrante lo referente al subprograma nuestro compromiso con el deporte, en donde se socializó todo lo referente a las Escuelas de Formación Deportiva (EFD) del IMCRDZ, adicionalmente se socializó el porcentaje de cobertura de las EFD, clubes convencionales y paralímpicos, eventos de intercambio deportivo y conformación de equipo profesional de fútbol de salón femenino en la vigencia 2016-2019. Por otro lado, se socializó con la comisión de empalme entrante lo relacionado a convenios con universidades, escuelas de formación nuevas y la cobertura de cada una de las escuelas de formación en el cuatrienio anterior. Ese mismo día se llevo a cabo en la unidad deportiva de San Carlos en esta reunión se entregó informe de la coordinación de actividad física 2016-2019 a la comisión de empalme 2020-2023 en donde se reflejó en donde se socializó el respectivo porcentaje de cumplimiento de las metas del plan de



desarrollo de vigencia 2016-2019 en lo referente a los temas de actividad física.

El 11 de diciembre del 2019, se socializó con la misión de empalme entrante todo lo referente al cultura, en donde se tocaron los temas del plan de desarrollo 2016-2019, teniendo en cuenta los programas y su porcentaje de cumplimiento, adicionalmente el porcentaje de cumplimiento en cuanto a la cobertura de los programas formativos culturales ofertados por el IMCRDZ, el impacto generado por el subproyecto de mil guitarras, el impacto de porcentaje de impacto en lo referente a primera infancia, el porcentaje de cumplimiento en cuanto a la realización de diferentes eventos culturales llevados a cabo en la vigencia 2016-2019, porcentaje de cumplimiento en cuanto a la biblioteca pública regional, la biblioteca pública Eduardo Castillo y a la biblioteca José María Triana Algarra, adicionalmente se socializó el portafolio de estímulos creados relativa al área de cultura en la administración 2016-2019, el estado de los bienes de interés cultural.

El 16 de diciembre del 2019 se procedió a socializar con la comisión de empalme de la administración entrante por medio de un informe detallado los bienes de interés cultural y deportivo, su respectivo proceso de mantenimiento, el alquiler de los bienes y sus respectivos costos de alquiler. El 19 de diciembre del 2019 la comisión de empalme saliente socializó a la comisión de empalme entrante todo lo referente al proceso de gestión documental y sus resultados, teniendo en cuenta que ventanilla única hace parte de este proceso.

Se anexa en CD Actas de empalme con sus respectivas listas de asistencia para un total de 201 folios.

2. Informe de contratación 2020.

En lo corrido del año 2020, se han realizado 164 contratos los cuales se relacionan en la siguiente tabla, cabe resaltar que en el anexo, se encuentra toda la información de los contratos.

No. Contrato	Tipo de Contrato	Análisis del sector	Estudios previos	Contrato	Acto Administrativo	Aceptación oferta	Estudios de mercado	Invitación pública	Adenda	Acta de Cierre	Informe de evaluación	Proyecto pliego de condiciones	Verificación propuesta
1	PRESTACIÓN DE SERVICIOS	X	X	X									
2	PRESTACIÓN DE SERVICIOS	X	X	X									
3	PRESTACIÓN DE SERVICIOS	X	X	X	X								
4	PRESTACIÓN DE SERVICIOS	X	X	X									
5	PRESTACIÓN DE SERVICIOS	X	X	X									
6	PRESTACIÓN DE SERVICIOS	X	X	X									
7	PRESTACIÓN DE SERVICIOS	X	X	X									
8	PRESTACIÓN DE SERVICIOS	X	X	X									
9	PRESTACIÓN DE SERVICIOS	X	X	X									



10	PRESTACIÓN DE SERVICIOS	X	X	X									
11	PRESTACIÓN DE SERVICIOS	X	X	X									
12	PRESTACIÓN DE SERVICIOS	X	X	X									
13	PRESTACIÓN DE SERVICIOS	X	X	X									
14	PRESTACIÓN DE SERVICIOS	X	X	X									
15	PRESTACIÓN DE SERVICIOS	X	X	X									
16	PRESTACIÓN DE SERVICIOS	X	X	X									
17	PRESTACIÓN DE SERVICIOS	X	X	X									
18	PRESTACIÓN DE SERVICIOS	X	X	X									
19	PRESTACIÓN DE SERVICIOS	X	X	X									
20	PRESTACIÓN DE SERVICIOS												
21	PRESTACIÓN DE SERVICIOS	X	X	X									
22	MÍNIMA CUANTÍA		X			X	X						
23	PRESTACIÓN DE SERVICIOS	X	X	X									
24	PRESTACIÓN DE SERVICIOS	X	X	X									
25	PRESTACIÓN DE SERVICIOS	X	X	X									
26	PRESTACIÓN DE SERVICIOS	X	X	X									
27	PRESTACIÓN DE SERVICIOS	X	X	X									
28	PRESTACIÓN DE SERVICIOS	X	X	X									
29	PRESTACIÓN DE SERVICIOS	X	X	X									
30	MÍNIMA CUANTÍA	X	X			X		X	X	X	X		
31	PRESTACIÓN DE SERVICIOS	X	X	X									
32	PRESTACIÓN DE SERVICIOS	X	X	X									
33	PRESTACIÓN DE SERVICIOS	X	X	X									
34	PRESTACIÓN DE SERVICIOS	X	X	X									
35	PRESTACIÓN DE SERVICIOS	X	X	X									
36	PRESTACIÓN DE SERVICIOS	X	X	X									
37	PRESTACIÓN DE SERVICIOS	X	X	X									
38	PRESTACIÓN DE SERVICIOS	X	X	X									
39	PRESTACIÓN DE SERVICIOS	X	X	X									
40	PRESTACIÓN DE SERVICIOS	X	X	X									
41	PRESTACIÓN DE SERVICIOS	X	X	X									
42	PRESTACIÓN DE SERVICIOS	X	X	X									
43	PRESTACIÓN DE SERVICIOS	X	X	X									
44	PRESTACIÓN DE SERVICIOS	X	X	X									
45	PRESTACIÓN DE SERVICIOS	X	X	X									
46	PRESTACIÓN DE SERVICIOS	X	X	X									
47	PRESTACIÓN DE SERVICIOS	X	X	X									
48	PRESTACIÓN DE SERVICIOS	X	X	X									
49	PRESTACIÓN DE SERVICIOS	X	X	X									
50	PRESTACIÓN DE SERVICIOS	X	X	X									



51	PRESTACIÓN DE SERVICIOS	X	X	X									
52	PRESTACIÓN DE SERVICIOS	X	X	X									
53	PRESTACIÓN DE SERVICIOS	X	X	X									
54	PRESTACIÓN DE SERVICIOS	X	X	X									
55	PRESTACIÓN DE SERVICIOS	X	X	X									
56	PRESTACIÓN DE SERVICIOS	X	X	X									
57	PRESTACIÓN DE SERVICIOS	X	X	X									
58	PRESTACIÓN DE SERVICIOS	X	X	X									
59	PRESTACIÓN DE SERVICIOS	X	X	X									
60	PRESTACIÓN DE SERVICIOS	X	X	X									
61	PRESTACIÓN DE SERVICIOS	X	X	X									
62	PRESTACIÓN DE SERVICIOS	X	X	X									
63	PRESTACIÓN DE SERVICIOS	X	X	X									
64	PRESTACIÓN DE SERVICIOS	X	X	X									
65	PRESTACIÓN DE SERVICIOS	X	X	X									
66	PRESTACIÓN DE SERVICIOS	X	X	X									
67	PRESTACIÓN DE SERVICIOS	X	X	X									
68	PRESTACIÓN DE SERVICIOS	X	X	X									
69	PRESTACIÓN DE SERVICIOS	X	X	X									
70	PRESTACIÓN DE SERVICIOS	X	X	X									
71	PRESTACIÓN DE SERVICIOS	X	X	X									
72	PRESTACIÓN DE SERVICIOS	X	X	X									
73	PRESTACIÓN DE SERVICIOS	X	X	X									
74	PRESTACIÓN DE SERVICIOS	X	X	X									
75	PRESTACIÓN DE SERVICIOS	X	X	X									
76	PRESTACIÓN DE SERVICIOS	X	X	X									
77	PRESTACIÓN DE SERVICIOS	X	X	X									
78	PRESTACIÓN DE SERVICIOS	X	X	X									
79	PRESTACIÓN DE SERVICIOS	X	X	X									
80	PRESTACIÓN DE SERVICIOS	X	X	X									
81	PRESTACIÓN DE SERVICIOS	X	X	X									
82	PRESTACIÓN DE SERVICIOS	X	X	X									
83	PRESTACIÓN DE SERVICIOS	X	X	X									
84	PRESTACIÓN DE SERVICIOS	X	X	X									
85	PRESTACIÓN DE SERVICIOS	X	X	X									
86	PRESTACIÓN DE SERVICIOS	X	X	X									
87	PRESTACIÓN DE SERVICIOS	X	X	X									
88	PRESTACIÓN DE SERVICIOS	X	X	X									
89	PRESTACIÓN DE SERVICIOS	X	X	X									
90	PRESTACIÓN DE SERVICIOS	X	X	X									



91	PRESTACIÓN DE SERVICIOS	X	X	X									
92	PRESTACIÓN DE SERVICIOS	X	X	X									
93	PRESTACIÓN DE SERVICIOS	X	X	X									
94	PRESTACIÓN DE SERVICIOS	X	X	X									
95	PRESTACIÓN DE SERVICIOS	X	X	X									
96	PRESTACIÓN DE SERVICIOS	X	X	X									
97	PRESTACIÓN DE SERVICIOS	X	X	X									
98	PRESTACIÓN DE SERVICIOS	X	X	X									
99	PRESTACIÓN DE SERVICIOS	X	X	X									
100	PRESTACIÓN DE SERVICIOS	X	X	X									
101	PRESTACIÓN DE SERVICIOS	X	X	X									
102	PRESTACIÓN DE SERVICIOS	X	X	X									
103	PRESTACIÓN DE SERVICIOS	X	X	X									
104	PRESTACIÓN DE SERVICIOS	X	X	X									
105	PRESTACIÓN DE SERVICIOS	X	X	X									
106	PRESTACIÓN DE SERVICIOS	X	X	X									
107	PRESTACIÓN DE SERVICIOS	X	X	X									
108	PRESTACIÓN DE SERVICIOS	X	X	X									
109	PRESTACIÓN DE SERVICIOS	X	X	X									
110	PRESTACIÓN DE SERVICIOS	X	X	X									
111	PRESTACIÓN DE SERVICIOS	X	X	X									
112	PRESTACIÓN DE SERVICIOS	X	X	X									
113	MENOR CUANTÍA		X	X	X		X	X	X	X			
114	PRESTACIÓN DE SERVICIOS	X	X	X									
115	PRESTACIÓN DE SERVICIOS	X	X	X									
116	PRESTACIÓN DE SERVICIOS	X	X	X									
117	PRESTACIÓN DE SERVICIOS	X	X	X									
118	PRESTACIÓN DE SERVICIOS	X	X	X									
119	PRESTACIÓN DE SERVICIOS	X	X	X									
120	PRESTACIÓN DE SERVICIOS	X	X	X									
121	PRESTACIÓN DE SERVICIOS	X	X	X									
122	PRESTACIÓN DE SERVICIOS	X	X	X									
123	PRESTACIÓN DE SERVICIOS	X	X	X									
124	PRESTACIÓN DE SERVICIOS	X	X	X									
125	PRESTACIÓN DE SERVICIOS	X	X	X									
126	PRESTACIÓN DE SERVICIOS	X	X	X									
127	PRESTACIÓN DE SERVICIOS	X	X	X									
128	PRESTACIÓN DE SERVICIOS	X	X	X									
129	PRESTACIÓN DE SERVICIOS	X	X	X									
130	MÍNIMA CUANTÍA		X			X	X						



131	PRESTACIÓN DE SERVICIOS	X	X	X									
132	PRESTACIÓN DE SERVICIOS	X	X	X									
133	PRESTACIÓN DE SERVICIOS	X	X	X									
134	PRESTACIÓN DE SERVICIOS	X	X	X									
135	PRESTACIÓN DE SERVICIOS	X	X	X									
136	PRESTACIÓN DE SERVICIOS	X	X	X									
137	PRESTACIÓN DE SERVICIOS	X	X	X									
138	PRESTACIÓN DE SERVICIOS	X	X	X									
139	PRESTACIÓN DE SERVICIOS	X	X	X									
140	PRESTACIÓN DE SERVICIOS	X	X	X									
141	PRESTACIÓN DE SERVICIOS	X	X	X									
142	PRESTACIÓN DE SERVICIOS	X	X	X									
143	PRESTACIÓN DE SERVICIOS	X	X	X									
144	PRESTACIÓN DE SERVICIOS	X	X	X									
145	PRESTACIÓN DE SERVICIOS	X	X	X									
146	PRESTACIÓN DE SERVICIOS	X	X	X									
147	PRESTACIÓN DE SERVICIOS	X	X	X									
148	PRESTACIÓN DE SERVICIOS	X	X	X									
149	MÍNIMA CUANTÍA		X			X	X						
150	MÍNIMA CUANTÍA		X			X	X						
151	PRESTACIÓN DE SERVICIOS	X	X	X									
152	PRESTACIÓN DE SERVICIOS	X	X	X									
153	MÍNIMA CUANTÍA		X			X	X						
154	PRESTACIÓN DE SERVICIOS	X	X	X									
155	PRESTACIÓN DE SERVICIOS	X	X	X									
156	PRESTACIÓN DE SERVICIOS	X	X	X									
157	MÍNIMA CUANTÍA		X	X	X	X	X	X		X			
158	MÍNIMA CUANTÍA			X		X							
159	MÍNIMA CUANTÍA		X	X			X	X		X			
160	PRESTACIÓN DE SERVICIOS	X	X	X									
161	MENOR CUANTÍA		X	X	X		X	X		X	X	X	X
162	PRESTACIÓN DE SERVICIOS	X	X	X									
163	MÍNIMA CUANTÍA		X	X			X	X	X	X			
164	MÍNIMA CUANTÍA		X	X			X	X		X			

3. Informe de PQRS, discriminando cuantas quejas, cuantos reclamos y su respectivo seguimiento.

Dando cumplimiento a la ley 1755 de 2015 se realizó el informe de seguimiento a las PQRS vigencia I Semestre 2020 se cargo a la página del IMCRDZ el 02 de julio del presente año en el siguiente link <https://www.imcrdz.com/infopqrs/>, en este se discrimina la cantidad de PQRS y el respectivo seguimiento realizado a estas.



**INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE DE
ZIPAQUIRÁ, OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO**

**INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN DE
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES PQRS
I SEMESTRE DE 2020**

En cumplimiento a los lineamientos establecidos en el artículo 76 de la ley 1474 del 2011, donde señala: "... 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." El área de control interno realizó la evaluación de la recepción, trámite, y seguimiento de las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes en el IMCRDZ, con el fin de garantizar los principios de transparencia, eficacia, y celeridad de las actuaciones administrativas.

Y dando cumplimiento al artículo 23 de la Constitución Política de Colombia "Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales"

OBJETIVO:

Realizar el respectivo seguimiento y evaluación a la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes, con el fin de determinar el cumplimiento en cuanto a la respuesta oportuna de las mismas y efectuar las recomendaciones necesarias a los líderes de proceso, con el fin de realizar el respectivo mejoramiento continuo de IMCRDZ frente a la atención al ciudadano.

METODOLOGIA:

Para la elaboración del presente informe la metodología aplicada se basó teniendo en cuenta los lineamientos establecidos en la resolución 066 de Junio 14 de 2018 "Mediante la cual se adopta la ventanilla única en el Instituto Municipal de Cultura, Recreación y Deporte de Zipaquirá y se dictan otras disposiciones". Por lo anterior, para efectuar la evaluación del cumplimiento normativo y la gestión de las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes, se utilizó como fuente de información los reportes del primer semestre generados por la persona encargada de la Ventanilla Única del IMCRDZ el cual se entregó al área de control interno y en donde se dio en su momento las respectivas recomendaciones.

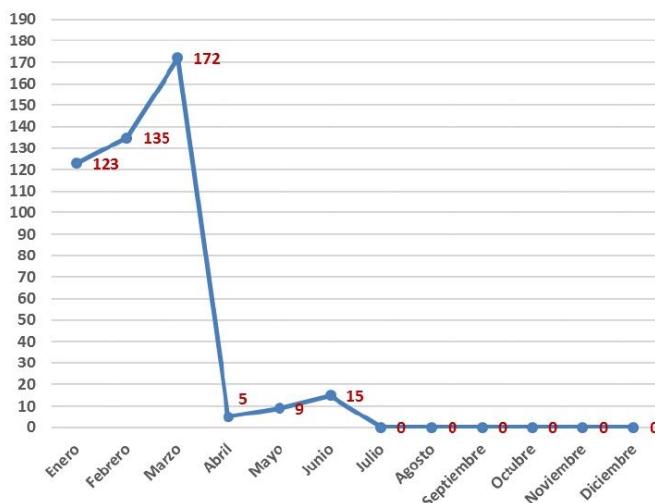




Resultados del seguimiento

Una vez analizados los datos entregados por la encargada de Ventanilla Única, se evidencia lo siguiente:

1. Número de Comunicaciones oficiales que ingresan en el mes

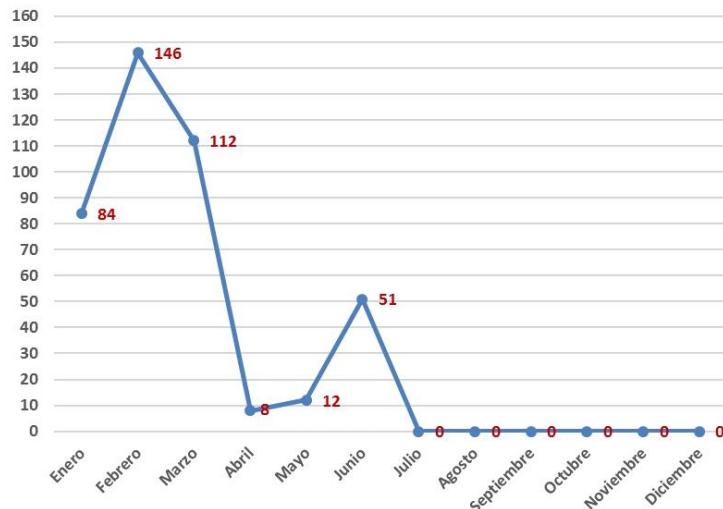


Del total de comunicaciones que ingresan al Instituto Municipal de Cultura, Recreación y Deporte de Zipaquirá se ve un decrecimiento en el mes abril debido a que las comunicaciones empezaron a ingresar de manera virtual, además debido a la pandemia del COVID – 19 el ingreso de comunicaciones se vio afectado ya que no se radicaban los documentos





2. Número de comunicaciones oficiales que salen del IMCRDZ en el mes



Por otro lado, se evidencia que se realizó respuesta a 413 comunicaciones que ingresaron al IMCRDZ en el primer semestre del 2020 las cuales fueron radicadas en ventanilla única.

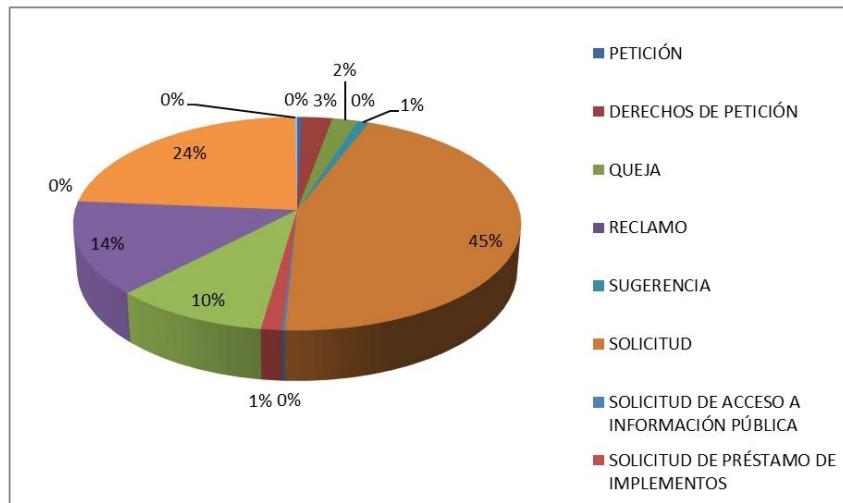
Teniendo en cuenta el número de registros que ingresaron al Instituto Municipal de Cultura, Recreación y Deporte de Zipaquirá, se evidencia que registraron un total de 524 comunicaciones discriminadas de la siguiente manera:

PETICIÓN	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
DERECHOS DE PETICIÓN	0	0	2	0	0	0	2
QUEJA	10	1	0	0	1	1	13
RECLAMO	0	0	0	0	0	0	0
SUGERENCIA	0	0	4	1	0	0	5
SOLICITUD	34	135	57	0	2	7	235
SOLICITUD DE ACCESO A INFORMACIÓN PÚBLICA	1	0	0	0	0	0	1
SOLICITUD DE PRÉSTAMO DE IMPLEMENTOS	2	2	3	0	0	0	7
SOLICITUD DE PRÉSTAMO DE ESCENARIOS	44	6	0	0	1	1	52
VINCULACIÓN DE SERVICIO SOCIAL	4	64	6	0	0	0	74
TUTELA	0	0	0	0	0	0	0
OTROS	28	20	61	4	5	5	123
FELICITACIONES	0	0	0	0	0	1	1
TOTAL	123	231	141	5	9	15	524





En el primer semestre del año 2020 se generaron por ventanilla única del IMCRDZ un total de 524 registros, en el mes de enero se evidenciaron 123 registros, en el mes de febrero 231 registros, en el mes de marzo 141 registros, en el mes de abril 5 registros, en el mes de mayo 9 registros y en el mes de junio 15 registros de ingreso de comunicaciones. Lo que indica que en el mes de marzo se evidenció el mayor número de ingreso de registros en el IMCRDZ, mientras que en el mes de abril fue el mes que ingresaron menos registros en el semestre.



Como se evidencia en la gráfica anterior del total de las PQRS recibidas en el periodo del 01 de enero al 30 de junio del año 2020, 2.5% fueron derechos de petición correspondiente a 13 registros, 2.1% quejas correspondiente a 11 registros, 0% reclamos, 1% sugerencias correspondientes a 5 registros, 0.4% peticiones correspondientes a 2 registros, 44.8% solicitudes correspondientes 235 registros, 0.2% solicitudes de acceso de información pública correspondiente a 1 registro, 1.3% solicitudes de préstamo de implementos correspondientes a 7 registros, 9.9% solicitudes de préstamos de escenarios pertinentes a 52 registros, 14.1% vinculaciones a servicio social pertinentes a 74 registros, 0,2% felicitaciones correspondiente a 1 registro y 23.5 % de otros comunicados correspondientes a 123 registros. Por tanto, se puede decir que del total de registros realizados en su gran mayoría corresponden a solicitudes mientras que en el periodo no se han radicado o registrado en el Instituto Municipal de Cultura,





Recreación y Deporte de Zipaquirá ningún reclamo por parte de alguna de las partes interesadas.

	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
FOMENTO CULTURAL	13	56	29	3	4	8	113
FOMENTO DEPORTES	25	27	20	0	1	1	74
FOMENTO DE ACTIVIDAD FÍSICA	1	7	40	0	1	0	49
PRÉSTAMOS ESCENARIOS DEPORTIVOS	47	22	11	0	2	1	83
MANTENIMIENTO DE ESCENARIOS	2	4	0	0	0	0	6
ATENCIÓN AL USUARIO	0	0	0	0	0	0	0
ADMINISTRATIVO	30	111	41	2	1	5	190
OTROS	5	4	0	0	0	0	9
TOTAL	123	231	141	5	9	15	524



Del total de registros que ingresaron al IMCRDZ, se evidencia que 36% de los registros pertenecen al área administrativa, 22% a fomento a cultura, 16% de los registros pertenecen al préstamo de escenarios deportivos, 14% al área de fomento al deporte, 9% a fomento de actividad física, 2% a otros procesos y 1% de los registros pertenece al área de mantenimiento de escenarios. Se puede evidenciar que una gran parte de los registros generados pertenecen al área de cultura y solo 1% pertenece al área de mantenimiento. Teniendo en cuenta lo anterior, se evidencia que la mayoría de registros que ingresan de manera física al IMCRDZ por la ventanilla única y por medio de correo contactenos@imcrdz.com corresponden al área de cultura, por otro lado se





evidencia que se genera cierto interés al radicar la solicitud de mantenimiento de escenarios por parte de las partes interesadas.

Con la información anterior, se puede establecer que no es posible tener un control adecuado en cuanto a los registros de respuesta a las solicitudes por parte de los funcionarios ya que según la información obtenida por la encargada de Ventanilla Única si alguno de los de los funcionarios del Instituto Municipal de Cultura, Recreación y Deporte de Zipaquirá da respuesta dentro de los tiempos establecidos a un oficio y estos no son radicados en la Ventanilla Única, dichos documentos no se registran y por ende no se da el cierre correspondiente al oficio y el documento se encontrará abierto. Adicionalmente, se evidencia que del total de registros que ingresaron al IMCRDZ, se ha dado respuesta a 413 comunicaciones para un total del 80% del total de ingresos, cabe resaltar que hay comunicaciones como invitaciones a las cuales no es necesario dar radicado de salida.

Recomendaciones:

- Realizar el seguimiento a las PQRS que se radican de manera digital y realizar su debido tratamiento.
- Realizar los respectivos planes de mejora relacionados a las Quejas, Reclamos y/o Sugerencias presentados por la comunidad, para realizar el respectivo seguimiento.
- Garantizar que la encargada de la Ventanilla Única alerte a los funcionarios del IMCRDZ cuando se vaya a caducar el tiempo de respuesta de las PQRS para que se dé respuesta oportuna en los tiempos estipulados.
- El área de Control Interno del IMCRDZ recomienda que se genere una estrategia para dar una correcta trazabilidad en cuanto al seguimiento de PQRS de manera virtual para que se de respuesta de manera oportuna.

Firmado en Original

INGRID LORENA PINZÓN CAPADOR
Encargada de Control Interno
Asesora MIPG



SC-CER-718346

INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE DE ZIPAQUIRÁ,
NIT. 800195954-1 SEDE ADMINISTRATIVA, ESTACIÓN DEL TREN: CARRERA 11 NO. 4-00
TEL: 8510005, www.imcrdz.com, E-MAIL: contactenos@imcrdz.com

6



En el anterior se evidencian la cantidad de PQRS y comunicaciones que ingresaron al IMCRDZ en el primer semestre del 2020, adicionalmente se registraron las respectivas recomendaciones por parte de la OCI del Instituto.

Atentamente,

Firmado en Original

FREDDY ERNESTO ESPINOSA CACERES

Gerente General del IMCRDZ

Elaboró: Ingrid Lorena Pinzón – Asesora MIPG del IMCRDZ

Revisó: Jeimmy Lorena Olaya – Subgerente Administrativa y Financiera del IMCRDZ

Aprobó: Fredy Ernesto Espinosa – Gerente General del IMCRDZ