	INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE RECREACIÓN Y DEPORTES DE SANTANDER	VERSION: 01
	INFORME DE EVALUACION Y SEGUIMIENTO	CODIGO: FOCI10
		Página 1 de 1

INFORMACION GENERAL	
Título del Informe:	INFORME SEGUIMIENTO PQRSDF PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2023
Oficina, Área o Dependencia Evaluada:	Coordinación Administrativa y Financiera
Fecha:	Julio 2023
Nombre y cargo del líder del Proceso:	Ludwing Ariel Hernández Rodríguez Prof. Univ. Área Administrativa y Financiera


OBJETIVOS
<p>Evaluar la gestión y cumplimiento normativo, en la atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, interpuestas por los ciudadanos durante el primer semestre de 2023 a la de la Entidad.</p>

ALCANCE
<p>El registro y gestión de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, denuncias y felicitaciones interpuestas en el Indersantander, durante el primer semestre del año 2023.</p>

MARCO LEGAL
<ul style="list-style-type: none"> • Ley 1712 de 2014, Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones. • Ley 1755 del 30 de junio de 2015, Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. • Ley 190 de 1995: Artículo 53: "En toda entidad pública, deberá existir una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas 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. Las entidades territoriales dispondrán lo necesario para el cumplimiento de lo dispuesto en el presente artículo"

METODOLOGIA
<p>Con base en la herramienta digital (Excel) en la que se registra la información de las PQRSDF presentadas en la entidad y el informe semestral presentado por la persona que opera la ventanilla única; se fundamenta la información para realizar el seguimiento semestral a la gestión de las PQRSDF, en la que se analiza: el tratamiento realizado y el tiempo de atención de respuesta.</p>

DESARROLLO
<p>Para el desarrollo del presente informe, se solicitó la información al profesional administrativo y financiero, quien, mediante la persona designada para la ventanilla única, presentó oportunamente la información solicitada; así también un informe de la gestión realizada por la ventanilla única a las 100 PQRSDF registradas en el semestre.</p>

FECHA: 26/07/2023

 Recibido Dirección

Handwritten signature and date:
 26/07/2023

Recopilando así la información que fundamenta el presente informe de la Oficina de Control Interno; la cual se analizó, reviso y comparo entre lo informado y lo registrado en la base de datos.

Así también, el Instituto Departamental de Recreación y Deporte INDERSANTANDER tiene habilitados varios canales, a través de los cuales se pueden interponer las PQRSDf, y son los siguientes:

Las PQRSDf, presentadas a la entidad se registran en la ventanilla única mediante radicación personal, o a través del Link PQRSDf de la página web www.indersantander.gov.co; y/o el buzón de sugerencias.

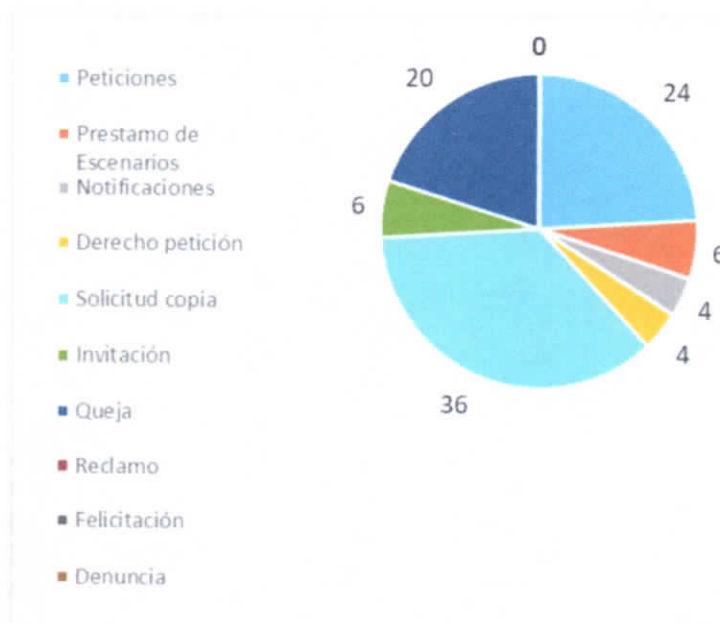
Respecto al link de PQRSDf, en la página web de la entidad www.indersantander.gov.co, el ciudadano puede ingresar y formular su respectiva PQRSDf, de esta forma la entidad se compromete con la transparencia y derecho a la información.

Por otra parte, de acuerdo al consolidado de las PQRSDf, se registran 100 PQRSDf en el Excel de registro y control de la ventanilla única, de lo cual se puede evidenciar lo siguiente:

Durante el periodo comprendido de la vigencia 2023, se evidencia el registro de la recepción de 100 PQRSDf en la ventanilla única, de las cuales el 98% fueron radicadas en la ventanilla única, el otro 2% se presentaron en forma virtual.

Al analizar la información de la clasificación aplicada a las PQRSDf, se identifica que las tres clasificaciones con mayor participación reiterativa de las PQRSDf registradas en el INDERSANTANDER; la presentan 62 peticiones registradas, seguida de 15 solicitudes de préstamo de escenarios y 12 notificaciones; representando estas tres clasificaciones el 89% de las PQRSDf.

CLASIFICACIÓN DE LAS PQRSDf PRESENTADAS



ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN DE LAS PQRSD, POR DEPENDENCIA DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DE 2023

PQRSD RECIBIDAS 01 DE ENERO AL 30 DE JUNIO DE 2023						
OFICINA	RECIBIDAS	EN TRAMITE	VENCIDAS	RESPUESTAS OPORTUNAS	% RTAS OPORTUNAS	% RTAS EXTEMPORANEAS
Dirección	24	2	12	10	50	50
Jurídica	6	1	0	5	100	0
Administrativa y Financiera	4	2	0	2	100	0
Deporte Asociado	4	0	1	3	75	25
Deporte Social Comunitario	36	1	5	30	86	14
Deporte Estudiantil	6	1	0	5	100	0
Alto Rendimiento	20	3	6	11	70	30
TOTAL	100	10	24	66	76	24

*Fuente de información: ventanilla única

En términos generales, en las PQRSD registradas en la ventanilla única del INDERSANTANDER, se identifica que las tres áreas con mayor registro son: Deporte social comunitario (36), Dirección (24) y Alto rendimiento (20); representando estas tres áreas el 80% de las PQRSD radicadas.

Respecto al tiempo de respuesta, la información presentada en el cuadro de control de ventanilla única, demuestra que este tiempo estimado por la Ley 1755 de 2015 para la atención dentro de los términos, se cumplió en 76 de las 100 PQRSD radicadas.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES
Conclusiones

En el primer semestre de la vigencia 2023, se dio operatividad a la ventanilla única institucional permanentemente, con la cual se logró organizar la recepción, atención y gestión de las PQRSD a nivel institucional. Así también, se identifica de manera positiva, que en la clasificación de las PQRSD radicadas, no se presentan quejas, reclamos ni denuncias, considerando que estas tres clasificaciones cuando se presentan, son de evaluación negativa de una gestión institucional.

Por otra parte, de acuerdo con lo observado en el análisis anterior se concluye que un 76% de las PQRSD recibidas por el Instituto han tenido respuesta dentro de los términos de ley para tramitarlos y el 24% tuvo respuesta de manera extemporánea, porcentaje que representa 24 solicitudes.



Recomendaciones

- ✓ Mejorar la gestión de las respuestas a las PQRSDF dentro de los tiempos y términos reglamentados y exigidos por la Ley a fin de evitar exposiciones a riesgos y el incumplimiento de la Política de Servicio al Ciudadano, contemplada en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG.
- ✓ Mantener la operatividad de la ventanilla única institucional permanentemente, para la organización, recepción, atención y gestión de las PQRSDF a nivel institucional, así también los diferentes mecanismos de recepción.
- ✓ Revisar la conceptualización de la tipificación en la clasificación aplicada a las PQRSDF en el momento del registro en la radicación de ventanilla única.

Se requiere Plan de Mejoramiento: SI _____ NO _____

LEIDY MARIANA CAMARGO ARGUELLO
Jefe Oficina Asesora de Control Interno

Proyecto: Emiro Martínez G
CPS- Control Interno