

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

INFORMACION GENERAL	
Título del Informe:	<b>INFORME SEGUIMIENTO PQRS SEGUNDO SEMESTRE VIGENCIA 2022</b>
Oficina, Área o Dependencia Evaluada:	Coordinación Administrativa y Financiera
Fecha:	15/03/2023
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 y sugerencias, interpuestas por los ciudadanos durante el segundo semestre de 2022 a la de la Entidad.</p>

ALCANCE
<p>El registro y gestión de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias interpuestas en el Indersantander, durante el segundo semestre del año 2022.</p>

MARCO LEGAL
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> <li>• 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.</li> <li>• 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"</li> </ul>

METODOLOGIA
<p>Con base en la aplicación digital (Excel) en la que se registra la información de las PQRS presentadas en la entidad, se fundamenta la información para realizar el seguimiento semestral a la gestión y atención de las PQRS, en la que se analiza: la gestión realizada y el tiempo de atención de respuesta.</p>

**DESARROLLO**

Para el desarrollo del presente informe, se realizó reunión con Mayra Suarez auxiliar administrativa encargada de los asuntos de Gestión Documental Institucional, con el fin de recopilar la información referente al registro y gestión de las PQRSD, así como el estado de la operatividad de la ventanilla única. Por otra parte, el área jurídica, reporto en el segundo semestre la recepción y gestión de 10 PQRSD, siendo estas las que están registradas para el seguimiento.

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

Línea telefónica: **6352772**.

Ventanilla única presencial.

Link de la página web **[www.indersantander.gov.co](http://www.indersantander.gov.co)**.

Respecto al link de PQRSD, en la página web de la entidad [www.indersantander.gov.co](http://www.indersantander.gov.co), el ciudadano puede ingresar y formular su respectiva PQRSD, de esta forma la entidad se compromete con la transparencia y derecho a la información.

El Indersantander, tiene ubicado en la recepción un buzón para quejas, reclamos y sugerencias, revisado el buzón a la fecha de corte del seguimiento durante el segundo semestre, no se tiene ninguna petición al respecto, frente a algún tipo de reclamación.

Por otra parte, de acuerdo con la relación de las PQRSD presentada por la Oficina Asesora Jurídica, se puede evidenciar lo siguiente:

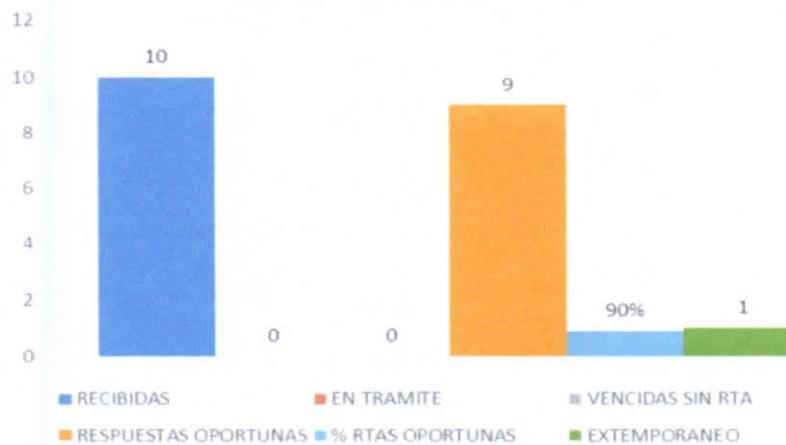
**ANALISIS DE LA INFORMACION DE LAS PQRSD POR DEPENDENCIA DURANTE EL SEGUNDO SEMESTRE – PERIODO DEL 01 DE JULIO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2022 INDERSANTANDER**

<b>PQRSD RECIBIDAS 01 DE JULIO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2022</b>						
<b>OFICINA</b>	<b>RECIBIDAS</b>	<b>EN TRAMITE</b>	<b>VENCIDAS SIN RTA</b>	<b>RESPUESTAS OPORTUNAS</b>	<b>% RTAS OPORTUNAS</b>	<b>EXTEMPORANEO</b>
<b>Dirección</b>	0	N.P	N.P	N.P	N.P	N.P
<b>Jurídica</b>	10	0	0	9	90%	1
<b>Administrativa y Financiera</b>	0	N.P	N.P	N.P	N.P	N.P
<b>Deporte Asociado</b>	0	N.P	N.P	N.P	N.P	N.P
<b>Deporte Social Comunitario</b>	0	N.P	N.P	N.P	N.P	N.P
<b>Deporte Estudiantil</b>	0	N.P	N.P	N.P	N.P	N.P
<b>Alto Rendimiento</b>	0	N.P	N.P	N.P	N.P	N.P
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>9</b>	<b>90%</b>	<b>1</b>

Durante el periodo comprendido en el segundo semestre de la vigencia 2022, solo se evidencio el registro de la recepción de PQRSD en la Oficina jurídica, que recibió 10 solicitudes de información.

En términos generales, el INDERSANTANDER solo evidencio el registro de 10 PQRSD en la Oficina Asesora Jurídica, de las cuales se dio respuesta de manera oportuna a nueve (9) y una (1), Extemporánea. La efectividad de respuesta a las PQRSD en el Instituto durante el semestre de 2022 fue del 90%

**PQRSD REGISTRADAS**



Respecto al tiempo de respuesta, la información presentada demuestra que este tiempo estimado por la Ley 1755 de 2015 para las consultas se ha venido cumpliendo en un 90%, de acuerdo con la relación enviada en el cuadro de control de los PQRSD, por la Oficina Jurídica, ya que, de las 10 solicitudes presentadas, una fue gestionada extemporáneamente.

**CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

**Conclusiones**

De acuerdo con lo observado en el análisis anterior podemos concluir que un 90% de las PQRSD recibidas por la entidad han tenido respuesta dentro de los términos de ley para tramitarlos y el 10% tuvo respuesta de manera extemporánea, porcentaje que representa una solicitud.

En la clasificación de las PQRSD, el 100% de estas son solicitudes de información.

Así también, no se evidencia registro de recepción de PQRSD en otras dependencias, tampoco la operatividad de la ventanilla única que facilite el registro y organización de la gestión de las PQRSD en el Instituto.

	<b>INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE RECREACIÓN Y DEPORTES DE SANTANDER</b>	VERSION: 01
	<b>INFORME DE EVALUACION Y SEGUIMIENTO</b>	CODIGO: FOC10
		Página 4 de 1

### Recomendaciones

- ✓ Mejorar la gestión de las respuestas a las PQRSD dentro de los tiempos y términos reglamentados y exigidos por la Ley a fin de evitar exposiciones a riesgos.
- ✓ Operativizar la ventanilla única institucional permanentemente, para organizar la recepción, atención y gestión de las PQRSD a nivel institucional, así también los diferentes mecanismos de recepción.
- ✓ Revisar y actualizar el procedimiento para la gestión y atención de las PQRSD, así también evaluar la percepción de la satisfacción del cliente.
- ✓ Se recomienda realizar la atención oportuna de las PQRSD recepcionadas, garantizando el correcto direccionamiento y seguimiento, para responder en los términos establecidos por la Ley y la Política de Servicio al Ciudadano, contemplada en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG.

Se requiere Plan de Mejoramiento: SI  NO

  
 LEIDY MARIANA CAMARGO ARGUELLO  
 Jefe Oficina Asesora de Control Interno

  
 Proyecto: Emiro Martínez G  
 OPS- Control Interno