	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 PQRS PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2022
Oficina, Área o Dependencia Evaluada:	Área Jurídica
Fecha:	15/07/2022
Nombre y cargo del líder del Proceso:	Mayra Alejandra Téllez

OBJETIVOS


Establecer que la atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, interpuestas por los ciudadanos durante el primer semestre de 2022 a la de la Entidad se hayan atendido según la normatividad vigente, lo anterior en atención al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, el cual establece que “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”.

ALCANCE

Verificar la información reportada de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias interpuestas ante la Entidad durante el primer semestre del año 2022 y evaluación mediante selección de una muestra de peticiones atendidas dentro de los términos establecidos y respuesta definitivas.

MARCO LEGAL

- 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.
- Decreto 103 de 2015, Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 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.
- Decreto 1166 de 2016, Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.
- 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”;
- Artículo 54: “Las dependencias a que hace referencia el artículo anterior que reciban las quejas y reclamos deberán informar periódicamente al jefe o director de la entidad sobre el desempeño de sus funciones, los cuales deberán incluir: 1. Servicios sobre los que se presente el mayor número de quejas y reclamos, y 2. Principales recomendaciones sugeridas por los particulares que tengan por objeto mejorar el servicio que preste la entidad, racionalizar el empleo de los recursos disponibles y hacer más participativa la gestión pública”.

	INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE RECREACIÓN Y DEPORTES DE SANTANDER	VERSION: 01
	INFORME DE EVALUACION Y SEGUIMIENTO	CODIGO:FOCI10
		Página 2 de 1

METODOLOGIA

Con base en los informes semestrales del seguimiento a las PQRSD generados por la responsable del procedimiento y reportados a la Oficina Asesora de Control Interno, se realiza el seguimiento para verificar el trámite dado y los términos de respuesta, identificando el cumplimiento a los parámetros establecidos en el ordenamiento legal, a fin de salvaguardar la debida atención a la ciudadanía. Igualmente, se brinda asesoría permanente y personalizada a los responsables de la información en las diferentes áreas, buscando facilitar el proceso, que se traduzca en atención de calidad a los ciudadanos.

DESARROLLO

Para el desarrollo del presente informe, se presenta al detalle los resultados derivados de este proceso: Para el efecto se tienen en cuenta los siguientes conceptos:

Proceso de Recepción: Es el proceso que capta la satisfacción de la comunidad en el momento en el que se provee un servicio o después de prestar el mismo. Esa manifestación es: recibida, registrada y clasificada según los procesos afectados; para ser dimensionada a los responsables de dichos procesos para ser solucionados y finalmente ofrecer una respuesta y retroalimentación a la comunidad.

Petición: Acción que tiene toda persona natural o jurídica de acudir ante las autoridades públicas para reclamar la resolución de fondo de una solución presentada que afecta los intereses colectivos o individuales y puede formularse verbalmente o por escrito, en ambos casos de forma respetuosa. Tiempo de Respuesta: 15 días hábiles para su contestación.

Queja: Es el medio a través del cual una persona natural o jurídica pone de manifiesto su incomodidad con la CNSC o de un funcionario o con la forma y condiciones en que se preste o no un servicio.
Tiempo de Respuesta: 15 días hábiles para su contestación.

Reclamo: Es la solicitud presentada por una persona natural o jurídica con el fin de que se revise una actuación administrativa con la cual no está conforme y tiene la finalidad de que esta sea mejorada o cambiada.
Tiempo de Respuesta: 15 días hábiles para su contestación.

Sugerencia: Es la proposición, idea o indicación que se ofrece o presenta con el propósito de incidir en el mejoramiento de un proceso, cuyo objeto se encuentre relacionado con la prestación del servicio o el cumplimiento de una función pública.
Tiempo de Respuesta: 15 días hábiles para su contestación.

La oficina de control interno, en cumplimiento de su función de “evaluar y verificar la aplicación de mecanismos de participación ciudadana”, establecidas en el artículo 12 de la Ley 87 del 93 determina si los derechos de petición cumplen con los requisitos de oportunidad y materialidad establecidos por la ley y la jurisprudencia sobre el tema de manera consecuente.

En cuanto al seguimiento de los derechos de petición los cuales son radicados en ventanilla única (recepción de la entidad) y canalizados por la oficina jurídica. Se solicitó información detallada en su respectivo formato al responsable de la misma.

En respuesta a la solicitud se reportó en el formato FOGJ01, versión 4 control PQRSD, las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias correspondientes al periodo evaluado del 01 de enero al 30 de junio de la presente vigencia.

De conformidad con la información suministrada, se presenta el número de PQRSD allegados al Instituto, las dependencias implicadas, el número de entradas por mes, el medio y finalmente, cuántas han sido respondidas de acuerdo con la normatividad vigente.

Vale la pena aclarar que 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**, la cual verificada por la Oficina de Control Interno se evidenció que actualmente está fuera de servicio.

Ventanilla única presencial.

Link de la página web **www.indersantander.gov.co**.

En relación a los correos electrónicos de todas las dependencias, estos se encuentran asociados a la entidad, donde se recopilan, se les da traslado y se les hace el respectivo seguimiento.

El Indersantander, tiene ubicado en la recepción un buzón para quejas, reclamos y sugerencias, revisado el buzón a la fecha no se tiene ninguna petición al respecto, frente algún tipo de reclamación. Se tiene diseñado por calidad el formato para tal efecto FOGC03-01.

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

De acuerdo con la relación presentada por la encargada de la ventanilla única que funciona en la recepción de la entidad, se puede evidenciar lo siguiente:

ANALISIS DE LA INFORMACION DE LAS PQRSD POR DEPENDENCIA DURANTE EL PRIMER SEMESTRE – PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 30 DE JUNIO 2022 INDERSANTANDER

PQRSD RECIBIDAS ENERO A JUNIO 2022						
OFICINA	RECIBIDAS	EN TRAMITE	VENCIDAS SIN RTA	RESPUESTAS OPORTUNAS	% RTAS OPORTUNAS	EXTEMPORANEO
Dirección	33	0	1	12	33.33%	20
Jurídica	15	0	0	14	93.33%	1
Administrativa y Financiera	6	0	0	5	83.33%	1
Deporte Asociado	7	1	2	1	14.2%	3
Deporte Social Comunitario	29	0	0	28	82.75%	1
Deporte Estudiantil	2	0	1	1	50%	0
Alto Rendimiento	17	2	0	11	41.17%	4
TOTAL	109	3	4	72	65.13%	30

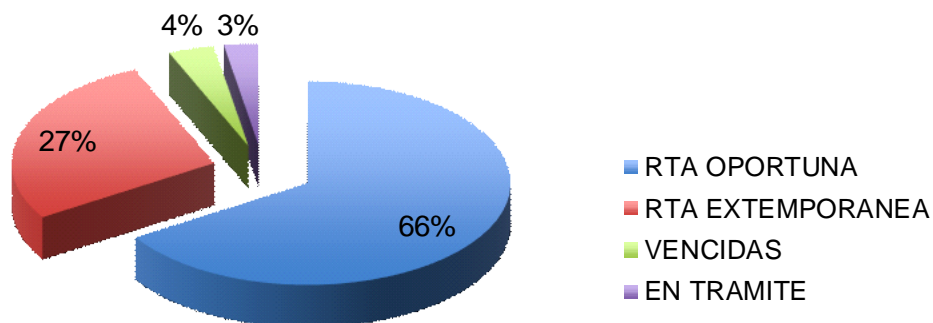
Durante el periodo comprendido de 01 de enero al 30 de junio del primer semestre de la vigencia 2022 se recibieron en la dirección general treinta y tres (33) peticiones, de las cuales solo doce (12) fueron respondidas dentro de los términos de Ley, una (1) está vencida y veinte (20) fueron respondidas de manera extemporánea, la Oficina jurídica recibió 15 PQRSD, de las cuales respondió en términos legales el 93.33%, el área Administrativa y Financiera recibió seis (6) PQRSD dando respuesta oportuna al 83.33% de ellas.

La oficina de Deporte Asociado, recibió siete (7) PQRSD, de las cuales respondió tres (3) de manera extemporánea y a la fecha del reporte tenía vencidas 2 (2) PQRSD, y una en trámite, la oficina de Deporte Social Comunitario recibió 29 PQRSD de las cuales fueron respondidas en términos legales 28, fuera de los términos legales una (1), la oficina de Deporte estudiantil recibió 2 PQRSD, respondieron oportunamente el 50% y se encuentra vencida una PQRSD a la fecha del reporte, la Oficina de alto rendimiento recibió diecisiete

(17) PQRSD de las cuales fueron respondidas oportunamente once (11), a la fecha del reporte se encuentran dos (2) en trámite, y una cuatro que fueron respondidas de manera extemporánea.

En términos generales, el INDERSANTANDER recepcionó un total de 109 PQRSD, de las cuales se dio respuesta de manera oportuna a setenta y dos (72), vencidas cuatro (4), Extemporáneas treinta (30) y en trámite tres (3), estas últimas se encuentran dentro de los términos de ley para dar respuesta a la fecha del reporte. La efectividad de respuesta a las PQRSD en el Instituto durante el primer semestre de 2022 se vio afectada, ya que se dio respuesta oportuna tan solo al 65.13%.

EFFECTIVIDAD RESPUESTA PQRSD PRIMER SEMESTRE 2022



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 66%, de acuerdo con la relación enviada en el cuadro de control de los PQRSD, por la responsable de la ventanilla única.

En la siguiente grafica se puede observar que El área de Deporte Social Comunitario cuenta con el mayor número de respuestas remitidas en términos legales (28), seguido de jurídica (14) y la Dirección (12)

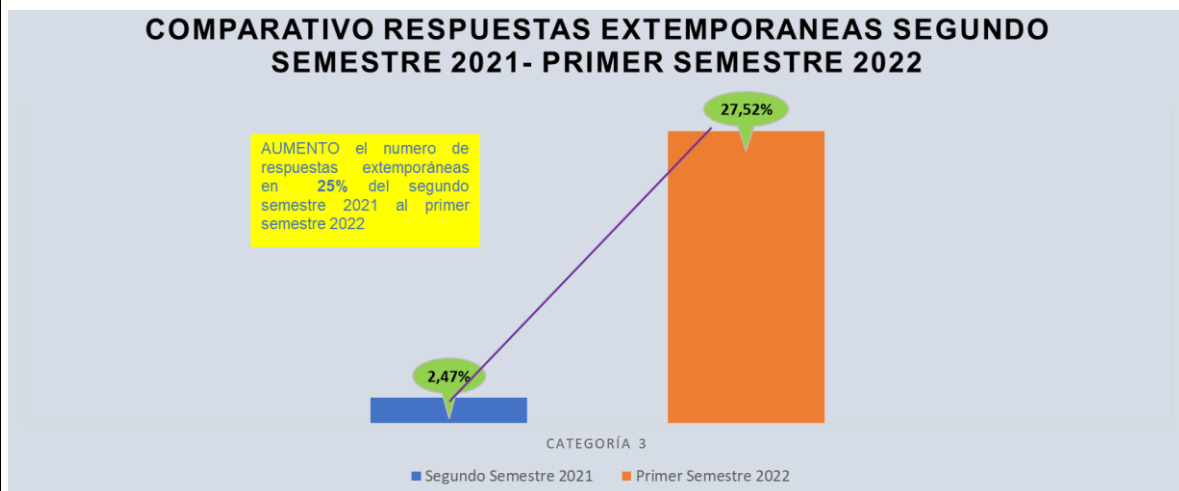
RESPUESTAS OPORTUNAS POR AREA



En la siguiente grafica se puede observar el número de respuestas extemporáneas por área, la dirección es el área que más tiene respuestas fuera de los términos de ley (20), seguido del área de alto rendimiento (4) y Deporte Asociado (3)



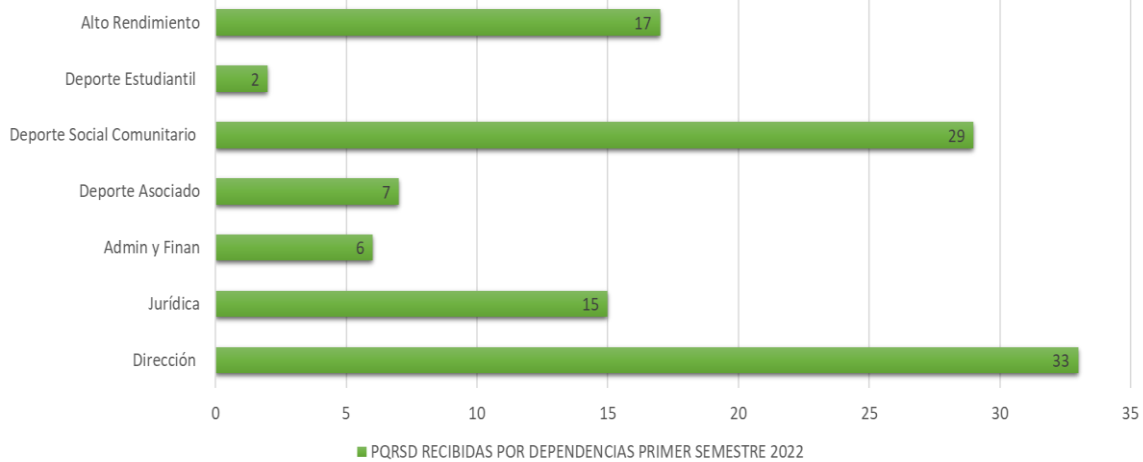
Es importante mencionar que la entidad durante la vigencia 2021 había adoptado como estrategia responder entre 3 y 5 días frente al tiempo estimado, razón por la cual esta oficina destacó la excelente labor realizada, No obstante, durante el primer semestre 2022 se evidenció un **RETROCESO EN EL PROCESO DE RESPUESTA EFECTIVA** de los PQRSD ya que se observó un promedio de respuesta durante este periodo de **23,46 días**. Se identificaron PQRSD con más de 60 días en dar respuesta, incluso se pudo advertir una de ellas con más de 100 días de respuesta.



Así las cosas, la oficina de control interno recomienda, se tenga en cuenta lo estipulado en la Ley 1474 de 2011, así como también lo consagrado en la Ley 1712 de 2014.

Se observa que la dependencia con mayor cantidad de **PQRSD**, es la Dirección General, con (33) PQRSD, Deporte Social Comunitario (29), Alto rendimiento (17), Jurídica (15) Deporte Asociado (7), Administrativa y Financiera (6) Deporte Estudiantil y Formativo (2). Las demás dependencias no registran ninguna petición recibida durante el periodo evaluado del primer semestre de la vigencia 2022.

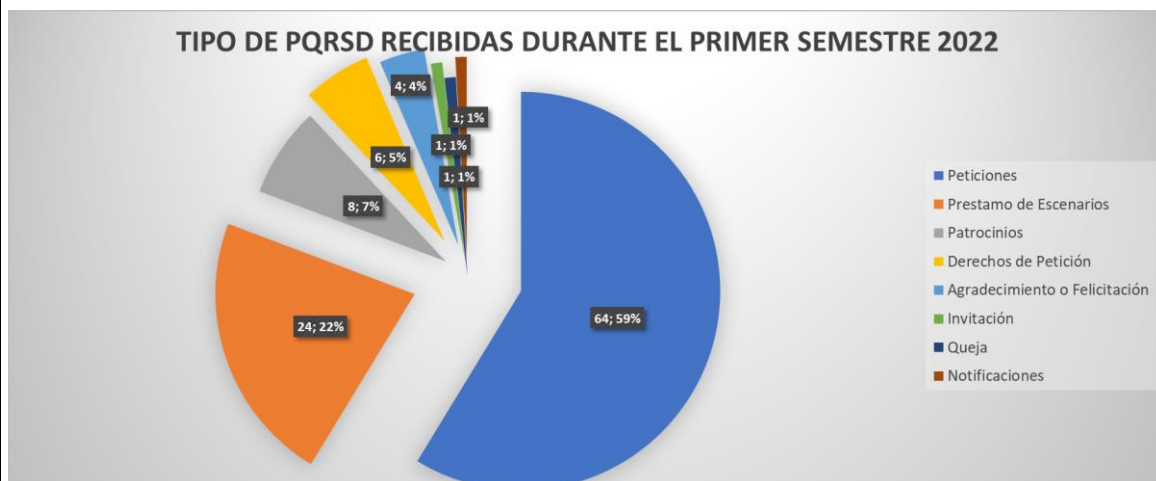
PQRSD RECIBIDAS POR DEPENDENCIAS PRIMER SEMESTRE 2022



Con base en la información suministrada del total de PQRSD recibidas la mayor cantidad de peticiones se concentra en la tipología “Peticiones” con un total de 64 radicados de esta modalidad. En el siguiente cuadro se presenta el total de las PQRSD recibida durante el semestre de estudio por modalidad:

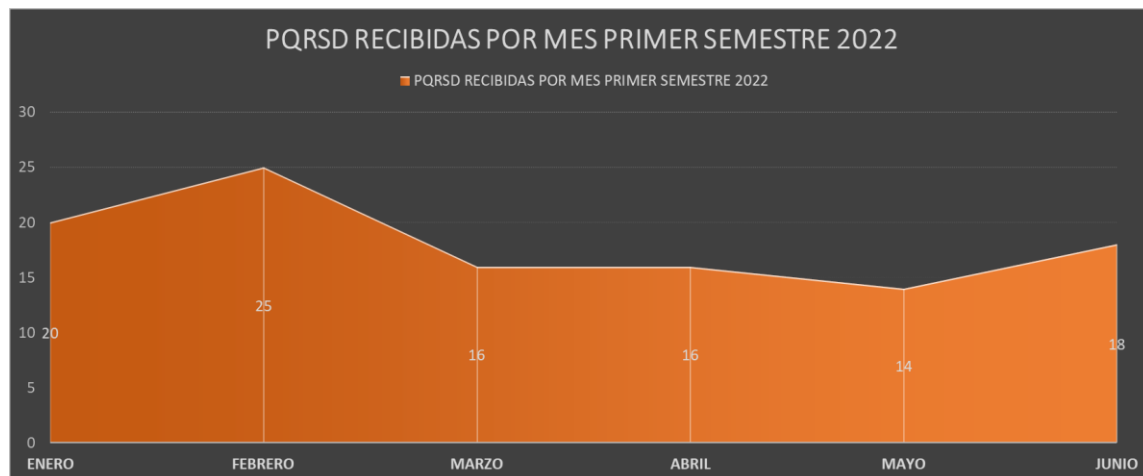
TIPO DE PQRSD RECIBIDAS DURANTE EL PRIMER SEMESTRE 2022	
Peticiones	64
Préstamo Escenarios	24
Patrocinios	8
Derechos de Petición	6
Agradecimiento o Felicitación	4
invitación	1
Queja	1
Notificaciones	1

La participación por tipo de petición se muestra en el siguiente gráfico, siendo la mayor proporción para las peticiones en interés general y particular, que corresponde al 59% del total de los registros de correspondencia y la menor proporción se observó en las quejas, invitaciones y notificaciones con el 1% respectivamente del total de PQRSD:



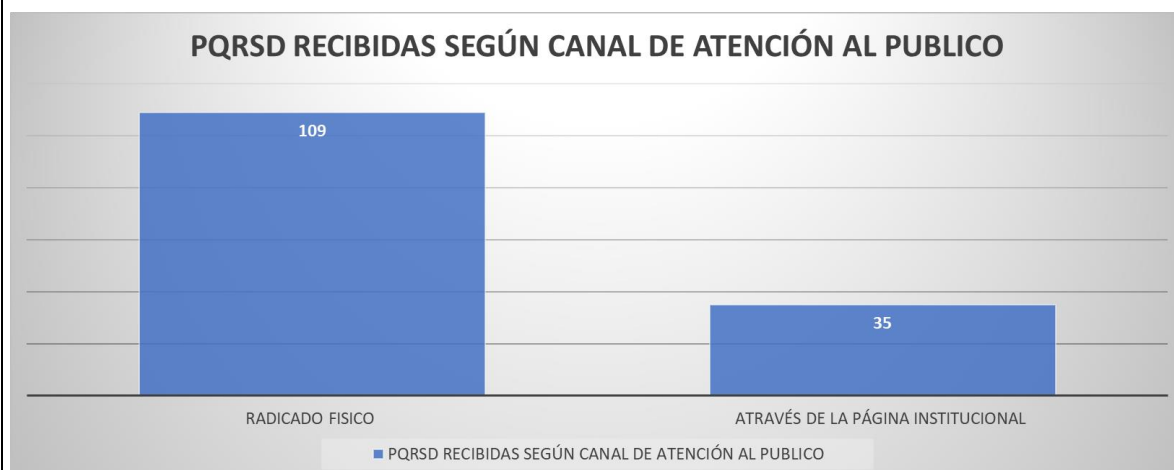
La entidad recibió en promedio al mes 18.16 solicitudes en el primer semestre de 2022, observándose que es febrero el mes de mayor flujo de requerimientos con el 22.9% del total. Se evidencia un decrecimiento mensual progresivo, siendo mayo el mes con menor número de PQRSD, donde se radicó el 12.8% de todas las peticiones. En el siguiente gráfico se observa el número de peticiones recibidas por cada mes del semestre

evaluado:



CANALES DE RECEPCIÓN PARA LA PRESENTACIÓN Y ATENCIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS

Se ha venido ampliando los canales de recepción para las solicitudes que hace la ciudadanía, actualmente el link de la página web esta en funcionamiento, no obstante, se observó que durante el primer semestre de la vigencia 2022 el canal más utilizado para la remisión y recepción de PQRS D es el físico, a través del link pqrs@indersantander.gov.co fueron allegadas 35 PQRS D, se observó que a ninguna de ellas se le dio respuesta.




CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

De acuerdo con lo observado en el análisis anterior podemos concluir que un 68% de las PQRS D recibidas por la entidad ha tenido respuesta o está dentro de los términos de ley para tramitarlos, el 27.5% tuvo respuesta de manera extemporánea, y el 4.5% restante a la fecha de corte del presente informe no han tenido respuesta.

Se recomienda a los responsables del Procedimiento de PQRS D dar respuesta de manera oportuna, en los tiempos establecidos por la ley al 100% de las PQRS D escritas, virtuales, presenciales y telefónicas, de carácter general, particular y de información, que presenten los ciudadanos al INDERSANTANDER y que son gestionadas a través de los diferentes áreas o procesos acorde con el tema de su competencia.

Se recomienda socializar y poner en marcha campañas de difusión sobre la importancia y obligación de la atención oportuna a las peticiones de los ciudadanos a todos los niveles y dependencias de la entidad. Así mismo, sobre la obligatoriedad de dar aplicabilidad del procedimiento de PQRS D y tener en cuenta el registro y radicación.

Se recomienda fortalecer los mecanismos que posee la Entidad para la atención y

	INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE RECREACIÓN Y DEPORTES DE SANTANDER	VERSION: 01
	INFORME DE EVALUACION Y SEGUIMIENTO	CODIGO:FOCI10
		Página 8 de 1

seguimiento de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, con el fin de estimular su uso, estableciendo de manera clara canales de comunicación, horarios y demás información de interés de la ciudadanía y usuarios, toda vez que al realizar la verificación mediante una llamada a la línea telefónica se evidenció que esta no se encuentra en funcionamiento.

Se recomienda mantener la continuidad del proceso, garantizando personal idóneo y en lo posible perteneciente a la planta global de la entidad, teniendo en cuenta que este servicio se debe asegurar de manera permanente para poder brindar una atención oportuna y de calidad al ciudadano.

Se recomienda brindar capacitación a los responsables del registro y la asignación de las solicitudes ciudadanas en los aplicativos existentes en la entidad, con el fin de agilizar el trámite y cumplir con oportunidad y calidad la gestión a las PQRSD.

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 recomienda aplicar la cultura de autocontrol en el trámite de las PQRSD, a través de acciones de verificación del cumplimiento de los términos de respuesta y verificando los controles establecidos, reduciendo el número de respuestas extemporáneas, que puedan generar acciones legales por parte de los peticionarios con las consecuentes sanciones y pérdida de imagen institucional.

Se recomienda hacer uso del mecanismo de la prórroga, cuando proceda conforme a lo establecido en el artículo 14 de la ley 1437 de 2011 o nuevo Código Contencioso Administrativo, que fue modificado por la ley 1755 de 2015, para dar respuesta al peticionario sin vulnerar su derecho fundamental al acceso a la información y a la resolución oportuna de sus solicitudes.

Se recomienda al responsable del Procedimiento de PQRSD estar pendiente de todos los canes de recepción, ya que se evidenció durante el primer semestre de la vigencia 2022 que no se dio respuesta a ninguna PQRSD recibida de manera virtual.

Se recomienda al responsable del procedimiento de PQRSD que al diligenciar el formato CONTROL DE PQRSD código FOGJ01 versión 4 tenga en cuenta que las PQRSD que ya tienen vencido el termino de respuesta y a la fecha del reporte no tienen respuesta, estas no se encuentran en trámite, sino **Vencidas**

Se requiere Plan de Mejoramiento: SI _____ NO ___x___



SILVIA VALENTINA MANTILLA OLIVEROS
Jefe Oficina Asesora de Control Interno