

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

<b>INFORMACION GENERAL</b>	
Título del Informe:	<b>INFORME SEGUIMIENTO PQRSDF SEGUNDO SEMESTRE VIGENCIA 2023</b>
Oficina, Área o Dependencia Evaluada:	Coordinación Administrativa y Financiera
Fecha:	Marzo 4 de 2024
Nombre y cargo del líder del Proceso:	Ariel Fernando Rojas Rodríguez Director Indersantander

<b>OBJETIVOS</b>
<p>Evaluar la gestión y cumplimiento normativo, en la atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, interpuestas por los ciudadanos durante el segundo semestre de 2023 a la Entidad.</p>
<b>ALCANCE</b>
<p>El registro y gestión de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, denuncias y felicitaciones interpuestas en el Indersantander, durante el segundo semestre de la vigencia 2023.</p>
<b>MARCO LEGAL</b>
<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>
<b>METODOLOGIA</b>
<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>
<b>DESARROLLO</b>
<p>Para el desarrollo del presente informe, se solicitó la información a la funcionaria Karen Tatiana Suarez Hernández, quien presentó la información solicitada en el mes de febrero de 2024; así también un informe de la gestión realizada por la ventanilla única a las 68 PQRSDF registradas en el Excel para el semestre de análisis.</p>

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](http://www.indersantander.gov.co); y/o el buzón de sugerencias.

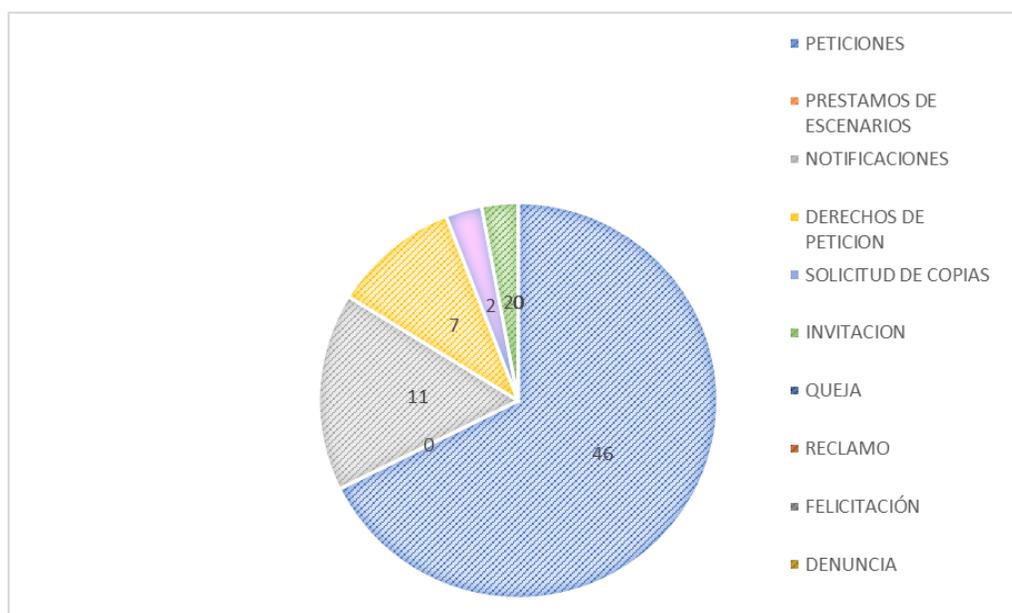
Respecto al link de PQRSDf, en la página web de la entidad [www.indersantander.gov.co](http://www.indersantander.gov.co), el ciudadano puede ingresar y formular su respectiva PQRSDf, de esta forma la entidad se compromete con la transparencia y derecho a la información.

Por otra parte, de acuerdo al consolidado de las PQRSDf, se registran 68 PQRSDf en el Excel de registro y control de la ventanilla única, para el segundo semestre de 2023 de lo cual se puede evidenciar lo siguiente:

Durante el periodo analizado, se evidencia el registro de la recepción de 68 PQRSDf en la ventanilla única, de las cuales el 78% fueron radicadas en la ventanilla única, el otro 22% 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 46 peticiones, seguida de 11 notificaciones y 7 derechos de petición; representando estas tres clasificaciones el 94% de las PQRSDf del periodo.

### CLASIFICACIÓN DE LAS PQRSDf PRESENTADAS



**ANALISIS DE LA GESTIÓN DE LAS PQRSDF, POR DEPENDENCIA DURANTE EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2023**

PQRSDF RECIBIDAS 01 DE JULIO AL 30 DE DICIEMBRE DE 2023						
OFICINA	RECIBIDAS	EN TRAMITE	VENCIDAS	RESPUESTAS OPORTUNAS	% RTAS OPORTUNAS	% RTAS EXTEMPORANEAS
Dirección	15	0	0	15	100	0
Jurídica	3	0	0	3	100	0
Administrativa y Financiera	1	0	0	1	100	0
Tesorería	2	0	0	2	100	0
Contabilidad	1	0	0	1	100	0
Deporte Asociado	1	0	0	1	100	0
Deporte Social Comunitario	24	0	0	24	100	0
Deporte Estudiantil	5	0	0	5	100	0
Alto Rendimiento	16	0	0	16	100	0
<b>TOTAL</b>	<b>68</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>68</b>	<b>100</b>	<b>0</b>

\*Fuente de información: ventanilla única

En términos generales, en las PQRSDF registradas en la ventanilla única del INDERSANTANDER, se identifica que las tres áreas con mayor registro de solicitudes son: Deporte social comunitario (24) Alto rendimiento (16) y Dirección (15); representando estas tres áreas el 80% de las PQRSDF 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 un 100% para las 68 PQRSDF radicadas.

**CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

**CONCLUSIONES**

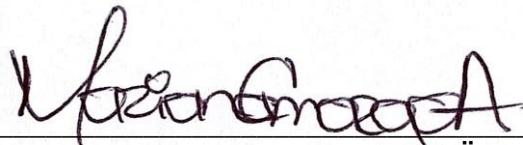
En el segundo semestre de la vigencia 2023, se dio operatividad a la ventanilla única institucional permanentemente, con la cual se logró organizar la recepción, atención y gestión de las PQRSDF a nivel institucional. Así también, se identifica de manera positiva, que en la clasificación de las PQRSDF radicadas, no se presentan quejas, reclamos ni denuncias, considerando que estas tres clasificaciones cuando se presentan, son de evaluación negativa de una gestión institucional; dentro de la clasificación del registro de radicación, no se tiene identificada la de solicitudes de información.

Por otra parte, de acuerdo con lo observado en el análisis anterior se concluye que un 100% de las PQRSDF recibidas por el Instituto han tenido respuesta dentro de los términos de ley para tramitarlos.

	<b>INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE RECREACIÓN Y DEPORTES DE SANTANDER</b>	VERSION: 01
	<b>INFORME DE EVALUACION Y SEGUIMIENTO</b>	CODIGO: FOCI10
		Página 4 de 1

### **RECOMENDACIONES**

- ✓ Mantener la operatividad de la ventanilla única institucional permanentemente, para la recepción, registro, reparto y organización en la atención y gestión de las PQRSDF a nivel institucional, así también los diferentes mecanismos de recepción.
- ✓ Responder oportunamente 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.
- ✓ Revisar la conceptualización de la tipificación en la clasificación aplicada a las PQRSDF en el momento del registro en la radicación de ventanilla única, ya que no se identificó en el Excel de registro revisado, ninguna clasificación referente a Q (queja) y R (reclamo), así también la clasificación de solicitudes de información.
- ✓ Realizar seguimientos periódicos por parte de la ventanilla única, a la gestión de la atención de las PQRSDF asignadas en las diferentes dependencias, esto en el marco de las líneas de defensa y como participe de la primera línea de defensa, con el animo de evitar la exposición a riesgos.



**LEIDY MARIANA CAMARGO ARGÜELLO**  
**Jefe de Control Interno**  
**INDERSANTANDER**