

INFORMACION GENERAL	
Título del Informe:	INFORME SEGUIMIENTO PQRSDF PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2024
Oficina, Área o Dependencia Evaluada:	Subdirección Administrativa y Financiera
Fecha:	Julio de 2024
Nombre y cargo del líder del Proceso:	Héctor Fabian Mantilla Remolina Subdirector Administrativo y Financiero

OBJETIVOS
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 la vigencia 2024 a la Entidad.

ALCANCE
El registro y gestión de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, denuncias y felicitaciones interpuestas en el Indersantander, durante el primer semestre de la vigencia 2024.

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: <i>"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"</i>.

METODOLOGIA
Con base en la herramienta digital (Excel) en la que se registra la información de las PQRSDF presentadas en el Indersantander, 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: la clasificación, el tratamiento realizado y el tiempo de atención de respuesta.

DESARROLLO
Para el desarrollo del presente informe, se solicitó la información a la funcionaria Nathalya Jazmín Enciso Rocha, quien presentó la información solicitada con corte a 30 de Junio de 2024 en el mes de Julio; entregando la base de datos de Excel, en la que se registraron y clasificaron por la ventanilla única 123 PQRSDF para el semestre de análisis; así también el registro de la respectiva respuesta.

FECHA: 29 Julio 2024
 HECTOR FABIAN MANTILLA REMOLINA
 Recibido Dirección



Recordado.
 Soledad Oca 4:12PM
 29/07/2024

Recopilando así la información que fundamenta el presente informe de la Oficina Asesora 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 con el consolidado de las PQRSDf, se registran 123 PQRSDf en el Excel de registro y control de la ventanilla única, para el primer semestre de 2024 de lo cual se puede evidenciar lo siguiente:

Durante el periodo analizado, se evidencia el registro de la recepción de 123 PQRSDf en la ventanilla única, de las cuales el 54% fueron radicadas en la ventanilla única, el otro 46% 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 80 peticiones, 24 informativos y 14 Derechos de petición; representando estas tres clasificaciones el 96% de las PQRSDf del periodo.

CLASIFICACIÓN DE LAS PQRSDf PRESENTADAS



ANALISIS DE LA GESTIÓN DE LAS PQRSDF, POR DEPENDENCIA DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DE 2024

En el análisis de seguimiento a la atención de las PQRSDF, se identifica que de las 123 PQRSDF registradas, solo 98, requirieron gestión de respuesta. Y como se presenta en la tabla, se identifica que las tres áreas con mayor registro de solicitudes son: Deporte social comunitario (25) Alto rendimiento (24) y Sub dirección operativa (24); representando estas tres áreas el 74% de las PQRSDF radicadas.

PQRSDF RECIBIDAS 01 DE ENERO AL 30 DE JUNIO DE 2024						
OFICINA	RECIBIDAS	EN TRAMITE	VENCIDAS	RESPUESTAS OPORTUNAS	% RTAS OPORTUNAS	% RTAS EXTEMPORANEAS
Dirección	11	0	2	9	82	18
Jurídica	4	0	0	4	100	0
Sub dirección Administrativa y Financiera	1	0	0	1	100	0
Talento Humano	2	0	1	1	50	50
Contabilidad	1	0	0	1	100	0
Subdirección operativa	24	0	13	11	46	54
Deporte Social Comunitario	25	0	13	12	48	52
Deporte Estudiantil	6	0	1	5	83	17
Alto Rendimiento	24	0	3	21	88	13
TOTAL	98	0	33	65	66%	34%

*Fuente de información: Registro de ventanilla única

Respecto al tiempo de respuesta, la información presentada en el cuadro de control de ventanilla única, registra; que en lo relacionado con el tiempo estimado por la Ley 1755 de 2015 para la atención dentro de los términos de oportunidad, se cumplió en un 66% para las 98 PQRSDF radicadas, que requerían respuestas.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

En el primer semestre de la vigencia 2024, se dio operatividad a la ventanilla única institucional 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 la gestión institucional.

Por otra parte, de acuerdo con lo observado en el análisis anterior se concluye que de las 98 PQRSDF recibidas por el Instituto, que demandaban respuesta, 65 tuvieron respuesta dentro de los términos de ley, cumpliendo con una oportunidad del 66%.

De acuerdo al registro de la ventanilla única, se identifica que seis dependencias presentan PQRSDF, pendientes de responder, con sus términos de oportunidad vencidos.

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.
- ✓ Mejorar en el Excel de registro de las PQRSDF, lo referente al diligenciamiento del asunto, en forma más explícita, en particular en los derechos de petición; así también el registro de la atención de las PQRSDF, que no necesitan respuesta.
- ✓ 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 ánimo de evitar la exposición a riesgos, por la inoportunidad en la atención de las PQRSDF.
- ✓ Revisar, actualizar y empoderar el procedimiento de atención y gestión de las PQRSDF del Indersantander; en particular lo relacionado con el reporte oportuno de la respuesta y atención de las PQRSDF, resueltas por las diferentes dependencias responsables a ventanilla única.


LEIDY MARIANA CAMARGO ARGÜELLO
Asesora de Control Interno
INDERSANTANDER