



*Indeportes*  
ATLÁNTICO

Atlántico  
para la Gente



GOBERNACIÓN DEL  
ATLÁNTICO

---

**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,  
SUGERENCIAS Y DENUNCIAS – PRIMER SEMESTRE  
2022.**

**OFICINA DE CONTROL INTERNO**



Indeporces  
ATLÁNTICO

Atlántico  
para la Gente



GOBERNACIÓN DEL  
ATLÁNTICO

# INTRODUCCIÓN

La Oficina de Control Interno en cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, el cual cita “ Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias 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...”

La Oficina de Control Interno se permite presentar el informe de seguimiento realizado a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, realizadas en el período comprendido entre el 02 de enero al 30 de junio de 2022, con el fin de determinar la oportunidad de respuestas y realizar las recomendaciones necesarias que conlleve al mejoramiento del servicio.



Indeporces  
ATLÁNTICO

Atlántico  
para la Gente



GOBERNACIÓN DEL  
ATLÁNTICO

# OBJETIVO GENERAL

Presentar el informe de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, recibidas en el Instituto Departamental De Recreación Y Deportes Del Atlántico, durante el periodo comprendido entre el 02 de enero al 30 de junio del 2022, a través de los diferentes canales de comunicación habilitados en la entidad para cumplir con tal fin.

# CANALES DE ATENCIÓN

La entidad cuenta con tres canales de atención, a través de los cuales los ciudadanos y grupos de interés pueden formular peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias sobre temas de competencia de la entidad.

- **Escrito:** Compuesto por el correo físico, el correo electrónico institucional y el formulario electrónico dispuesto en el portal web.
- **Presencial:** Permite el contacto personalizado de los ciudadanos con los servidores públicos de la Entidad.
- **Telefónico:** Permite el contacto verbal de los ciudadanos con los servidores públicos, a través de los medios telefónicos dispuestos para tal fin.

# GLOSARIO

- **DERECHO DE PETICIÓN:** Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas verbales o escritas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener resolución completa y de fondo sobre las mismas para el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o servidor, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio o interponer recursos. Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. (Artículo 13 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por la Ley 1755 de 2015)

El Derecho de Petición puede ser ejercido a través de modalidades tales como:

- **Solicitud de Información:** Demanda al acceso a información, documentos, actos o actuaciones adelantadas por la entidad, además incluye los requerimientos realizados por otras autoridades del sector público.
- **Solicitud de Acceso a la Información Pública:** Petición oral o escrita, a fin de acceder a la información pública que reposa en la entidad.
- **Solicitud de Copias:** requerimiento para la reproducción de documentos que reposan en los archivos de la entidad.

- **Queja:** Es toda manifestación de insatisfacción, relacionada con la conducta o comportamiento inadecuado del personal de la Entidad.
- **Reclamo:** Es toda manifestación de inconformidad sobre el servicio que presta el Instituto Departamental de Recreación y Deportes Indeportes Atlántico y que conlleva a la insatisfacción de un derecho.
- **Sugerencia:** Propuesta o recomendación presentada por un ciudadano a la Entidad, que busca incidir en el mejoramiento de un procedimiento, proceso, servicio.
- **Denuncia:** Puesta en conocimiento de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación, para lo cual se debe indicar las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.



Atlántico  
para la Gente



---

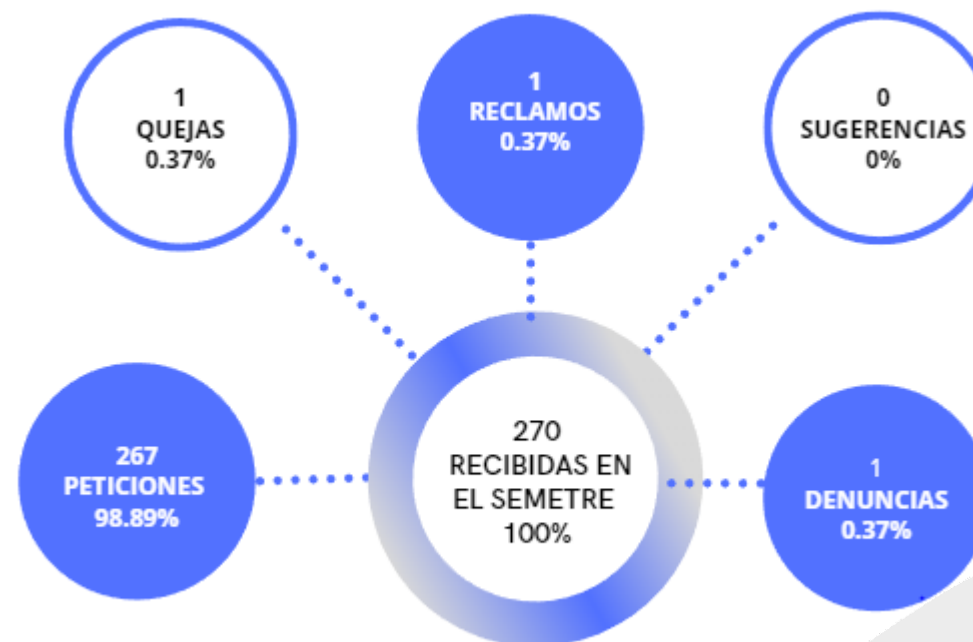
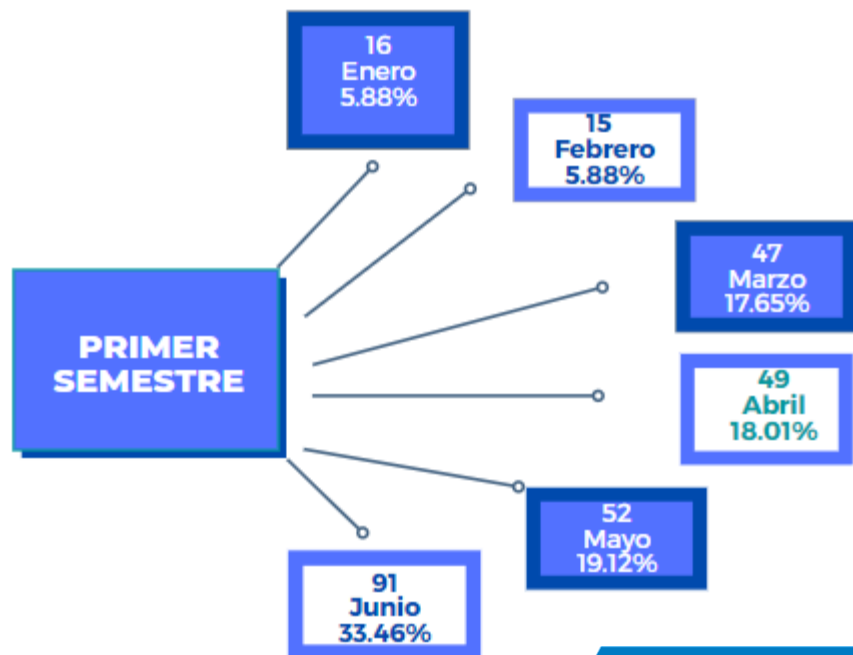
# INFORMACIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)



# PQRSD RECIBIDAS EN EL SEMESTRE

## PQRSD RECIBIDAS EN EL SEMESTRE

En relación a los datos consolidados por los diferentes canales de atención, durante el primer semestre del año 2022, se recibieron 270 PRQSD, las cuales fueron atendidas por las diferentes áreas asignadas.



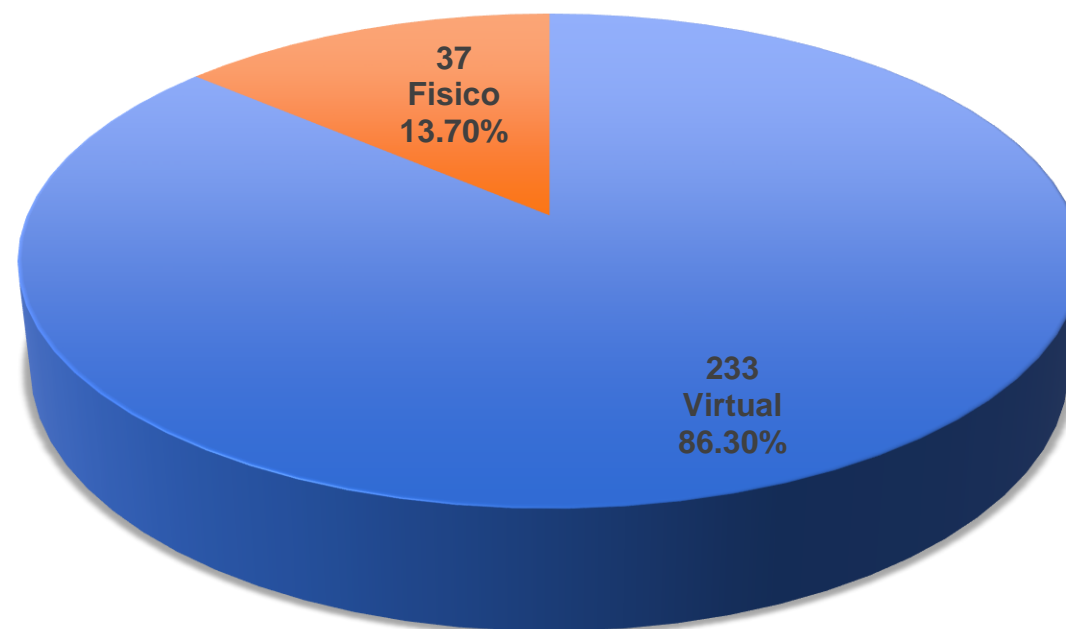
# PQRSD RECIBIDAS POR MODALIDAD DE PETICIÓN

MODALIDAD DE PETICIÓN	CANTIDAD	%
PETICIÓN DE SOLICITUD DE INFORMACIÓN	108	40%
PETICIÓN DE SOLICITUD DE COPIA	6	2.22%
PETICIÓN DE SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	0	0%
PETICIÓN DE SOLICITUD TRASLADO POR COMPETENCIA	21	7.78%
OTRAS PETICIONES DE SOLICITUDES	132	48.89%
QUEJAS	1	0.37%
RECLAMOS	1	0.37%
DENUNCIAS	1	0.37%
<b>TOTAL</b>	<b>270</b>	<b>100%</b>

Entre el 02 de enero y 30 de junio del 2022 fueron recibidas en la entidad un total de 270 peticiones, distribuidas así: 108 peticiones de solicitudes de información, 6 peticiones de solicitudes de copia, 21 peticiones de solicitudes de traslado por competencia, 132 otra peticiones de solicitudes, 1 queja, 1 reclamo y 1 denuncia.

## PQRSD RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCIÓN

En el primer semestre del 2022 del total de las 270 peticiones registradas, los medios de recepción más utilizados para las PQRSD fueron los escritos con un 86.3% y de este porcentaje el correo electrónico fue el canal más usado (70%).

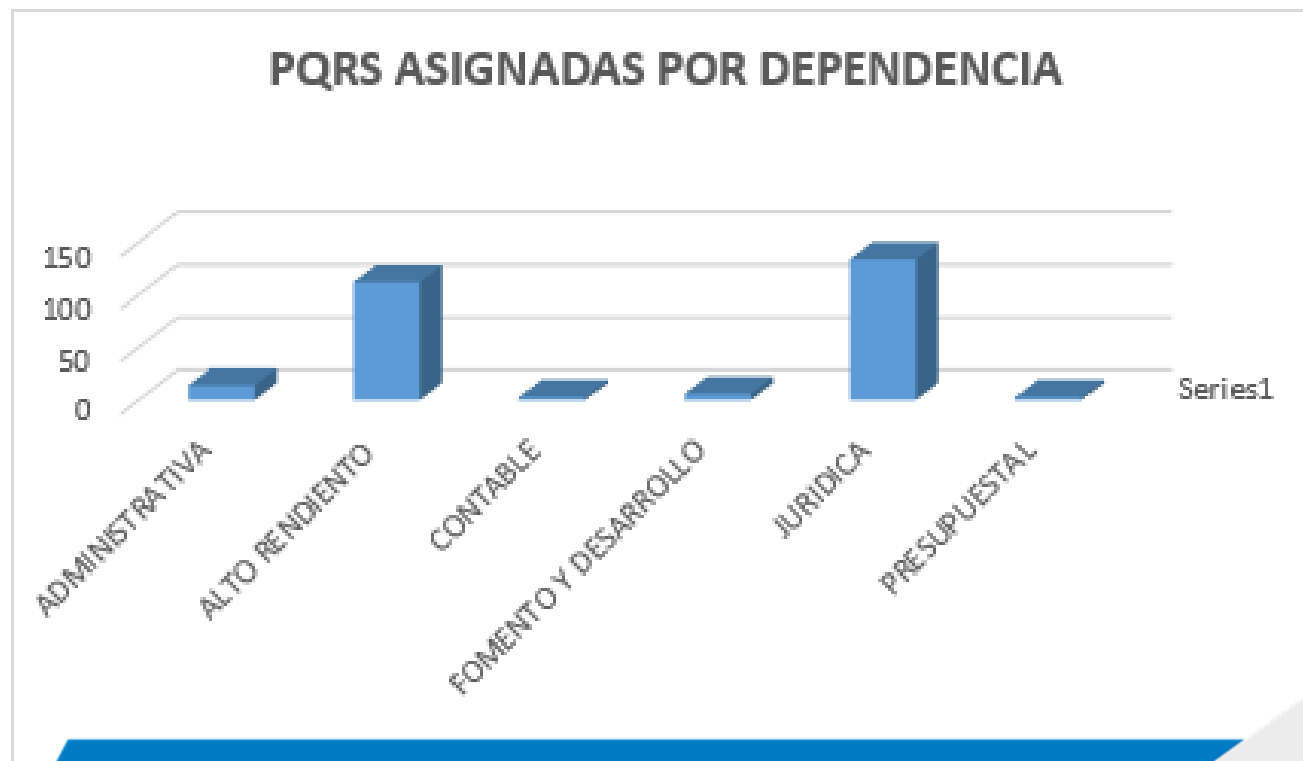


## PQRS D ASIGNADAS A LAS DEPENDENCIAS Y GRUPOS INTERNOS DE TRABAJO.

A continuación, se detalla el total de peticiones recibidas, radicadas y asignadas a las dependencias de la Entidad analizado, discriminadas por modalidad de petición.

AREA	CANTIDAD	% DE PARTICIPACIÓN
ADMINISTRATIVA	14	5.19%
ALTO RENDIMIENTO	112	41.48%
FOMENTO Y DESARROLLO	6	2.2%
CONTABLE	3	1.11%
PRESUPUESTAL	3	1.11%
JURIDICA	132	48.89%
<b>TOTAL</b>	<b>270</b>	<b>100%</b>

La dependencia que atendió el mayor número de PQRSD fue el Grupo de Área Jurídica, en donde se concentró el 48.89% de las solicitudes recibidas, la mayoría de estas corresponden a solicitudes de certificados laborales y/o certificados de existencia y representación legal y a solicitudes de actualización de personería jurídica, seguida del Área de Alto Rendimiento que atendió un 41.48 % y el área administrativa con un 5.19% seguidos por las áreas de Fomento y desarrollo, contable y presupuestal con un 2.22 % 1.11% y 1.11% respectivamente.





## TRASLADOS POR COMPETENCIA

Durante el primer semestre trimestre del año 2022, fueron tipificadas como traslados por competencia 21 peticiones, correspondiente al 7.78% del total de las PQRSD, con el propósito de ser enviadas a las diferentes entidades públicas, para su respectivo trámite.

# SEGUIMIENTO A LAS RESPUESTAS DE LAS PQRSD RECIBIDAS

SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	CANTIDAD	%
FINALIZADAS	257	95%
EN GESTIÓN	6	2%
RESPUESTAS EXTEMPORANEAS	7	3%
<b>TOTAL</b>	<b>270</b>	<b>100%</b>

Se realizó el seguimiento de acuerdo a la información suministrada por el Asesor de Apoyo Administrativo encargado de la Ventanilla Unica y se encontró que del total de las 270 PQRSD recibidas para trámite se le dio respuesta al 98% (264) de las solicitudes y el 2% (6) restante quedaron pendientes de notificación al usuario y serán gestionadas en el siguiente periodo.

Adicional a lo anterior se pudo establecer que el 3% de las solicitudes (7) se les dio respuesta fuera de los términos establecidos.

# RECOMENDACIONES



Se recomienda implementar acciones de mejora para evitar que se siga materializando el riesgo, debido a las peticiones sin respuestas o las contestadas por fuera de los términos de Ley.



Se hace necesario que los líderes de proceso revisen nuevamente los controles establecidos para el riesgo "Incumplimiento al procedimiento, violación al debido proceso y respuestas inadecuadas" que se encuentra definido en el Mapa de gestión de Riesgos Institucional.



Se recomienda la implementación de un sistema automatizado de radicación de las peticiones, donde se pueda ver la trazabilidad de las PQRSD, con el fin de realizar un mejor control y seguimiento de las peticiones recibidas y los tiempos de respuesta.



Tener en cuenta los tiempos de respuesta estipulados por Ley, el incumplimiento de los mismo conlleva a faltas disciplinarias





*Indeportes*  
ATLÁNTICO

Atlántico  
para la Gente



GOBERNACIÓN DEL  
ATLÁNTICO