



Indeportes
ATLÁNTICO

Atlántico
para la Gente



GOBERNACIÓN DEL
ATLÁNTICO

OFICINA DE CONTROL INTERNO

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



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 01 de julio al 31 de diciembre 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 seguimiento 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 01 de julio al 31 de diciembre del 2022, a través de los diferentes canales de comunicación habilitados en la entidad para cumplir con tal fin.

MARCO NORMATIVO

- Constitución Política. Artículo 23 “Derecho de Petición”
- Ley 1437 de 2011, Ley 1437 de 2011, Art. 5 numerales del 1 al 4, Art. 7 numerales 5, 7 y 9.
- Artículo 76 “Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos”. Ley 1474 de 2011 “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.”
- 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 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.”

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.

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 Indeporates 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

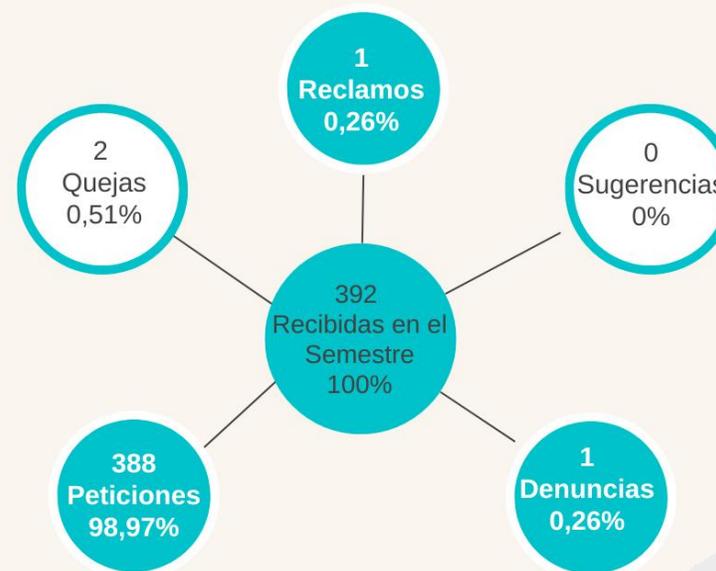


INFORMACIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)

PQRSD RECIBIDAS EN EL SEMESTRE

1.1 PQRSD RECIBIDAS EN EL SEMESTRE

En relación a los datos consolidados por los diferentes canales de atención, durante el segundo semestre del año 2022, se recibieron 392 PRQSD, las cuales fueron atendidas por las diferentes áreas asignadas.



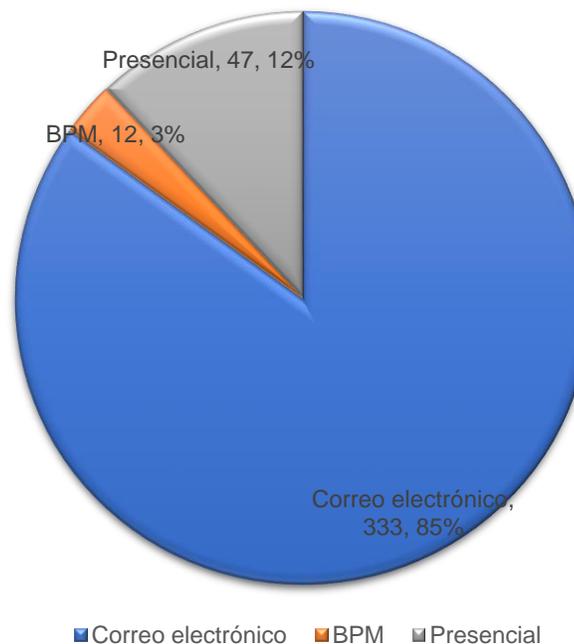
PQRSD RECIBIDAS POR MODALIDAD DE PETICIÓN

MODALIDAD DE PETICIÓN	CANTIDAD	%
PETICION DE SOLICITUD DE INFORMACION	57	14,54%
PETICION DE SOLICITUD DE COPIAS	2	0,51%
PETICION DE SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION PUBLICA	0	
PETICION DE SOLICITUD TRASLADO POR COMPETENCIA	28	7,14%
OTRAS PETICIONES DE SOLICITUDES	300	76,53%
QUEJAS	2	0,51%
RECLAMOS	1	0,26%
DENUNCIAS	1	0,26%
ACCION DE TUTELA	1	0,26%
RECURSO DE APELACIÓN	0	
RECURSO DE REPOSICIÓN	0	
TOTAL	392	100%

Entre el 01 de julio y 31 de diciembre del 2022 fueron recibidas en la Entidad un total de 392 peticiones, distribuidas así: 57 solicitudes de petición de información, 2 peticiones de solicitud de copias, 28 peticiones de solicitud de traslado por competencia, 300 otras peticiones de solicitudes, 2 queja, 1 reclamo, 1 denuncia y 1 acción de tutela.

PQRSD RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCIÓN

En el segundo semestre del 2022 del total de las 392 peticiones registradas, los medios de recepción más utilizados para las PQRSD fueron los escritos con un 88% y de este porcentaje el correo electrónico fue el canal más usado (85%).





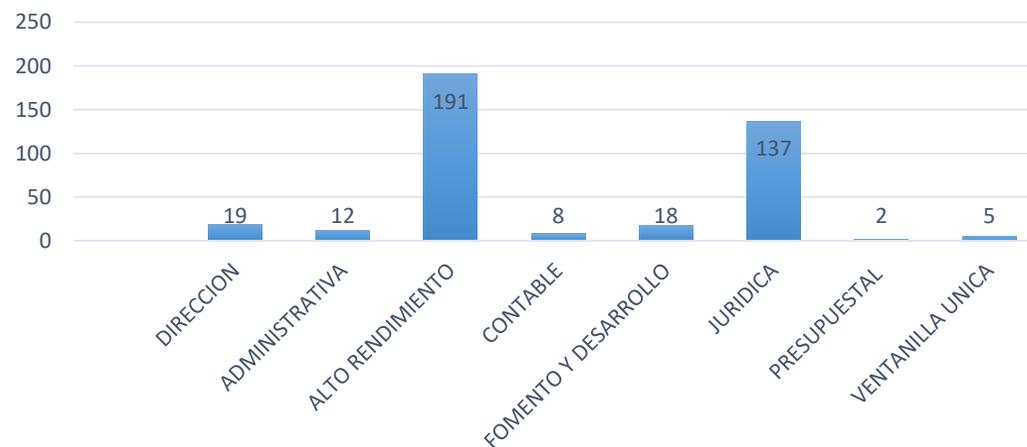
PQRS D ASIGNADAS A LAS ÁREAS Y GRUPOS INTERNOS DE TRABAJO.

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

AREA	CANTIDAD	% DE PARTICIPACIÓN
DIRECCION	19	4,85%
ADMINISTRATIVA	12	3,06%
ALTO RENDIMIENTO	191	48,72%
CONTABLE	8	2,04%
FOMENTO Y DESARROLLO	18	4,59%
JURIDICA	137	34,95%
PRESUPUESTAL	2	0,51%
VENTANILLA UNICA	5	1,28%
TOTAL	392	100%

La dependencia que atendió el mayor número de PQRSD fue el Grupo del Área Alto Rendimiento, en donde se concentró el 48.72% (191) de las solicitudes recibidas, la mayoría de estas (71%) corresponden a solicitudes de apoyo, seguida del Área de Jurídica con un 34,95% (137) donde el 45% de estas PQRSD corresponden a tramites de certificados de existencia y representación legal, solicitudes de actualización de personería jurídica y solicitud de inscripción de nuevos dignatarios, y le sigue Dirección con 4,85%, Fomento y Desarrollo 4,59%, el Área Administrativa con un 3,06%, seguidos por las áreas de Contabilidad, Ventanilla Única y Presupuesto con un 2.04%, 1.28% y 0,51%, respectivamente.

PQRSD ASIGNADAS POR AREA





TRASLADOS POR COMPETENCIA

Durante el segundo semestre del año 2022, fueron tipificadas como traslados por competencia 28 peticiones, correspondiente al 7.14% del total de las PQRSD, las cuales fueron enviadas a las diferentes entidades públicas y operador de servicios, para su respectivo trámite.



SEGUIMIENTO A LAS RESPUESTAS DE LAS PQRSD RECIBIDAS

SOLICITUDES	CANTIDAD	%
FINALIZADAS EN TERMINO	334	85%
EN GESTIÓN	8	2%
RESPUESTAS EXTEMPORANEAS	50	13%
TOTAL	392	100%

Se realizó el seguimiento de acuerdo a la información suministrada por el Asesor de apoyo administrativo encargado de la Ventanilla Única y se encontró que del total de 392 PQRSD recibidas para trámite se le dio respuesta al 98% (384) de las solicitudes, el 2% (8) quedaron en gestión, de los cuales 5 solicitudes quedaron pendientes de notificación al usuario con términos vencidos, y 3 quedaron en trámite dentro de los términos, y serán gestionadas en el siguiente periodo.

Adicional a lo anterior se pudo establecer que el 12.76% (50) de las solicitudes se les dio respuesta fuera de los términos establecidos por ley.

MAPA DE RIESGO

En la Gestión Integral del Riesgo, la Entidad cuenta con el mapa de riesgo del Proceso Jurídico, donde se encuentra tipificado el riesgo **“Incumplimiento al procedimiento, violación al debido proceso y respuestas inadecuadas”**, cuyo control establecido dentro del mismo es **“Seguimiento constante de las PQRSD e Informes de PQRSD.”**

El control de seguimiento lo realizan las área que le asignan las PQRSD y el Asesor de Ventanilla Única, quien realiza un control de seguimiento general de todas las peticiones recibidas, tramitadas y con respuestas.

Se hace necesario la revisión de los controles de este riesgo, con el fin de mejorar los tiempos de respuestas y disminuir la cantidad de las PQRSD que se responden fuera de termino de ley.

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 y sanciones disciplinarias



Indeportes
ATLÁNTICO

Atlántico
para la Gente



GOBERNACIÓN DEL
ATLÁNTICO

Elaborado por:

A handwritten signature in brown ink, reading "Diana Cecilia Molina Crespo".

DIANA CECILIA MOLINA CRESPO
Jefe de Oficina de Control Interno

Barranquilla, 18 de enero 2023