



*Indeportes*  
ATLÁNTICO

Atlántico  
para la Gente



GOBERNACIÓN DEL  
ATLÁNTICO

**OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS,  
RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS –  
PRIMER SEMESTRE 2023.**

# 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: [info@inderatlantico.gov.co](mailto:info@inderatlantico.gov.co), el formulario electrónico dispuesto en el portal web: [PQRS-Indeportes \(inderatlantico.gov.co\)](http://PQRS-Indeportes(inderatlantico.gov.co)) y el buzón de sugerencias ubicado en el área de atención al usuario.
- **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.

**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 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



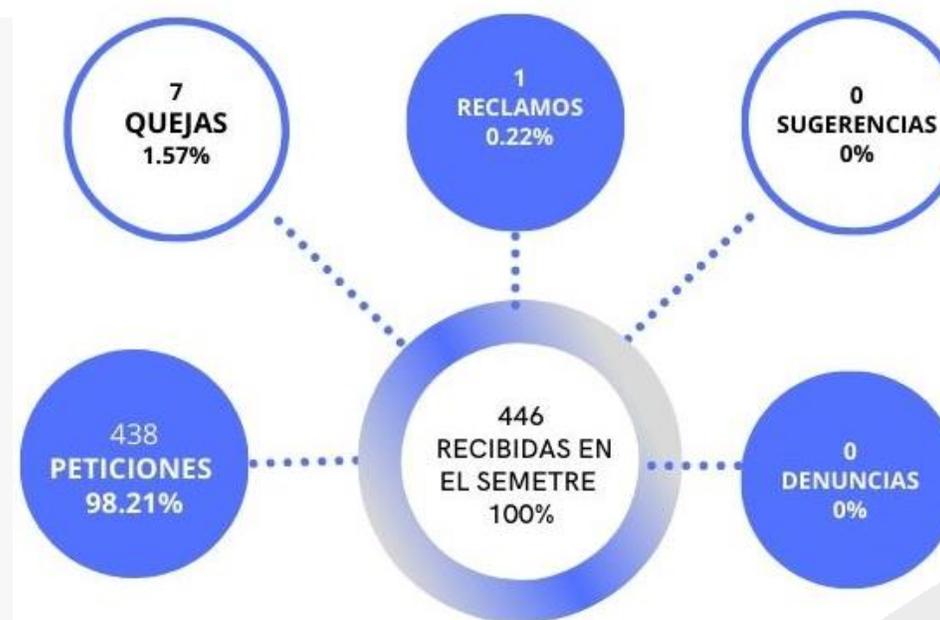
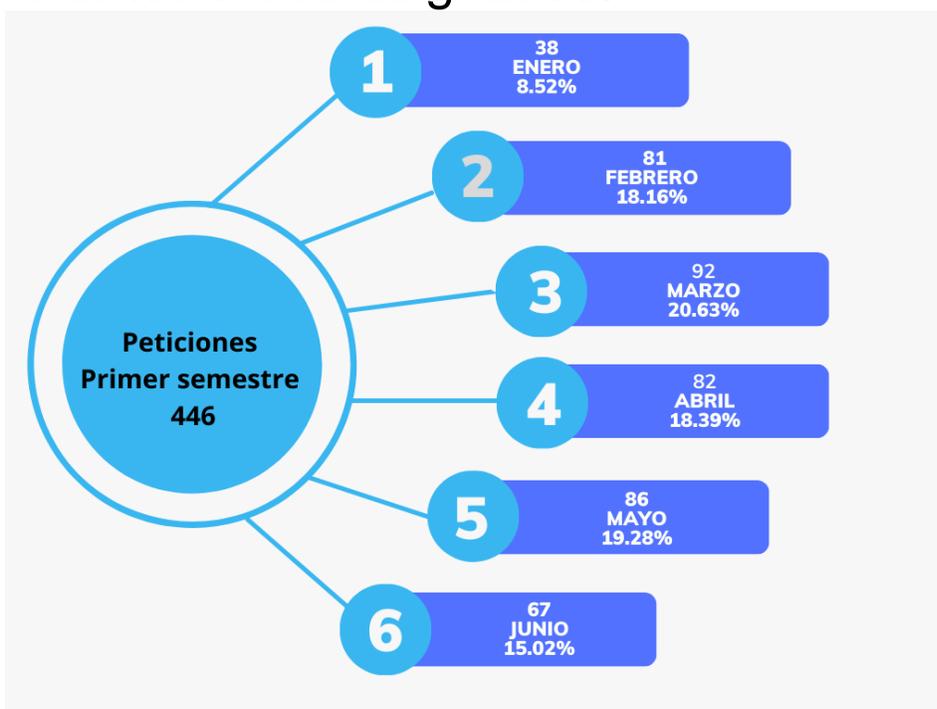
---

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

# PQRSD RECIBIDAS EN EL SEMESTRE

## 1.1 PQRSD RECIBIDAS EN EL SEMESTRE

En relación a los datos consolidados por los diferentes canales de atención, durante el primer semestre del año 2023, se recibieron 446 PRQSD, las cuales fueron atendidas por las diferentes áreas asignadas.



## PQRS D RECIBIDAS POR MODALIDAD DE PETICIÓN

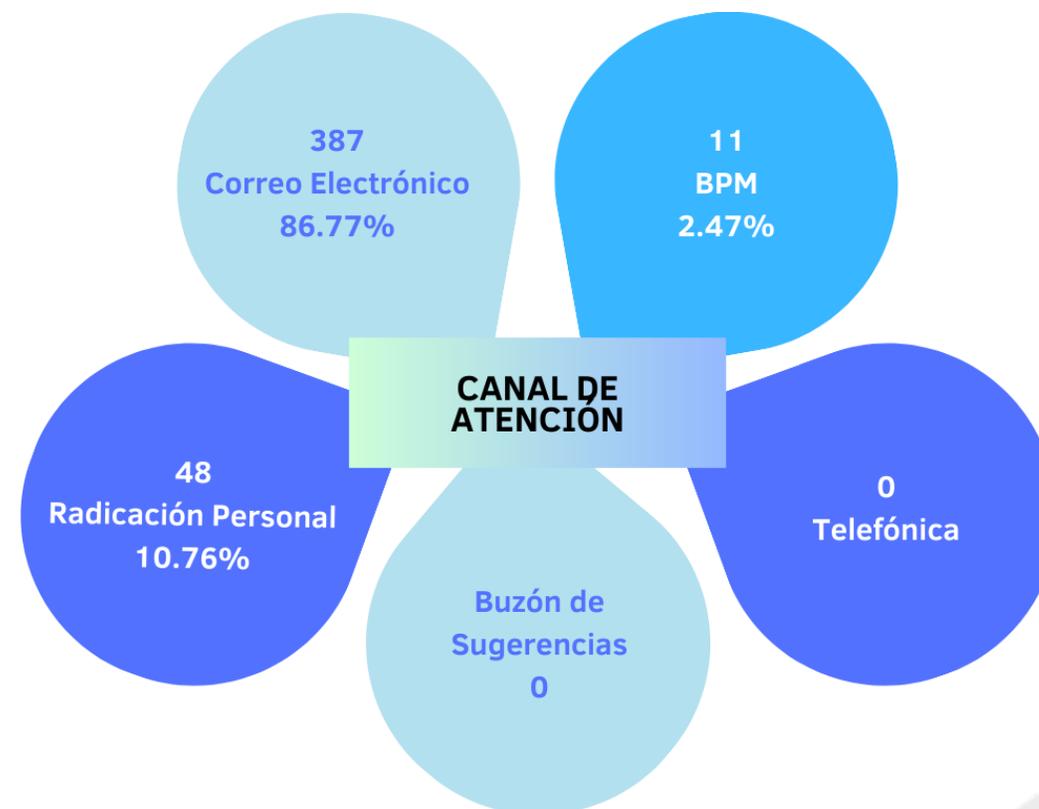
Entre el 01 de enero y 30 de junio del 2023, fueron recibidas en la Entidad un total de 446 peticiones, distribuidas como se muestra en la tabla, donde el mayor número, 227 (50,90%) corresponden a solicitudes de apoyo económico, logísticos e implementos deportivos.

Se presentaron 13 solicitud que se le dio traslado por no competencia, 7 queja, 1 reclamo, 2 acciones judiciales, 1 recurso de reposición y 1 solicitud de revocatoria.

MODALIDAD DE PETICIÓN	CANTIDAD	%
TRAMITES	46	10.31%
SOLICITUD DE APOYO	227	50.90%
SOLICITUD DE COPIAS Y CERTIFICACIONES	38	8.52%
SOLICITUD DE INFORMACION	18	4.04%
OTRAS PETICIONES	82	18.39%
SOLICITUD TRASLADO POR NO COMPETENCIA	23	5.16%
QUEJAS	7	1.57%
RECLAMOS	1	0.22%
ACCION JUDICIAL	2	0.45%
DENUNCIAS	0	0.00%
RECURSO DE APELACIÓN	0	0.00%
RECURSO DE REPOSICIÓN	1	0.22%
SOLICITUD DE REVOCATORIA	1	0.22%
<b>TOTAL</b>	<b>446</b>	<b>100%</b>

## PQRSD RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCIÓN

En el primer semestre del 2023 el total de las peticiones registradas, los medios de recepción utilizados para las PQRSD fueron los escritos y de estos el correo electrónico fue el canal más usado con 86.77%.





## PQRSD ASIGNADAS A LAS ARIAS Y GRUPOS INTERNOS DE TRABAJO.

A continuación, se detalla el total de peticiones recibidas, radicadas y asignadas a las dependencias de la Entidad.

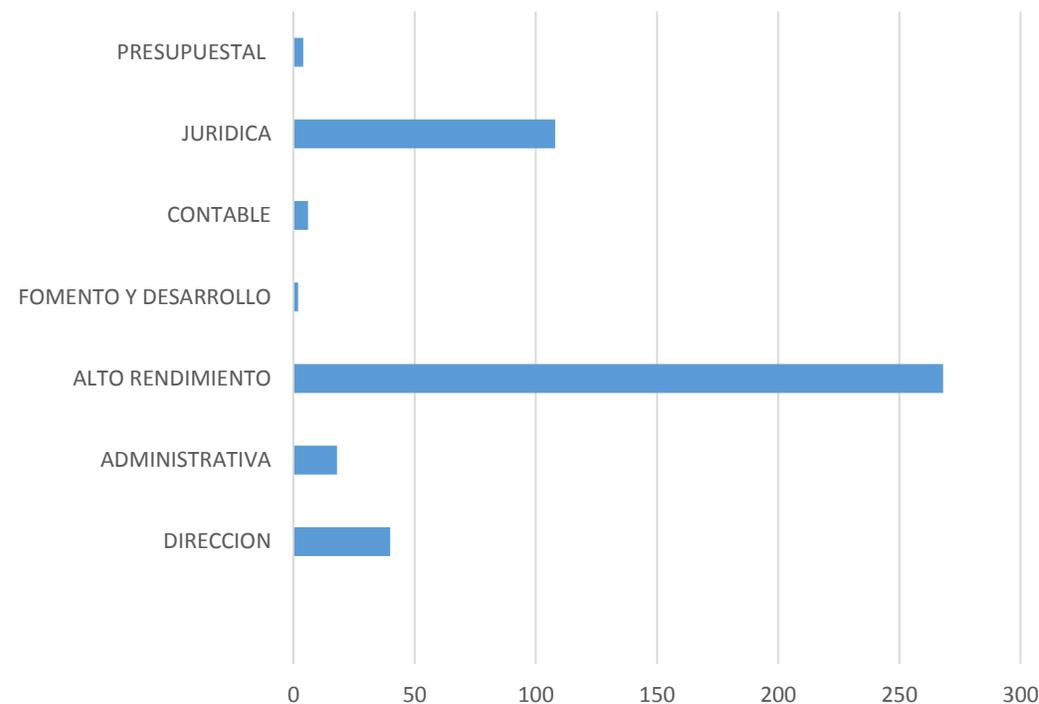
El 60.09% de las peticiones fue gestionadas por el Área Técnica de Alto Rendimiento, y de estas el 84,70%(227) corresponden a solicitud de apoyo por parte de ligas, clubes y deportistas.

AREA	CANTIDAD	% DE PARTICIPACION
DIRECCION	40	8.97%
ADMINISTRATIVA	18	4.04%
ALTO RENDIMIENTO	268	60.09%
FOMENTO Y DESARROLLO	2	0.45%
CONTABLE	6	1.35%
JURIDICA	108	24.22%
PRESUPUESTAL	4	0.90%
<b>TOTAL</b>	<b>446</b>	<b>100%</b>



La segunda Área que atendió el mayor número de PQRSD fue Jurídica, en donde se concentró el 24.22% (108) de las solicitudes recibidas, la mayoría de estas el 42.59% (46) corresponden a solicitudes de tramites de certificados de existencia y representación legal y a solicitudes de actualización de personería jurídica, seguida de la Dirección que atendió un 8.97% (40), el Área Administrativa con un 4.04% (18), le siguen Contabilidad, Presupuesto y Fomento y desarrollo, con un 1.35%, 0.9% y 0.45%, respectivamente.

#### PQRSD ASIGNADAS POR AREAS



## SEGUIMIENTO A LAS RESPUESTAS DE LAS PQRSD RECIBIDAS

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 las 446 PQRSD recibidas para trámite se le dio respuesta al 94.62% (422) de las solicitudes y el 5.16% (23) se le dio traslado por no competencia, el 0.22% (1) quedó pendientes de respuesta fuera de término.

Adicional a lo anterior se pudo establecer que de las 422 PQRSD que se le dio respuestas, el 17.71% (79) de las solicitudes se respondieron fuera de los términos establecidos.

Se recomienda seguir el control establecido de acuerdo con el procedimiento por parte del asesor del área Ventanilla Única, que conlleven al mejoramiento continuo de la Entidad, con el fin de afianzar la confianza del ciudadano en la Institución.

Así mismo tener en cuenta los términos de respuestas estipulados por la ley, toda vez que el incumplimiento de los mismos constituye falta disciplinaria (Artículo 31 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo - CPACA sustituido por la Ley 1755 de 2015), de igual forma establecer que si se requiere un plazo adicional, para hacerlo se debe dar aplicación a lo establecido en el párrafo del artículo 14 del CPACA sustituido por la Ley 1755 de 2015.

# OFICINA DE CONTROL INTERNO



*Indeportes*  
ATLÁNTICO

Atlántico  
para la Gente



GOBERNACIÓN DEL  
ATLÁNTICO