



*Indeportes*  
ATLÁNTICO

Atlántico  
para la Gente



GOBERNACIÓN DEL  
ATLÁNTICO

## OFICINA DE CONTROL INTERNO

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



Indeporces  
ATLÁNTICO

Atlántico  
para la Gente



# 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-Indeporces \(inderatlantico.gov.co\)](http://PQRS-Indeporces(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.



Indeportes  
ATLÁNTICO

Atlántico  
para la Gente



GOBERNACIÓN DEL  
ATLÁNTICO

**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



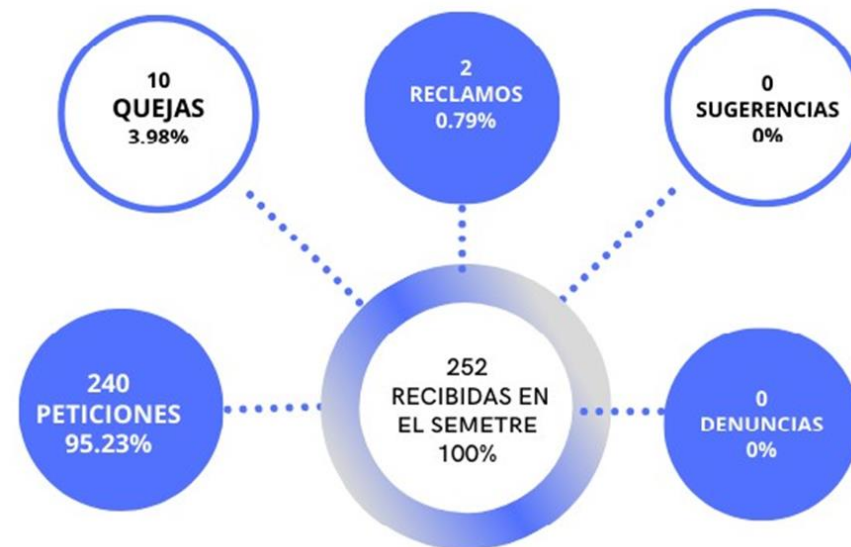
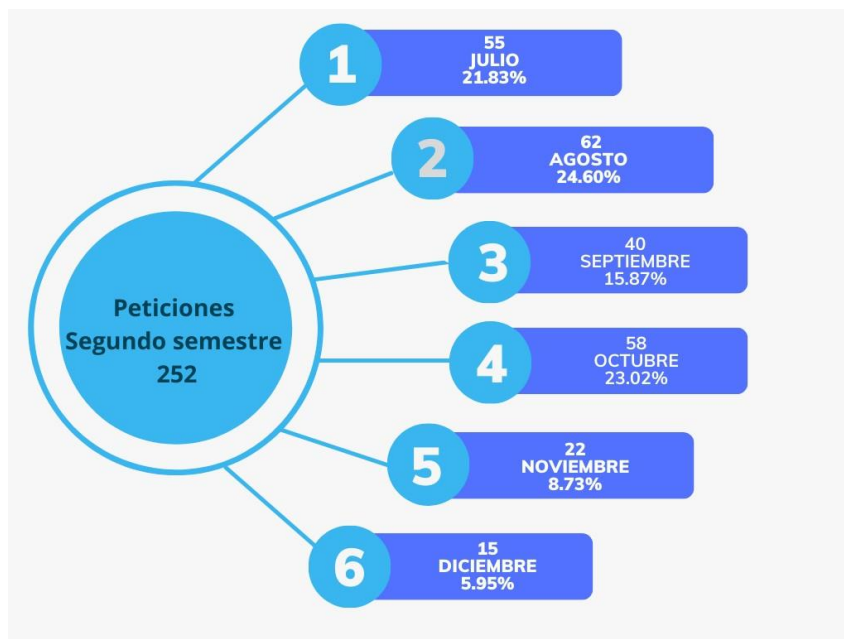
---

# 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 segundo semestre del año 2023, se recibieron 252 PRQSD, las cuales fueron atendidas por las diferentes áreas asignadas.



# PQRSD RECIBIDAS POR MODALIDAD DE PETICIÓN

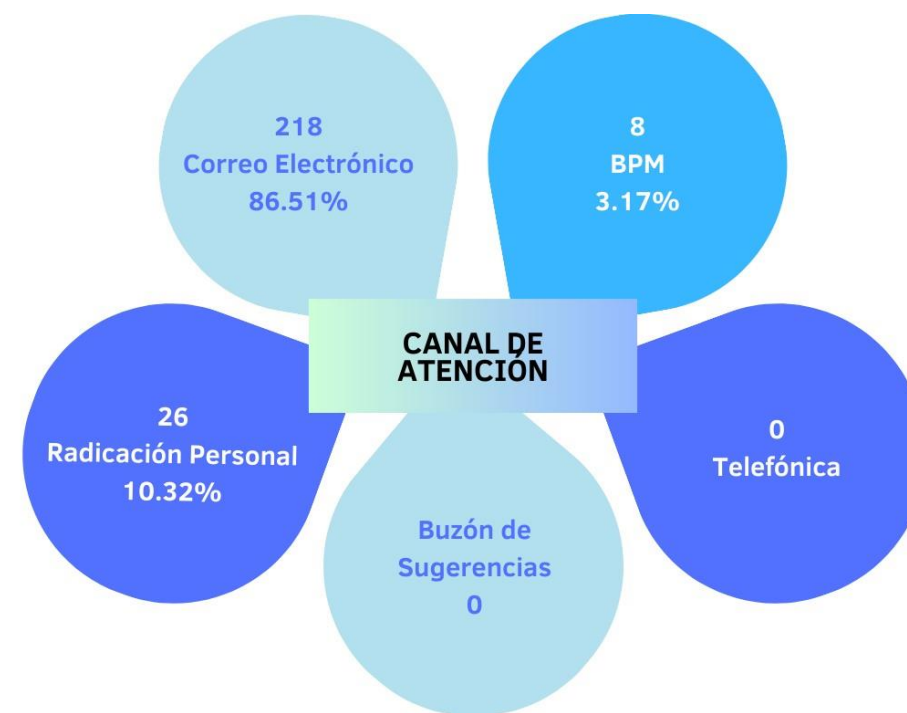
Entre el 01 de julio y 31 de diciembre del 2023, fueron recibidas en la Entidad un total de 252 peticiones, distribuidas como se muestra en la tabla, donde el mayor número, 98 (38.89%) corresponden a solicitudes de apoyo económico, logísticos e implementos deportivos.

Se presentaron 39 (15.48%) solicitudes de certificados y copias, 22 (8.73%) solicitudes de información, 25 solicitudes que se le dio traslado por no competencia, 10 queja, 2 reclamos y 1 solicitud de revocatoria.

MODALIDAD DE PETICIÓN	CANTIDAD	%
TRAMITES	22	8.73%
SOLICITUD DE APOYO	98	38.89%
SOLICITUD DE COPIAS Y CERTIFICACIONES	39	15.48%
SOLICITUD DE INFORMACION	22	8.73%
OTRAS PETICIONES	33	13.10%
SOLICITUD TRASLADO POR NO COMPETENCIA	25	9.92%
QUEJAS	10	3.97%
RECLAMOS	2	0.79%
ACCION JUDICIAL	0	0.00%
DENUNCIAS	0	0.00%
RECURSO DE APELACIÓN	0	0.00%
RECURSO DE REPOSICIÓN	0	0.00%
SOLICITUD DE REVOCATORIA	1	0.40%
<b>TOTAL</b>	<b>252</b>	<b>100%</b>

## PQRSD RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCIÓN

En el segundo semestre del 2023, los medios de recepción utilizados para las PQRSD fueron los escritos y de estos el correo electrónico fue el canal más usado con 86.51%.





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

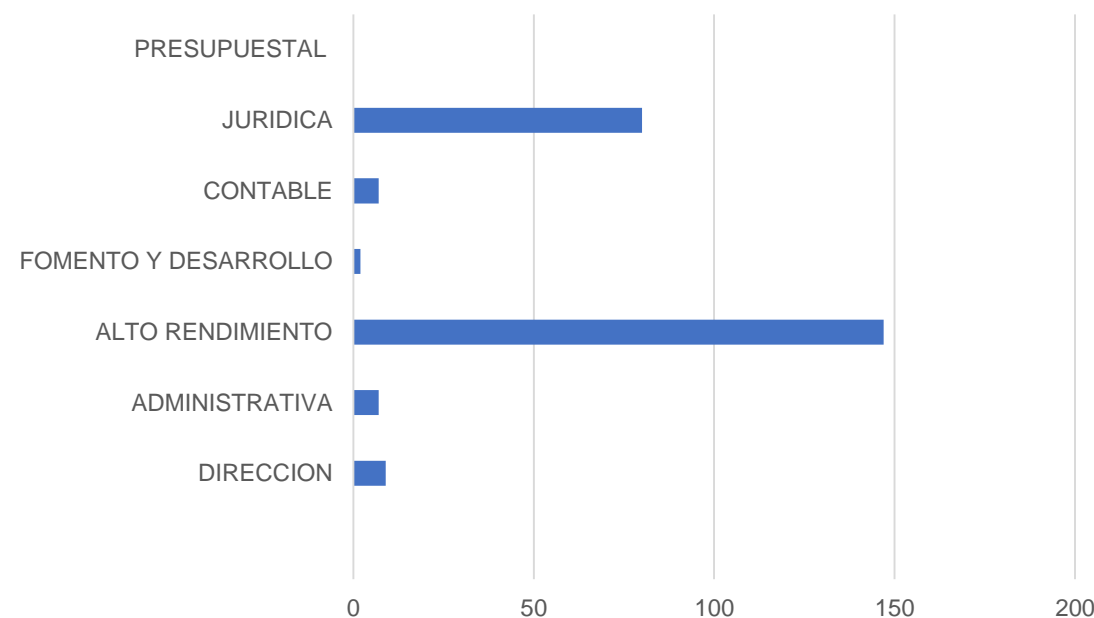
A continuación, se detalla el total de peticiones recibidas, radicadas y asignadas a las dependencias de la Entidad.

El 58.33% (147) de las peticiones fue gestionadas por el Área Técnica de Alto Rendimiento, y de éstas el 65.30%(96) corresponden a solicitud de apoyo por parte de ligas, clubes y deportistas.

AREA	CANTIDAD	% DE PARTICIPACION
DIRECCION	9	3.57%
ADMINISTRATIVA	7	2.78%
ALTO RENDIMIENTO	147	58.33%
FOMENTO Y DESARROLLO	2	0.79%
CONTABLE	7	2.78%
JURIDICA	80	31.75%
PRESUPUESTAL	0	0.00%
<b>TOTAL</b>	<b>252</b>	<b>100%</b>

La segunda Área que atendió el mayor número de PQRSD fue Jurídica, en donde se concentró el 31.75% (80) de las solicitudes recibidas, donde el 36.25% (29) corresponden a solicitudes de certificados y copias, y el 27,50% (22) corresponden a tramites de certificados de existencia y representación legal y a solicitudes de actualización de personería jurídica, seguida de la Dirección que atendió un 3.57% (9), el Área Administrativa y Contabilidad con un 2.78% (7) cada uno, y Fomento y Desarrollo, con un 0.79% (2).

## PQRSD ASIGNADAS POR AREA





# 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 252 PQRSD recibidas para trámite se le dio respuesta al 88.09% (222) de las solicitudes, el 9.92% (25) de las solicitudes se le dio traslado por no competencia, y el 1.19% (3) quedó pendientes de respuesta fuera de termino.

Adicional a lo anterior se pudo establecer que de las 222 PQRSD que se le dio respuestas, el 5.56% (14) de las solicitudes se respondieron fuera de los términos establecidos.

Se recomienda la implementación de un software para la sistematización de las radicaciones de las PQRSD, para conocer su trazabilidad y tener mayor control en los tiempos de respuesta.

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 dar respuesta se debe dar aplicación a lo establecido en el parágrafo del artículo 14 del CPACA sustituido por la Ley 1755 de 2015 y evitar así la mora.

DIANA MOLINA CRESPO

Jefe de Oficina de Control Interno



*Indeportes*  
ATLÁNTICO

Atlántico  
para la Gente



GOBERNACIÓN DEL  
ATLÁNTICO