

**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS
SEGUNDO SEMESTRE 2024**

Oficina de Control Interno

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, el formulario electrónico dispuesto en el portal web: [PQRS-Indeportes \(inderatlantico.gov.co\)](https://inderatlantico.gov.co/PQRS-Indeportes) 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:

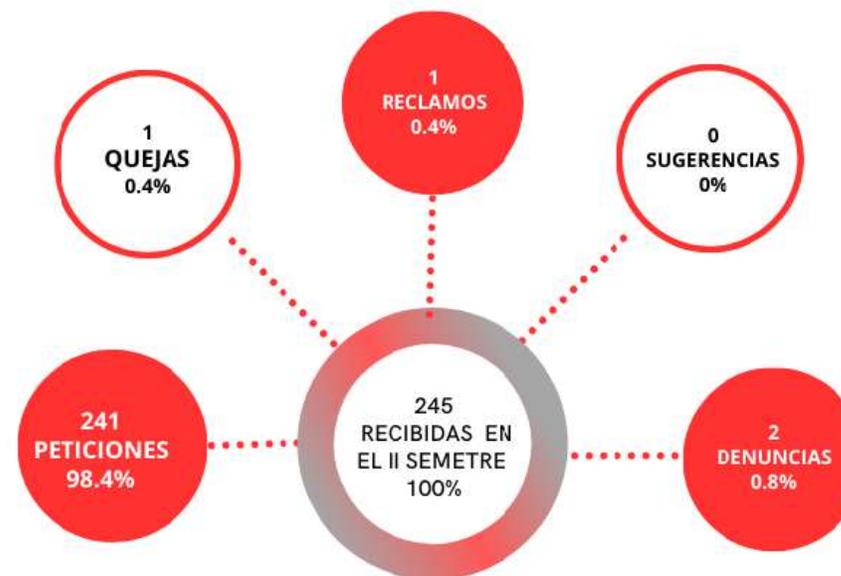
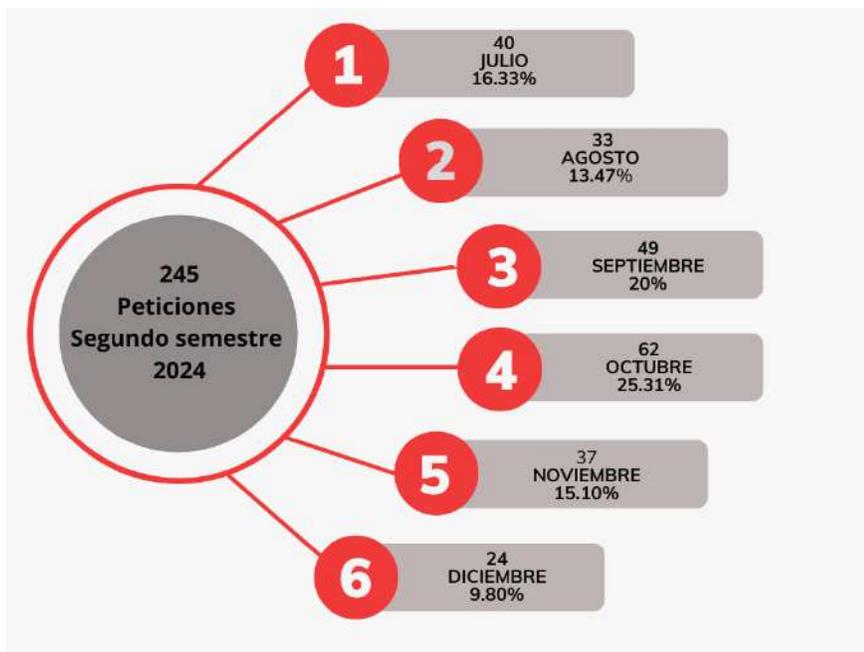
- **Solicitud de Información:** Demanda al acceso a información, documentos, actos o actuaciones adelantadas por la entidad, además incluye los requerimientos realizados por otras autoridades del sector público.
- **Solicitud de Acceso a la Información Pública:** Petición oral o escrita, a fin de acceder 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.

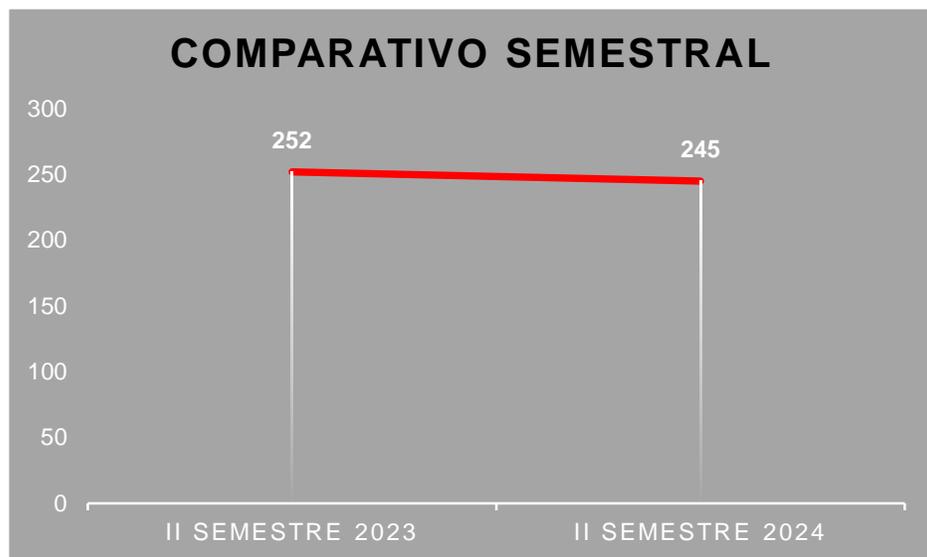
PQRSD RECIBIDAS EN EL SEMESTRE

1.1 PQRSD RECIBIDAS EN EL SEMESTRE

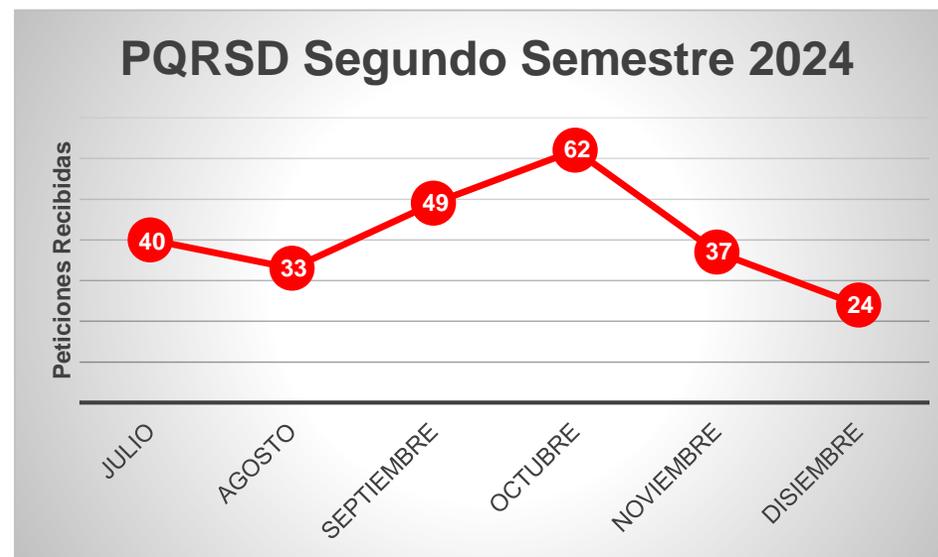
En relación a los datos consolidados por los diferentes canales de atención, durante el segundo semestre del año 2024, se recibieron 245 PRQSD, las cuales fueron atendidas por las diferentes áreas asignadas.



COMPARACION PQRSD RECIBIDAS CON PERIODOS ANTERIORES



Se observa para el segundo semestre de la vigencia 2024 una leve disminución del 2.88% de las PQRSD recibidas, con respecto al segundo semestre de la vigencia 2023.



En el mes de octubre se presentó el mayor número de peticiones del semestre (62), de las cuales un 26% (16) corresponden a solicitudes de copias y certificados, el 21% (13) a solicitudes de apoyo y 19% (12) corresponden a tramites.



INDEPORTES
ATLÁNTICO

**INFORMACIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)
SEGUNDO SEMESTRE 2024**

PQRSD RECIBIDAS POR MODALIDAD DE PETICIÓN

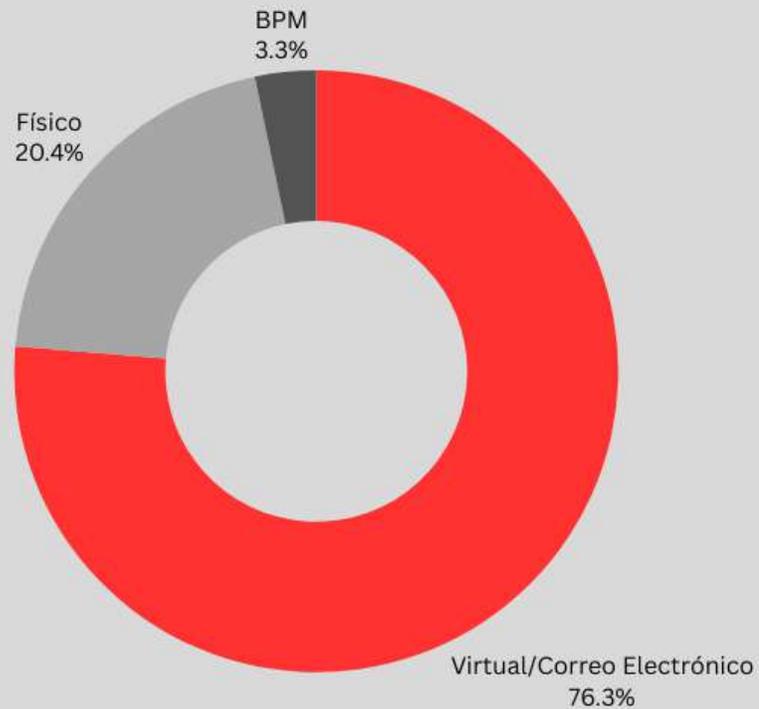
Entre el 01 de julio y 31 de diciembre del 2024, fueron recibidas en la Entidad un total de 245 peticiones, distribuidas como se muestra en la tabla, donde el mayor número, 65 (26.53%) corresponden a solicitudes de trámites.

Se presentaron 56 (25.35) solicitudes de certificados y copias, 52 (21.22%) solicitudes de apoyo económico, logísticos e implementos deportivos, 28 (11.43%) solicitudes de información, a 8 solicitudes que se le dio traslado por no competencia, y se recibió 1 queja, 1 reclamo y 2 denuncia.

MODALIDAD DE PETICIÓN	CANTIDAD	%
TRAMITES	65	26.53%
SOLICITUD DE APOYO	52	21.22%
SOLICITUD DE COPIAS Y CERTIFICACIONES	56	22.86%
SOLICITUD DE INFORMACION	28	11.43%
OTRAS PETICIONES	32	13.06%
SOLICITUD TRASLADO POR NO COMPETENCIA	8	3.27%
QUEJAS	1	0.41%
RECLAMOS	1	0.41%
ACCION JUDICIAL	0	0.00%
DENUNCIAS	2	0.82%
RECURSO DE APELACIÓN	0	0.00%
RECURSO DE REPOSICIÓN	0	0.00%
SOLICITUD DE REVOCATORIA	0	0.00%
TOTAL	245	100%

PQRSD RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCIÓN

En el segundo semestre del 2024, los medios de recepción más utilizados para las radicaciones de las PQRSD fueron los escritos, y de estos el correo electrónico fue el más usado con un 76.3%.



Virtual
Se recibieron 187 peticiones a través del correo electrónico.

Físico
Se recibieron 50 peticiones a través de la radicación presencial en la Ventanilla Única.

BPM
Se recibieron 8 peticiones a través de BPM de la página web institucional de la Entidad.

Telefónica
No se presentaron peticiones telefónicamente.

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 42.45% (104) de las peticiones fueron gestionadas por el Área Jurídica, de las cuales el 62.5% (65) corresponden a tramites de certificados de existencia y representación legal y a solicitudes de actualización de personería jurídica.

La segunda Área que atendió mayor PQRSD fue Alto Rendimiento quien gestionó el 23.67% (58), y de éstas el 89.65%(52) corresponden a solicitud de apoyo por parte de ligas, clubes y deportistas; seguida de Talento Humano que atendió un 11.02% (27), y Fomento y Desarrollo, con un 9.98% (24), Contabilidad con un 8.16% (20) cada una.

AREA	CANTIDAD	% DE PARTICIPACION
DIRECCION	4	1.63%
ADMINISTRATIVA	8	3.27%
ALTO RENDIMIENTO	58	23.67%
FOMENTO Y DESARROLLO	24	9.80%
CONTABLE	20	8.16%
JURIDICA	104	42.45%
PRESUPUESTAL	0	0.00%
TALENTO HUMANO	27	11.02%
TOTAL	245	100%

SEGUIMIENTO A LAS RESPUESTAS DE LAS PQRSD RECIBIDAS EN EL PRIMER SEMESTRE - 2024

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 245 PQRSD recibidas para trámite se le dio respuesta al 95.92% (235) de las solicitudes, el 2.45% (6) de las solicitudes se le dio traslado por no competencia, y el 1.63% (4) quedó pendientes de respuesta fuera de término.

Adicional a lo anterior se pudo establecer que de las 235 PQRSD que se le dio respuestas, el 7.35% (18) de las solicitudes se respondieron fuera de los términos establecidos.

Se observa que la Entidad no se encuentra aplicando la encuesta de percepción para evaluar la experiencia y satisfacción de los usuarios con respecto al proceso de las PQRSD. Estas encuestas proporcionan datos valiosos sobre las necesidades y expectativas de nuestros usuarios, permite identificar las áreas a mejorar, procesos a optimizar, y brindar una atención más eficaz.

Se recomienda implementar las acciones correctivas a que haya lugar para evitar que se presenten respuestas fuera de término. Así mismo, si se requiere un plazo adicional para dar respuesta se debe dar aplicación a lo establecido en el párrafo del artículo 14 del CPACA sustituido por la Ley 1755 de 2015 y evitar así la mora.

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.



INDEPORTES
ATLÁNTICO

Oficina de Control Interno

27 de enero de 2025