



INDEPORTES
ATLÁNTICO

**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS
PRIMER SEMESTRE 2025**

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.

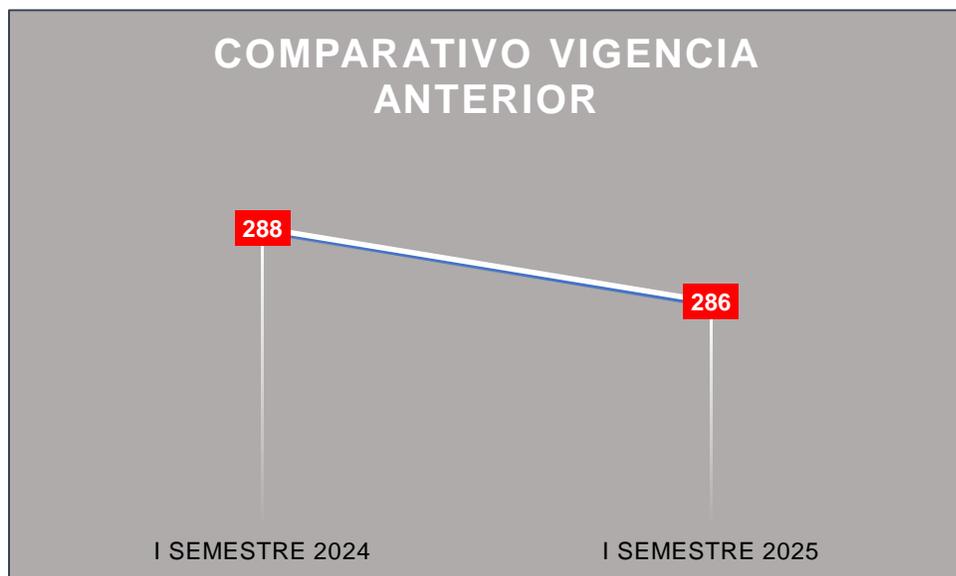
- **Solicitud de Copias:** requerimiento para la reproducción de documentos que reposan en los archivos de la entidad.
- **Queja:** Es toda manifestación de insatisfacción, relacionada con la conducta o comportamiento inadecuado del personal de la Entidad.
- **Reclamo:** Es toda manifestación de inconformidad 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.

PQRS D RECIBIDAS EN EL SEMESTRE

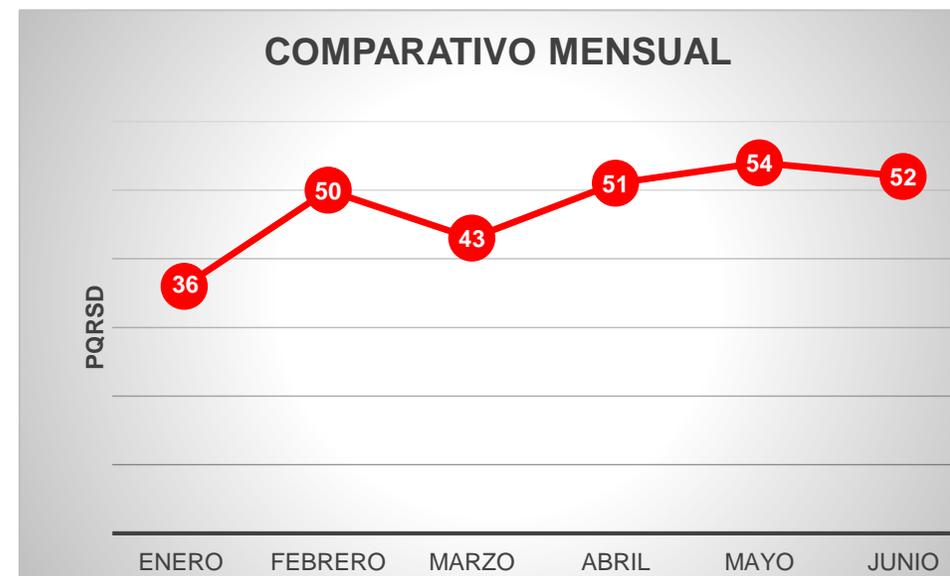
En relación a los datos consolidados por los diferentes canales de atención, durante el primer semestre del año 2025, se recibieron **286** PQRS D, las cuales fueron atendidas por las diferentes áreas asignadas.



COMPARACION PQRSD RECIBIDAS CON PERIODOS ANTERIORES



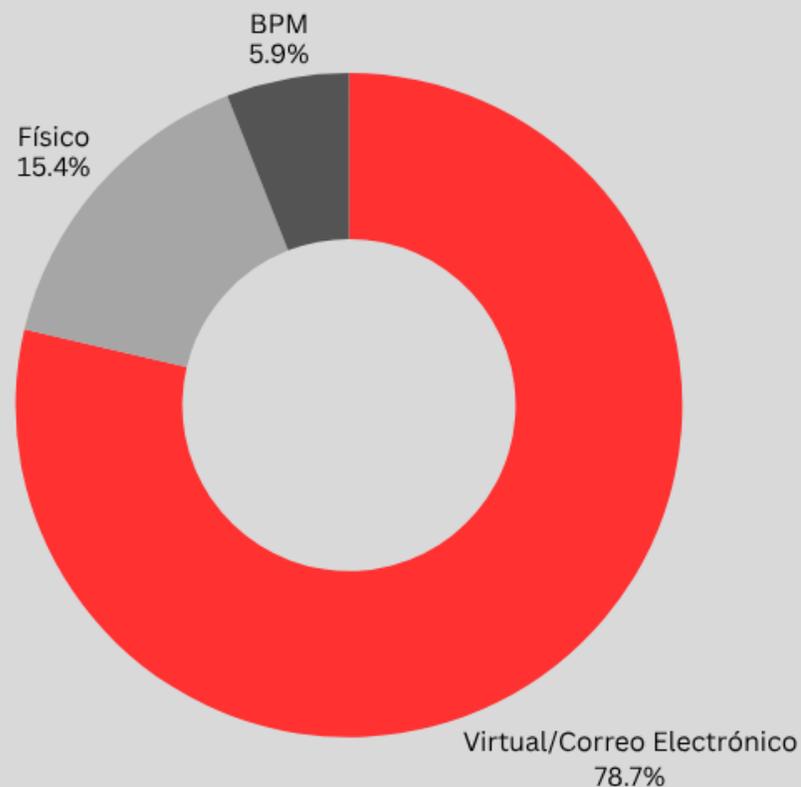
Se observa para el primer semestre de la vigencia 2025 una leve disminución del **0.7%** de las PQRSD recibidas, con respecto al primer semestre de la vigencia 2024.



En el mes de mayo se presentó el mayor número de peticiones del semestre (54), de las cuales un 22% (12) corresponden a solicitudes de apoyo, le siguen solicitud de tramites y solicitud de información con un 18% (10), respectivamente.

PQRSD RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCIÓN

En el primer semestre del 2025, los medios de recepción mas utilizados para las radicaciones de las PQRSD fueron los escritos, y de estos el correo electrónico fue el mas usado con un 78.7%.



Virtual
Se recibieron 225 peticiones a través del correo electrónico.

Físico
Se recibieron 44 peticiones a través de la radicación presencial en la Ventanilla Única.

BPM
Se recibieron 17 peticiones a través de BPM de la página web institucional de la Entidad.

Telefónica
No se presentaron peticiones telefónicamente.

PQRSD RECIBIDAS POR MODALIDAD DE PETICIÓN

Entre el 01 de enero y 30 de junio del 2025, fueron recibidas en la Entidad un total de **286** peticiones, distribuidas como se muestra en la tabla, donde el mayor número, 76 (26.6%) corresponden a solicitudes de apoyo económico, logísticos e implementos deportivos.

Se presentaron 64 (22.4%) solicitudes de tramites, 50 (17.5%) solicitudes de certificados y copias, 33 (11.5%) solicitudes de información, a 9 (3,1%) solicitudes se le dio traslado por no competencia, se recibieron 3 (1%) queja y 2 peticiones que no requieren respuesta.

No se requiere dar respuesta a los comunicados de carácter informativo, a los mensajes de agradecimiento por parte de los grupos de valor, ni a las copias de respuesta que han sido emitidas por otras entidades.

MODALIDAD DE PETICIÓN	CANTIDAD	%
TRAMITES	64	22.4%
SOLICITUD DE APOYO	76	26.6%
SOLICITUD DE COPIAS Y	50	17.5%
SOLICITUD DE INFORMACION	33	11.5%
OTRAS PETICIONES	44	15.4%
SOLICITUD TRASLADO POR NO COMPETENCIA	9	3.1%
QUEJAS	3	1.0%
RECLAMOS	0	0.0%
ACCION JUDICIAL	0	0.0%
DENUNCIAS	0	0.0%
RECURSO DE APELACIÓN	0	0.0%
RECURSO DE REPOSICIÓN	0	0.0%
SOLICITUD DE REVOCATORIA	0	0.0%
SOLICITUD DE CITA	1	0.3%
NO REQUIERE RESPUESTA	2	0.7%
INVITACION	2	0.7%
RETIRO DE LA SOLICITUD	2	0.7%
TOTAL	286	100%

PQRSD ASIGNADAS A LAS AREAS Y GRUPOS INTERNOS DE TRABAJO.

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

El 48.6% (139) de las peticiones fueron gestionadas por el Área Jurídica, de las cuales el 46% (64) corresponden a tramites de certificados de existencia y representación legal y a solicitudes de actualización de personería jurídica, y el 20.8% (29) recae en solicitudes de copias y certificados.

La segunda Área que atendió mayor PQRSD fue Alto Rendimiento quien gestionó el 25.9% (74), y de éstas el 86.5%(64) corresponden a solicitud de apoyo por parte de ligas, clubes y deportistas; seguida de la Dirección que atendió un 9.8% (28), Administrativa con un 5,6% (16), Fomento y Desarrollo, con un 5.2% (15), Contabilidad con un 3.8% (11) y por ultimo Talento Humano con un 1% (3).

AREA	CANTIDAD	% DE PARTICIPACION
DIRECCION	28	9.8%
ADMINISTRATIVA	16	5.6%
ALTO RENDIMIENTO	74	25.9%
FOMENTO Y DESARROLLO	15	5.2%
JURIDICA	139	48.6%
CONTABILIDAD	11	3.8%
PRESUPUESTAL	0	0.0%
TALENTO HUMANO	3	1.0%
TOTAL	286	100%

CLASIFICACION DE PQRSD POR TIEMPO DE RESPUESTA

Durante el seguimiento semestral a las PQRSD, se observa un desempeño satisfactorio en el tiempo de respuesta, ya que el 87% de las solicitudes (249 de 286) fueron atendidas dentro del término legal establecido. Sin embargo, se identifican 25 respuestas extemporáneas, lo que representa aproximadamente el 9% de las PQRSD, y un caso sin respuesta que se encuentra vencido en trámite. Adicionalmente, se realizaron 9 traslados por competencia, lo cual evidencia una correcta canalización de solicitudes fuera del ámbito institucional, y solo se presentaron 2 retiros voluntarios por parte de los usuarios.

PQRSD POR TIEMPO DE RESPUESTA	CANTIDAD	% RESPUESTAS
RESPUESTA EN TERMINO	249	87%
RESPUESTAS EXTEMPORANEA	25	9%
EN TRAMITE DENTRO DEL TERMINO	0	0%
SIN RESPUESTA - TERMINO VENCIDO	1	0%
TRASLADO POR NO COMPETENCIA	9	3%
RETIRO DE LA SOLICITUD	2	1%
TOTAL	286	100%

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

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 286 PQRSD recibidas para trámite se le dio respuesta en término al 87%(249) de las solicitudes, el 9% (25) de las solicitudes se respondieron fuera de los términos establecidos, el 3.1% (9) de las solicitudes se le dio traslado por no competencia, y el 0.3% (1) quedó pendientes de respuesta fuera de término.

Como conclusiones, la gestión de las PQRSD demuestra eficiencia en la atención y registro de las peticiones, aunque persisten oportunidades de mejora en la reducción de respuestas extemporáneas y el seguimiento riguroso a los casos en riesgo de vencimiento.

Se recomienda fortalecer el control interno sobre los tiempos de trámite, implementar alertas tempranas para evitar incumplimientos y brindar capacitación continua al personal encargado del manejo de PQRSD, con el fin de incrementar el nivel de respuesta oportuna. Asimismo, es aconsejable hacer una revisión de los procedimientos internos para identificar posibles cuellos de botella y asegurar que todas las solicitudes sean gestionadas y cerradas dentro de los términos legales, garantizando así la calidad en la atención al ciudadano y el cumplimiento normativo.

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 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

31 de julio de 2025