

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS SEGUNDO 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.

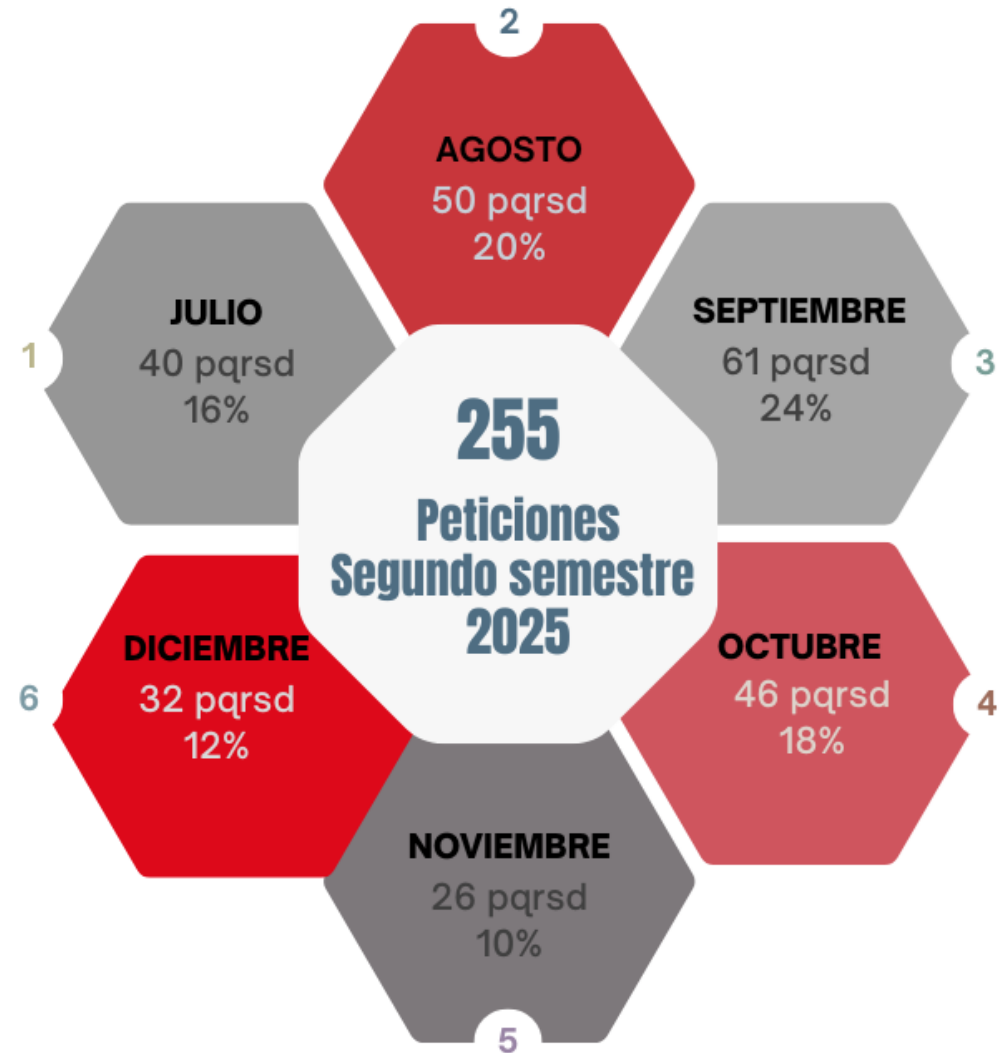
El Derecho de Petición puede ser ejercido a través de modalidades tales como:

- **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.

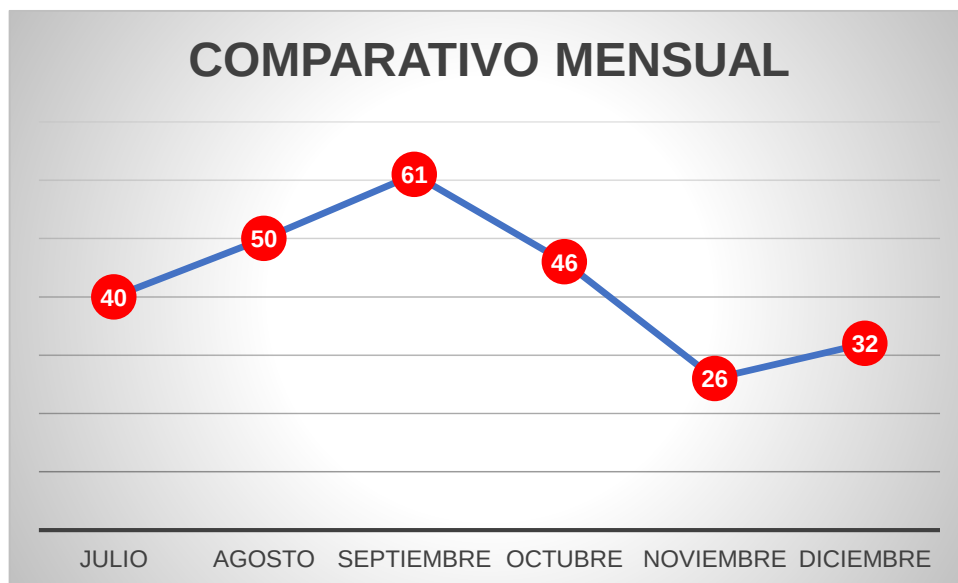
- **Solicitud de Copias:** requerimiento para la reproducción de documentos que reposan en los archivos de la entidad.
- **Queja:** Es toda manifestación de insatisfacción, relacionada con la conducta o comportamiento inadecuado del personal de la Entidad.
- **Reclamo:** Es toda manifestación de inconformidad sobre el servicio que presta el Instituto Departamental de Recreación y Deportes 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.

PQRSD RECIBIDAS EN EL II SEMESTRE 2025

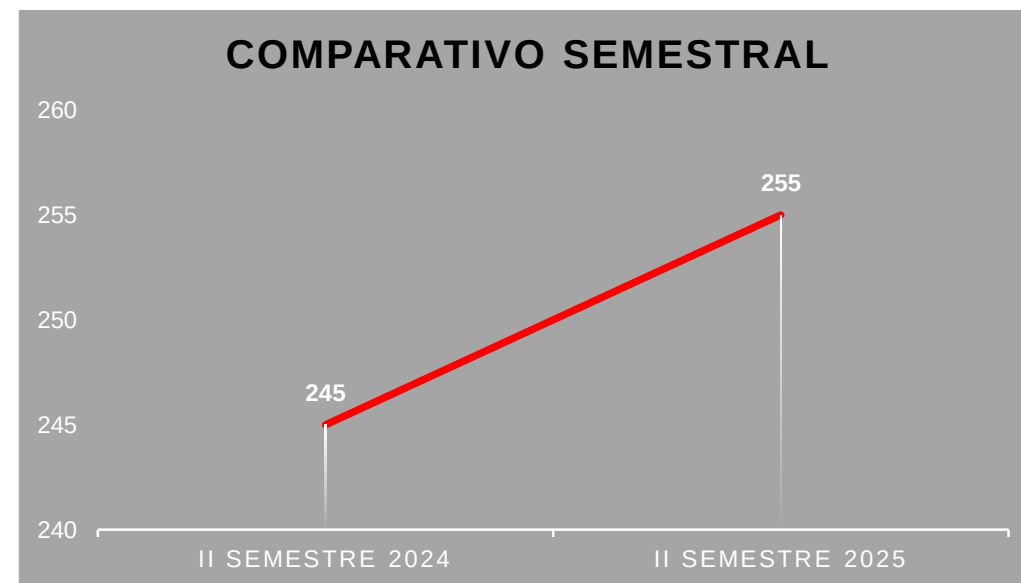
En relación a los datos consolidados por los diferentes canales de atención, durante el segundo semestre del año 2025, se recibieron **255** PRQSD, las cuales fueron atendidas por las diferentes áreas asignadas.



COMPARACION PQRSD RECIBIDAS CON PERIODOS ANTERIORES



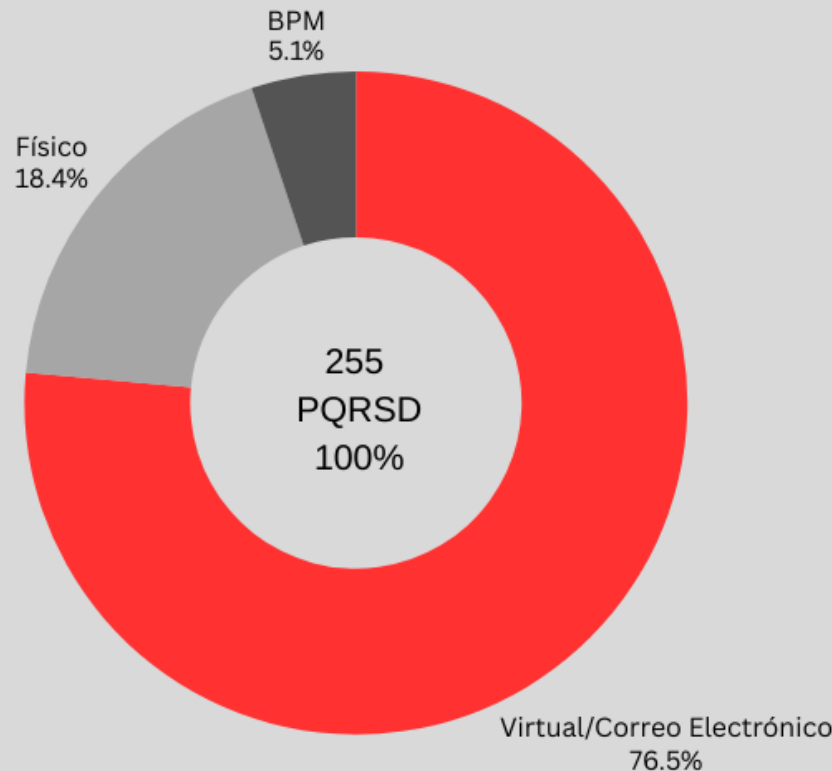
En el mes septiembre se presentó el mayor número de peticiones del semestre (61 PQRSD) y noviembre el de menor radicación (26 PQRSD).



Se observa para el segundo semestre de la vigencia 2025, hubo un 3,9% de incremento en las PQRSD recibidas, con respecto al segundo semestre de la vigencia 2024.

PQRSD RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCIÓN

En el segundo 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 76.5%.



Virtual
Se recibieron 195 peticiones a través del correo electrónico.

Físico
Se recibieron 47 peticiones a través de la radicación presencial en la Ventanilla Única.

BPM
Se recibieron 13 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 julio y 31 de diciembre del 2025, fueron recibidas en la Entidad un total de **255** peticiones, distribuidas como se muestra en la tabla, donde el mayor número, 69 (27,06%) corresponden a solicitudes de tramites.

Se presentaron 61 (23,92%) solicitudes de apoyo económico, logísticos e implementos deportivos, 52 (20,39%) solicitudes de certificados y copias, 32 (12,55%) de otras peticiones, 27 (10,59%) solicitud de información, 10 (3,92%) solicitudes se le dio traslado por no competencia, se recibieron 2 (0,78%) denuncias y 2 peticiones que fueron retiradas.

MODALIDAD DE PETICIÓN	CANTIDAD	%
TRAMITES	69	27,06%
SOLICITUD DE APOYO	61	23,92%
SOLICITUD DE COPIAS Y CERTIFICACIONES	52	20,39%
SOLICITUD DE INFORMACION	27	10,59%
OTRAS PETICIONES	32	12,55%
SOLICITUD TRASLADO POR NO COMPETENCIA	10	3,92%
QUEJAS		
RECLAMOS		
ACCION JUDICIAL		
DENUNCIAS	2	0,78%
RECURSO DE APELACIÓN		
RECURSO DE REPOSICIÓN		
SOLICITUD DE REVOCATORIA		
SOLICITUD DE RETIRADA	2	0,78%
TOTAL	255	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 41.96% (107) de las peticiones fueron gestionadas por el Área Jurídica, de las cuales el 64,48% (69) corresponden a tramites de certificados de existencia y representación legal y a solicitudes de actualización de personería jurídica, el 16,82% (18) recae en solicitudes de información y 12,14% corresponde a radicaciones de otras solicitudes.

La segunda Área que atendió mayor PQRSD fue Alto Rendimiento quien gestionó el 22,75% (58), y de éstas el 84,48%(49) corresponden a solicitud de apoyo por parte de ligas, clubes y deportistas; seguida de Talento Humano que atendió un 12,55% (32), Contabilidad 10,98%(28), Fomento y Desarrollo, con un 10,20% (26), Dirección y Ventanilla Única con un 0,78% (2), respectivamente.

AREA	CANTIDAD	% DE PARTICIPACION
DIRECCION	2	0,78%
ADMINISTRATIVA		
ALTO RENDIMIENTO	58	22,75%
FOMENTO Y DESARROLLO	26	10,20%
JURIDICA	107	41,96%
CONTABLE	28	10,98%
PRESUPUESTAL		
TALENTO HUMANO	32	12,55%
VENTANILLA UNICA	2	0,78%
TOTAL	255	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 87,84% (224) de las solicitudes fueron atendidas dentro del término legal establecido. Sin embargo, se identifican 21 respuestas extemporáneas, lo que representa aproximadamente el 8% de las PQRSD, y 4 peticiones sin respuesta que se encuentra vencidas. Adicionalmente, se realizaron 4 traslados por competencia, lo cual evidencia una correcta canalización de solicitudes fuera del ámbito institucional, y solo se presentaron 2 retiros de peticiones voluntarios por parte de los usuarios.

PQRSD POR TIEMPO DE RESPUESTA	CANTIDAD	%
RESPUESTAS EN TERMINO	224	87,84%
RESPUESTAS EXTEMPORANEAS	21	8,24%
EN TRAMITE DENTRO DEL TERMINOS	0	0,00%
SIN RESPUESTA-TERMINO VENCIDO	4	1,57%
TRASLADO POR NO COMPETENICA	4	1,57%
RETIRO DE LA SOLICITUD	2	0,78%
TOTAL	255	100,00%

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

La gestión de PQRSD mostró eficiencia general, con 255 radicaciones atendidas mayoritariamente por canales escritos y áreas como Jurídica y Alto Rendimiento, y un alto índice de respuestas oportunas (87,84%). Sin embargo, persisten 21 respuestas extemporáneas (8,24%) y 4 vencidas (1,57%), lo que representa un riesgo de sanciones por incumplimiento de plazos legales (10-15 días hábiles según Ley 1755). Adicionalmente no se evidencia aplicación de encuestas de percepción, limitando la retroalimentación ciudadana, presentándose oportunidad de mejora en este procedimiento.

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.

La implementación de la encuesta de percepción para evaluar la experiencia y satisfacción de los usuarios con respecto al proceso de las PQRSD. para ajustar procesos susceptible de mejora y brindar una atención mas eficaz.

La adopción de un software para la sistematización de las radicaciones de las PQRSD, para conocer su trazabilidad, y generar alertas automáticas para mayor control en los tiempos de respuesta.



INDEPORTES
ATLÁNTICO

Oficina de Control Interno

26 de enero de 2026