

INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE RECREACIÓN Y DEPORTES DEL ATLÁNTICO

INFORME DE SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)

PRIMER SEMESTRE 2026 (ENERO – JUNIO)

Oficina de Control Interno

Análisis de comportamiento, oportunidad en la respuesta y gestión por dependencias

Objeto, Alcance y Metodología del Seguimiento

OBJETO DEL INFORME

Evaluar el comportamiento de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) radicadas ante Indeportes Atlántico entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2026, conforme al derecho fundamental de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política y a lo dispuesto en la Ley 1755 de 2015 y la Ley 1712 de 2014.

FUENTE DE INFORMACIÓN

Consolidado de radicación de la Ventanilla Única de Correspondencia y control de trámites administrado por el área de Atención al Usuario / Asesor de Apoyo Administrativo, con corte al 30 de junio de 2026.

VARIABLES ANALIZADAS

- Modalidad de petición
- Modalidad de radicación (canal de recepción)
- Oportunidad y tiempo de respuesta
- Dependencia responsable de trámite
- Comparativo histórico I semestre 2025 – 2026

CANALES DE ATENCIÓN DISPONIBLES

- **Escrito / Virtual**
Correo físico, correo institucional info@inderatlantico.gov.co y buzón de sugerencias.
- **Presencial**
Contacto directo del ciudadano con los servidores públicos de la Entidad.
- **Telefónico**
Atención verbal a través de las líneas dispuestas por la Entidad.
- **BPM**
Radicación mediante el sistema de formulario web PQRS

PQRSD Recibidas en el Primer Semestre de 2026

221

PQRSD recibidas en el semestre

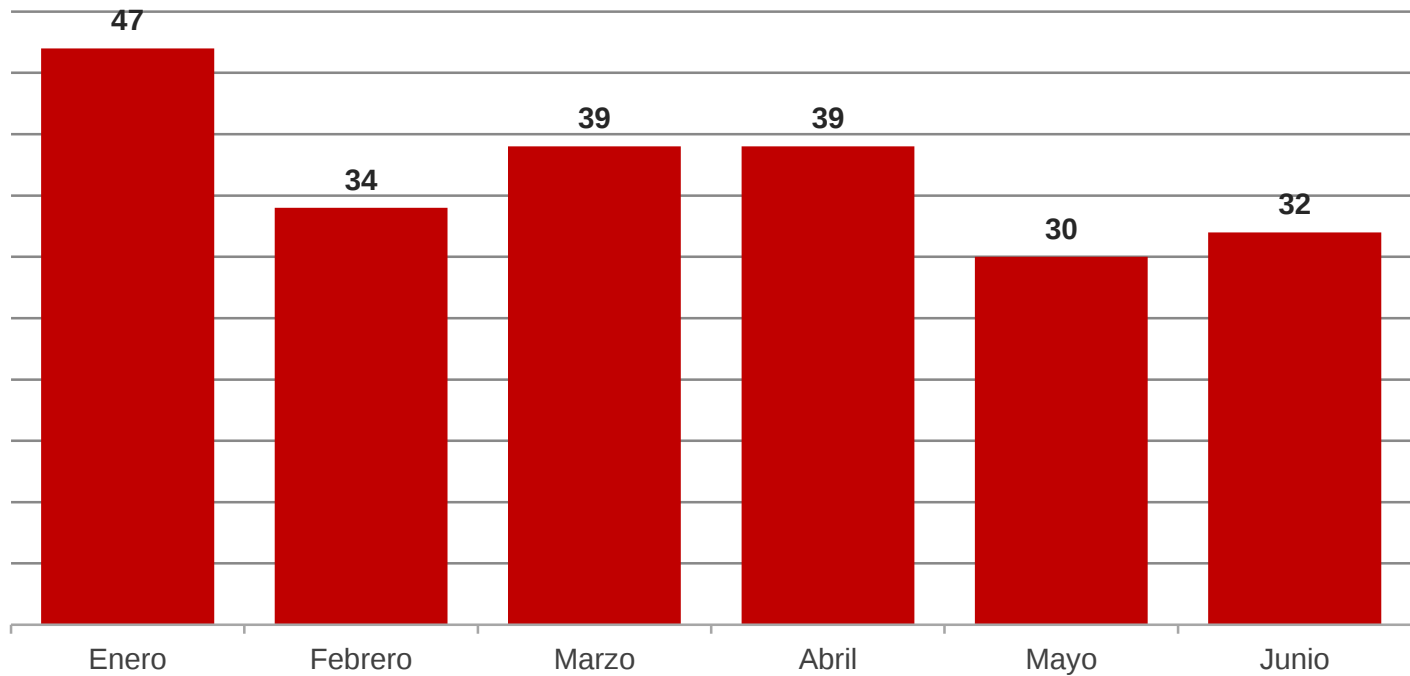
37

Promedio mensual de solicitudes

Enero

Mes con mayor recepción (47)

COMPORTAMIENTO MENSUAL DE RADICACIÓN — I SEMESTRE 2026

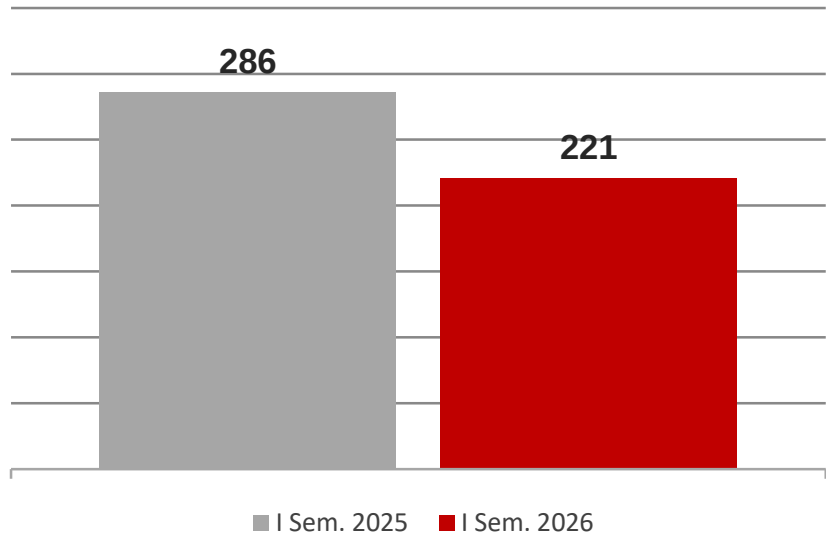


LECTURA DEL COMPORTAMIENTO

- Enero concentra el mayor volumen del semestre (47 solicitudes, 21.3% del total), coincidiendo con el inicio del ciclo de trámites administrativos y contractuales de la vigencia.
- A partir de febrero el volumen se estabiliza en un rango de 30 a 39 solicitudes mensuales, sin picos atípicos adicionales.
- Mayo registra el menor número de radicaciones del semestre (30), lo que representa una reducción del 36% frente a enero.

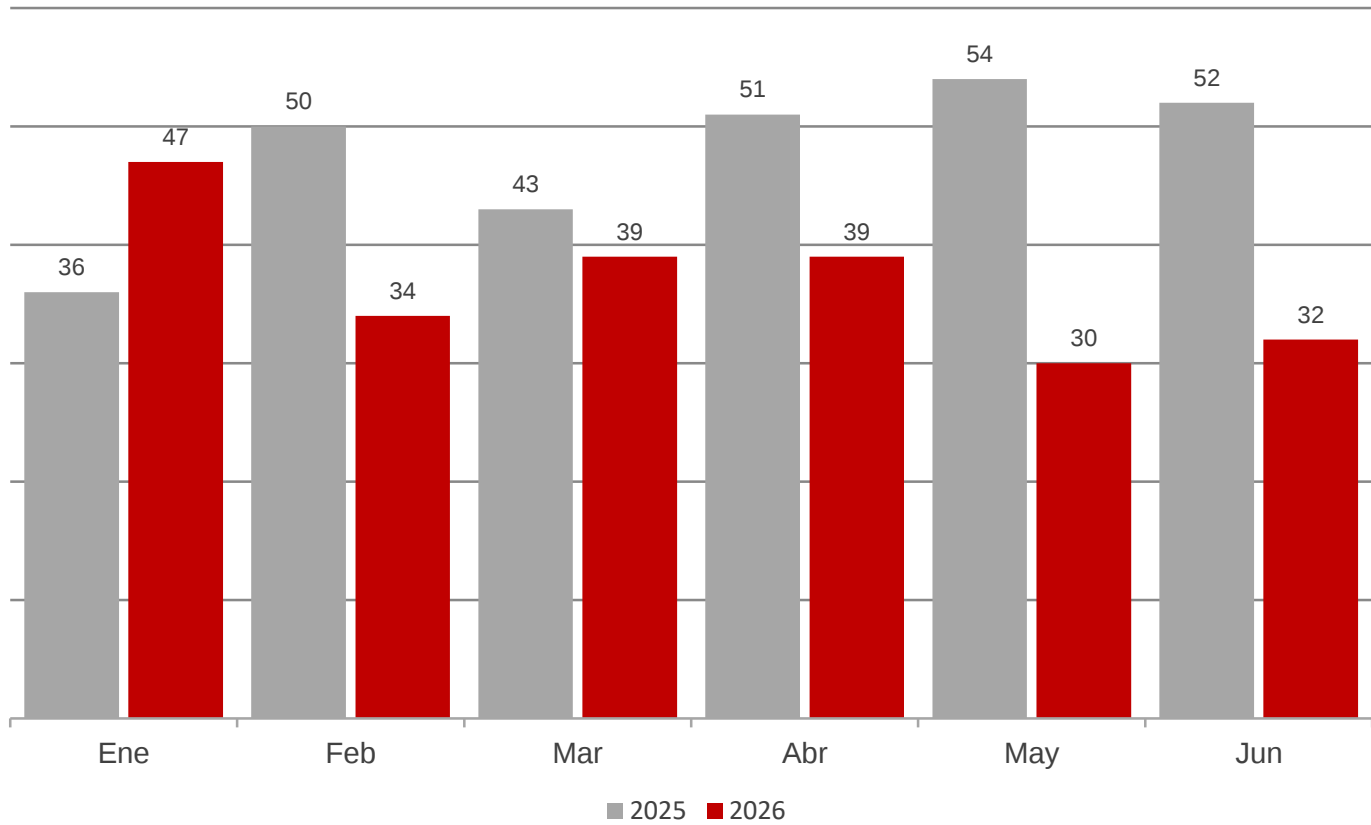
Comparativo de PQRSD con el Primer Semestre 2025

COMPARATIVO SEMESTRAL



Disminución de **65 PQRSD** (-22.7%) frente al primer semestre de 2025, continuando la tendencia decreciente observada entre primer semestre 2024 (288) y 2025 (286).

COMPARATIVO MENSUAL 2025 VS 2026

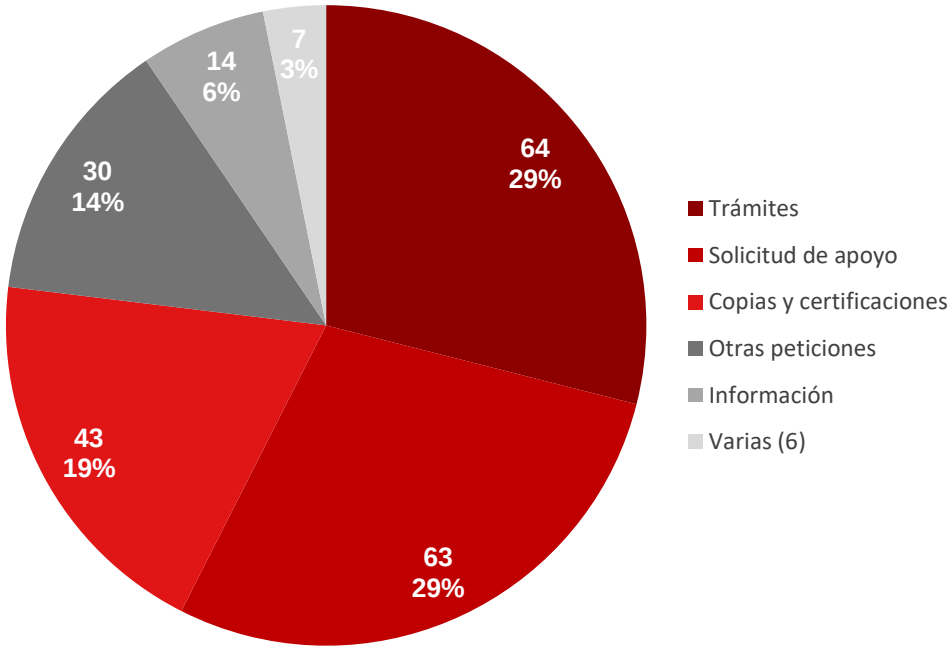


En 5 de los 6 meses del semestre (feb.–jun.) el volumen de 2026 fue inferior al de 2025; solo enero superó el año anterior (+30.6%).

PQRSD Recibidas por Modalidad de Petición

Modalidad de petición	Cant.	%
Trámites	64	28.96%
Solicitud de apoyo	63	28.51%
Solicitud de copias y certificaciones	43	19.46%
Otras peticiones	30	13.57%
Solicitud de información	14	6.33%
Retiro de la solicitud	2	0.90%
Asesoría técnica (derecho de petición)	1	0.45%
Quejas	1	0.45%
Reclamos	1	0.45%
Solicitud de cita	1	0.45%
No requiere respuesta	1	0.45%
TOTAL	221	100%

PARTICIPACIÓN POR MODALIDAD (TOP 5)



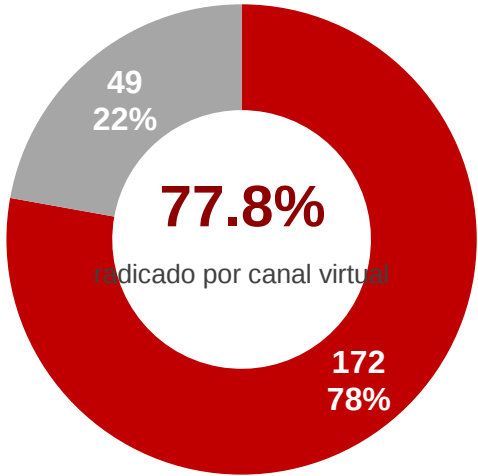
Trámites y solicitudes de apoyo concentran el 57.5% del total de PQRSD del semestre (127 de 221), consistente con la naturaleza misional deportiva y de fomento de la Entidad.

PQRSD Recibidas por Modalidad de Radicación

Mes	Virtual / Correo	Físico	Total
Enero	37	10	47
Febrero	25	9	34
Marzo	31	8	39
Abril	28	11	39
Mayo	25	5	30
Junio	26	6	32
TOTAL	172	49	221
%	77.83%	22.17%	100%

El canal virtual (correo electrónico) es la vía predominante de radicación en todos los meses del semestre, sin uso registrado de los canales BPM ni telefónico.

PARTICIPACIÓN POR CANAL

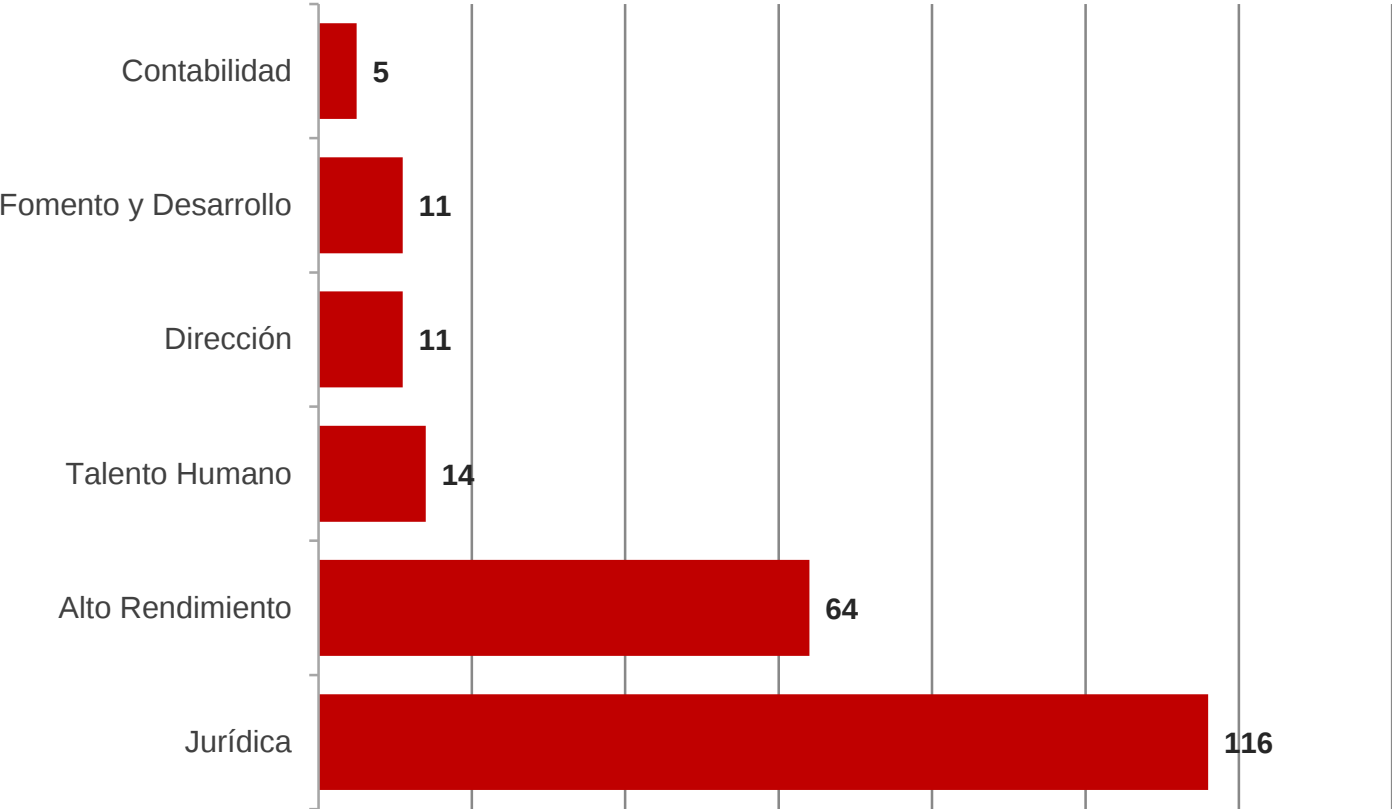


■ Virtual / Correo ■ Físico

La consolidación del canal virtual como principal medio de radicación evidencia la apropiación del correo institucional por parte de la ciudadanía.

PQRSD Asignadas por Dependencia

DISTRIBUCIÓN POR DEPENDENCIA RESPONSABLE DE TRÁMITE



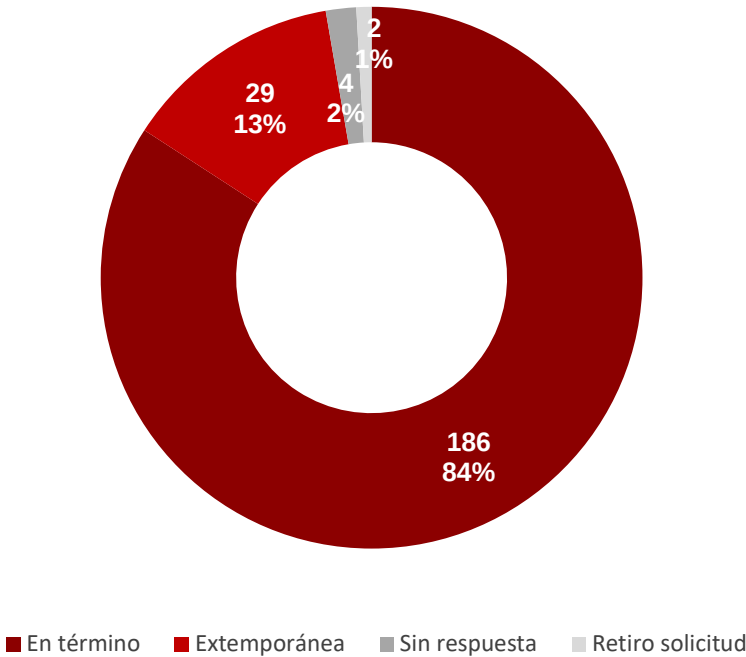
OBSERVACIONES POR DEPENDENCIA

- Jurídica gestiona el 52.5% del total (116 de 221), principalmente trámites de certificados de existencia, representación legal y actualización de personerías jurídicas deportivas.
- Alto Rendimiento atiende el 29.0% (64), correspondiente en su mayoría a solicitudes de apoyo de ligas, clubes y deportistas.
- Jurídica y Alto Rendimiento concentran conjuntamente el 81.4% de la carga total de PQRSD de la Entidad.
- Administrativa y Financiera, Presupuesto y Atención al Usuario no registraron trámites asignados en el semestre.

Clasificación de PQRSD por Tiempo de Respuesta

Clasificación	Cant.	%
Respuesta en término	186	84.16%
Respuestas extemporáneas	29	13.12%
Sin respuesta – vencidas	4	1.81%
Retiro de la solicitud	2	0.90%
Traslado por competencia	0	0.00%
En trámite dentro del término	0	0.00%
TOTAL	221	100%

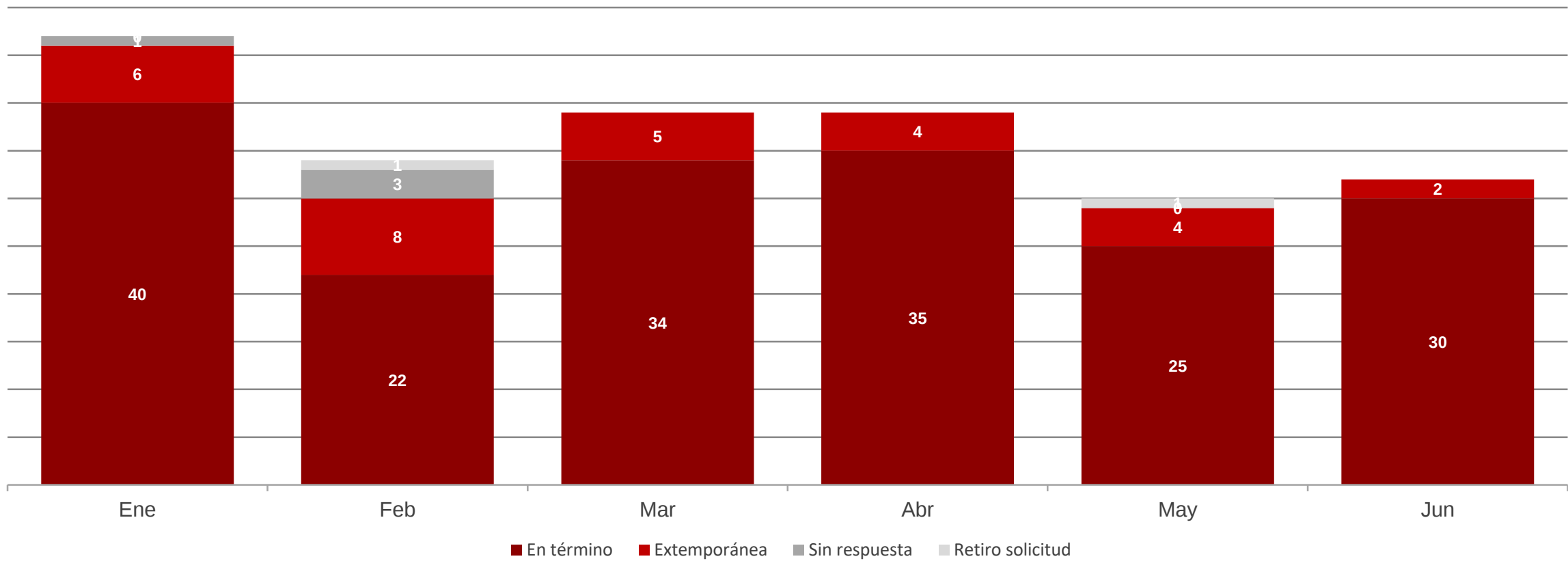
PARTICIPACIÓN POR CLASIFICACIÓN



84.2% de las PQRSD del semestre (186 de 221) recibió respuesta dentro del término legal, sin traslados por competencia en el periodo. El **15.8%** restante corresponde a respuestas extemporáneas (13.1%), casos sin respuesta al cierre (1.8%) y retiro de la solicitud (0.9%).

Comportamiento Mensual de los Tiempos de Respuesta

DISTRIBUCIÓN MENSUAL POR CLASIFICACIÓN DE RESPUESTA



Febrero registra el menor desempeño en oportunidad del semestre (64.7% en término), con la mayor concentración de extemporáneas (8) y casos sin respuesta (3) del periodo. Ningún mes registró traslados por competencia en el semestre.

Análisis de Comportamiento de las PQRSD — I Semestre 2026

01 Tendencia decreciente

El volumen de PQRSD disminuyó 22.7% frente al I semestre de 2025 (221 vs. 286), y 23.3% frente al I semestre de 2024 (288), consolidando una tendencia de reducción sostenida en los últimos tres periodos.

02 Concentración temática

Trámites y solicitudes de apoyo representan el 57.5% del total, en línea con la naturaleza misional de fomento deportivo de la Entidad.

03 Concentración operativa

El 81.4% de las PQRSD son gestionadas por solo dos dependencias (Jurídica y Alto Rendimiento), lo que representa un riesgo de carga operativa concentrada.

04 Oportunidad cercana al referente

La respuesta en término se ubicó en 83.3% (2026) frente a 87% (2025), una brecha de 3.7 puntos, sin traslados por competencia registrados en el semestre (0% vs. 3% en 2025).

05 Foco en febrero

Febrero es el mes de menor oportunidad del semestre (64.7% en término), con la mayor concentración de respuestas extemporáneas (8) y casos sin respuesta (4) del periodo.

06 Canal virtual predominante

El 77.8% de las radicaciones se realizó por canal virtual (correo electrónico), sin uso de los canales BPM ni telefónico durante el semestre.

Conclusiones

1

La gestión de PQRSD durante el I semestre de 2026 muestra una reducción sostenida en el volumen de solicitudes (221), inferior en 22.7% al mismo periodo de 2025, lo que sugiere estabilidad en la demanda ciudadana frente a la Entidad.

2

La oportunidad de respuesta se mantiene en un nivel cercano al referente histórico: el 83.3% de las solicitudes (184 de 221) fue atendido dentro del término legal en 2026, frente al 87% de 2025, sin traslados por competencia en el semestre.

3

La alta concentración de la gestión en dos dependencias (Jurídica y Alto Rendimiento, 81.4% del total) evidencia un riesgo de dependencia operativa que puede afectar la oportunidad de respuesta ante ausencias o picos de demanda.

4

Febrero fue el mes de menor desempeño en oportunidad del semestre (64.7% en término), concentrando el mayor número de respuestas extemporáneas (8) y casos sin respuesta (4), lo que amerita revisión puntual de la gestión de ese mes.

5

La Entidad no está aplicando actualmente encuestas de percepción para evaluar la experiencia de los usuarios frente al trámite de sus PQRSD, limitando la identificación de oportunidades de mejora desde la perspectiva del ciudadano.

Recomendaciones

01

Fortalecer el control interno sobre los tiempos de trámite, implementando alertas tempranas que anticipen el vencimiento de términos, con el fin de cerrar la brecha de 3.7 puntos frente al indicador de oportunidad alcanzado en 2025 (87%).

02

Evaluar la redistribución o el refuerzo de recursos entre dependencias, dada la alta concentración de trámites en Jurídica y Alto Rendimiento (81.4% del total), para mitigar el riesgo de cuellos de botella operativos.

03

Implementar la encuesta de percepción de usuarios sobre el trámite de PQRSD, con el fin de obtener información sobre su experiencia y orientar acciones de mejora continua en el servicio.

04

Avanzar en la sistematización de la radicación de PQRSD mediante una plataforma que permita trazabilidad automática y control en tiempo real de los términos de respuesta.

05

Brindar capacitación continua al personal responsable del manejo de PQRSD, con énfasis en concentración de mayor número de respuestas extemporáneas del semestre, reforzando el conocimiento normativo aplicable.



Oficina de Control Interno

Indeportes Atlántico · Julio de 2026