	INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE RECREACIÓN Y DEPORTES DE SANTANDER	VERSION: 01
	INFORME DE EVALUACION Y SEGUIMIENTO	CODIGO: FOCI10 Página 1 de 1

INFORMACION GENERAL	
Título del Informe:	INFORME SEGUIMIENTO PQRSDF SEGUNDO SEMESTRE VIGENCIA 2024
Oficina, Área o Dependencia Evaluada:	Subdirección Administrativa y Financiera
Fecha:	Febrero de 2025
Nombre y cargo del líder del Proceso:	Héctor Fabian Mantilla Remolina Subdirector Administrativo y Financiero

OBJETIVOS
<p>Evaluar la gestión y cumplimiento normativo, en la atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, interpuestas por los ciudadanos durante el segundo semestre de la vigencia 2024 a la entidad.</p>

ALCANCE
<p>El registro y gestión de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, denuncias y felicitaciones interpuestas en el Indersantander, durante el segundo semestre de la vigencia 2024.</p>

MARCO LEGAL
<ul style="list-style-type: none"> • Ley 1712 de 2014, Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones. • Ley 1755 del 30 de junio de 2015, Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. • Ley 190 de 1995: Artículo 53: <i>“En toda entidad pública, deberá existir una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad. La Oficina de Control Interno, deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. Las entidades territoriales dispondrán lo necesario para el cumplimiento de lo dispuesto en el presente artículo”.</i>

METODOLOGIA
<p>Con base en la herramienta digital (Excel) en la que se registra la información de las PQRSDF presentadas en el Indersantander, presentado por la persona que opera la ventanilla única; se fundamenta la información para realizar el seguimiento semestral a la gestión de las PQRSDF, en la que se analiza: la clasificación, el tratamiento realizado y el tiempo de atención de respuesta.</p>

DESARROLLO
<p>Para el desarrollo del presente informe, se solicitó la información a la Subdirección Administrativa del Indersantander, quien la presentó con corte a 31 de diciembre de 2024 en el mes de febrero de 2025; entregando la base de datos de Excel, en la que se registraron y clasificaron por la ventanilla única 169 PQRSDF para el semestre de análisis; así también el registro de la respectiva respuesta.</p>

Recopilando así la información que fundamenta el presente informe elaborado por la Oficina de Control Interno; la cual se analizó, reviso y comparó entre lo informado y lo registrado en la base de datos.

Así también, el Instituto Departamental de Recreación y Deporte INDERSANTANDER tiene habilitados varios canales, a través de los cuales se pueden interponer las PQRSDf, y son los siguientes:

Las PQRSDf, presentadas a la entidad se registran en la ventanilla única mediante radicación personal, o a través del Enlace PQRSDf de la página web www.indersantander.gov.co; y/o el buzón de sugerencias.

Respecto al enlace de PQRSDf, en la página web de la entidad www.indersantander.gov.co, el ciudadano puede ingresar y formular su respectiva PQRSDf, de esta forma la entidad se compromete con la transparencia y derecho a la información.

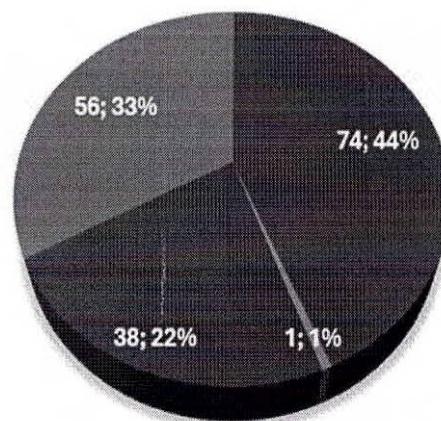
Por otra parte, de acuerdo con el consolidado de las PQRSDf, se registran 169 PQRSDf en el Excel de registro y control de la ventanilla única, para el segundo semestre de 2024 de lo cual se puede evidenciar lo siguiente:

Durante el periodo analizado, se evidencia el registro de la recepción de 169 PQRSDf en la ventanilla única, de las cuales el 62% fueron radicadas en la ventanilla única, el otro 38% se presentaron en forma virtual.

Al analizar la información de la clasificación aplicada a las PQRSDf, se identifica que las tres clasificaciones con mayor participación de las PQRSDf registradas en el INDERSANTANDER; presentan 74 peticiones, 1 queja y 38 solicitudes, cabe resaltar que 56 asuntos registrados en la base de datos no se pudieron analizar correctamente debido a que la clasificación de la correspondencia en el Excel presentado para la elaboración de este informe no fue clara, estas tres clasificaciones equivalen al 67% de las PQRSDf del periodo.

CLASIFICACIÓN DE LAS PQRSDf PRESENTADAS

CLASIFICACIÓN DE LAS PQRSDf



■ PETICION ■ QUEJAS ■ SOLICITUDES ■ SIN IDENTIFICAR

ANALISIS DE LA GESTIÓN DE LAS PQRSDF, POR DEPENDENCIA DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DE 2024

En el análisis de seguimiento al registro la atención y gestión de las PQRSDF, se identifica que de las 169 como se presenta en la siguiente tabla, se identifica que las cuatro áreas con mayor registro de solicitudes son: Dirección (68) Deporte social comunitario (26) Jurídica (22) talento humano y la Sub dirección operativa (13) respectivamente.

PQRSDF RECIBIDAS 01 DE JULIO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2024						
OFICINA	RECIBIDAS	EN TRAMITE	VENCIDAS	RESPUESTAS OPORTUNAS	% RTAS OPORTUNAS	% RTAS EXTEMPORANEAS
Dirección	68	0	50	18	26%	74%
Jurídica	22	0	7	15	68%	32%
Planeación	3	0	3	0	0%	100%
Talento Humano	13	0	9	4	31%	69%
Contabilidad	1	0	0	1	100%	0%
Presupuesto	1	0	1	0	0%	100%
Subdirección operativa	13	0	11	2	15%	85%
Deporte Social Comunitario	26	0	23	3	12%	88%
Deporte Estudiantil	6	0	2	4	67%	33%
Deporte Alto Rendimiento	16	0	14	2	13%	88%
TOTAL	169	0	120	49	29%	71%

*Fuente de información: Registro de ventanilla única

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

En el segundo semestre de la vigencia 2024, no se dio correctamente la operatividad a la ventanilla única institucional, debido a que la clasificación de la correspondencia de la plantilla manejada por esta dependencia no fue diligenciada oportunamente, así también no se evidencia el registro de la atención y gestión de las PQRSDF a nivel institucional, en lo que referencia a la fecha de respuesta así como la clasificación por tipologías: peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información y denuncias.

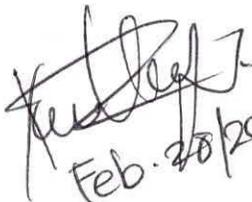
Por otra parte, de acuerdo con el registro presentado en la base de datos de la ventanilla única cumplieron con una oportunidad del 29%.

El procedimiento de las PQRSDF no se esta cumpliendo ya que en la base de datos no se tienen registradas ni cerradas la totalidad de las PQRSDF resueltas.

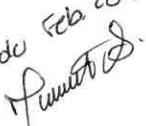
RECOMENDACIONES

- ✓ Mejorar la funcionabilidad de la ventanilla única institucional, para la recepción, registro, reparto, organización y seguimiento del cierre en la base de datos para la atención y gestión de las PQRSDF a nivel institucional.
- ✓ Responder oportunamente las PQRSDF dentro de los tiempos y términos reglamentados y exigidos por la Ley a fin de evitar exposiciones a riesgos y el incumplimiento de la Política de Servicio al Ciudadano, contemplada en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG.
- ✓ Revisar la conceptualización de la tipificación en la clasificación aplicada a las PQRSDF en el momento del registro en la radicación de ventanilla única, ya que no se identificó en el Excel de registro revisado, ninguna clasificación referente a Petición (P), Queja (Q), Reclamo (R) así también la clasificación de las solicitudes de información(S).
- ✓ Mejorar en el Excel de registro de las PQRSDF institucionales, en lo referente al diligenciamiento del asunto, en forma más explícita, en particular en los derechos de petición; así también el registro de la atención de las PQRSDF, que no necesitan respuesta y el registro de la fecha de las PQRSDF que fueron resueltas.
- ✓ Realizar seguimientos periódicos por parte de la ventanilla única, a la gestión de la atención de las PQRSDF asignadas en las diferentes dependencias, esto en el marco de las líneas de defensa y como participe de la primera línea de defensa, con el animo de evitar la exposición a riesgos, por la inoportunidad en la atención de las PQRSDF.
- ✓ Revisar, actualizar y empoderar el procedimiento de atención y gestión de las PQRSDF del Indersantander; en particular lo relacionado con el reporte oportuno de la respuesta y atención de las PQRSDF, resueltas por las diferentes dependencias responsables a la ventanilla única.
- ✓ Formular un plan de mejoramiento ya que la operatividad de la ventanilla única presenta debilidades con alta exposición a riesgos de tipo administrativo y legal, así también su reiteración en los últimos tres seguimientos.


LEIDY MARIANA CAMARGO ARGÜELLO
Asesora de Control Interno
INDERSANTANDER


Feb. 28/2025.

Proyectó: Mariana Camargo A 
Asesora de Control Interno

Recibido Feb 28/25



INDER
Santander

FECHA: 28-02-2025

Recibido Dirección