

	INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE RECREACIÓN Y DEPORTES DE SANTANDER	VERSION: 01
	INFORME DE EVALUACION Y SEGUIMIENTO	CODIGO: FOC110 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:	Julio 30 de 2025
Nombre y cargo del Líder del Proceso:	Héctor Fabian Mantilla Remolina Subdirector Administrativo y Financiero

OBJETIVOS
Evaluar la gestión y cumplimiento normativo, en la atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, interpuestas por los ciudadanos durante el primer semestre de la vigencia 2025 a la entidad.

ALCANCE
El registro y gestión de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, denuncias y felicitaciones interpuestas en el Indersantander, durante el primer semestre de la vigencia 2025.

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
Con base en el Sistema de Gestión Documental SIGED en el cual se registra la información de las PQRSDF radicadas en el Indersantander y presentada por María Ximena Vargas Serrano auxiliar administrativa 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.

DESARROLLO
Para el desarrollo del presente informe, se solicitó la información a la Subdirección Administrativa del Indersantander, quien la presentó con corte a 30 de junio de 2025 en el mes de julio de 2025; entregando la base de datos en un Excel, en el que se registraron y clasificaron por la ventanilla única 132 PQRSDF para el segundo semestre de la vigencia 2025; así también el registro de la respectiva respuesta.


 30/07/2025
 3:00pm

	INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE RECREACIÓN Y DEPORTES DE SANTANDER	VERSION: 01
	INFORME DE EVALUACION Y SEGUIMIENTO	CODIGO: FOCI10
		Página 2 de 1

Recopilando así la información que fundamenta el presente informe elaborado por la Oficina de Control Interno; la cual se analizó, revisó 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.

Adicional a los canales mencionados anteriormente, se implementó el Sistema de Gestión Documental SIGED, el cual permite una mejor trazabilidad de las PQRSDF radicadas y un mayor control en los tiempos de respuesta.

Por otra parte, de acuerdo con el consolidado de las PQRSDF, se registran 132 PQRSDF en el Sistema de Gestión Documental SIGED herramienta de registro y control de la ventanilla única, para el primer semestre de 2025 de lo cual se puede evidenciar lo siguiente:

Durante el periodo analizado, se evidencia el registro de la recepción de 132 PQRSDF en la ventanilla única, de las cuales el 68% se presentaron en forma virtual por los canales digitales mencionados anteriormente, el 32% restante fueron radicadas en la ventanilla única de forma física.

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 119 solicitudes, 11 peticiones, 1 queja y 1 denuncia.

CLASIFICACIÓN DE LAS PQRSDF PRESENTADAS



ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DE LAS PQRSDF, POR DEPENDENCIA DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DE LA VIGENCIA 2025

	INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE RECREACIÓN Y DEPORTES DE SANTANDER	VERSION: 01
	INFORME DE EVALUACION Y SEGUIMIENTO	CODIGO: FOC110
		Página 3 de 1

En el análisis de seguimiento al registro la atención y gestión de las PQRSDf, se identifica que de las 132 radicadas y como se presenta en la siguiente tabla, se identifica que las cuatro áreas con mayor registro de solicitudes son: Deporte social comunitario (45) Dirección (26) Alto Rendimiento (18) Jurídica (09) respectivamente.

PQRSDf RECIBIDAS 01 DE ENERO AL 30 DE JUNIO DE 2025						
OFICINA	RECIBIDAS	EN TRAMITE	VENCIDAS	RESPUESTAS OPORTUNAS	% RTAS OPORTUNAS	% RTAS EXTEMPORANEAS
Dirección	26	2	0	24	92%	8%
Jurídica	9	3	0	6	66%	34%
Subdirección Admin y Financiera	2	0	0	2	100%	0%
Talento Humano	6	0	0	6	100%	0%
Presupuesto	1	0	0	1	100%	0%
Tesorería	4	0	0	4	100%	0%
Contabilidad	3	0	0	3	100%	0%
Almacén	0	0	0	0	0%	0%
Gestión de la información	1	0	0	1	100%	0%
Subdirección operativa	7	2	0	5	71%	29%
Deporte Social Comunitario	45	0	0	45	100%	0%
Deporte Estudiantil	7	0	0	7	100%	100%
Alto Rendimiento	18	7	0	11	38%	62%
Planeación	2	1	0	1	50%	50%
Control Interno	1	0	0	1	100%	0%
TOTAL	132	15	0	117	81%	19%

*Fuente de información: Registro de ventanilla única

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

Revisado el consolidado de las PQRSDf, se identifica que todas las áreas funcionales del Indersantander no se encuentran parametrizadas en el Sistema de Información SIGED, para hacer la respectiva identificación en el reparto de las comunicaciones, entre las faltantes por registrar en la parametrización se identifican almacén y sistemas.

Dentro de la parametrización de los tipos de solicitudes, se identifican unas denominadas "Otras Solicitudes", lo cual no es acorde a la clasificación de la Ley establecida, ya que dentro de las tipologías solo existen la denominación solicitudes, de igual forma dentro de esta parametrización no se encuentra el Reclamo y la Felicitación.

Dentro del cuadro registrado y recibido por parte de la ventanilla única no registran solicitudes vencidas, haciendo un análisis por parte de control interno se evidencian 23 vendidas correspondientes a las áreas de Dirección, Jurídica, Tesorería, Subdirección operativa, Deporte social comunitario, Alto rendimiento y planeación

	INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE RECREACIÓN Y DEPORTES DE SANTANDER	VERSION: 01
	INFORME DE EVALUACION Y SEGUIMIENTO	CODIGO: FOC110 Página 4 de 1

En termino general y analizadas las cifras relacionadas en el primer semestre de la vigencia 2025 se optimizo la operatividad de la ventanilla única institucional, presentando un cumplieron en una oportunidad de las respuestas del 72%.

RECOMENDACIONES

- ✓ Revisar la parametrización del sistema de información en lo relacionado con las áreas funcionales y tipos de solicitudes, que estén en concordancia con la estructura funcional del Indersantander y las clases de solicitudes establecidas en la normativa vigente.
- ✓ Definir la parametrización del sistema de información en lo relacionado con Tipo de Documento ya que se encuentra, "Digital", "Correo Electrónico" y "Físico", dado que "Digital" y "Correo Electrónico" seria un mismo tipo de solicitud.
- ✓ 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 ánimo de evitar la exposición a riesgos, por la inoportunidad en la atención de las PQRSDf.
- ✓ Mejorar en el Sistema de Gestión Documental SIGED, 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.
- ✓ 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 Sistema de Gestión Documental SIGED, ninguna clasificación referente a Reclamo (R) y Felicitación (F) así también la clasificación de las solicitudes de información(S).
- ✓ Definir el contexto de las casillas "tiempo estándar", "tiempo asignado", "tiempo utilizado" y "tiempo restante", con el fin de precisar el porcentaje y cantidad de respuestas extemporáneas o vencidas.


LEIDY MARIANA CAMARGO ARGÜELLO
 Asesora de Control Interno
 INDERSANTANDER