

INFORMACION GENERAL	
Título del Informe:	INFORME DE SEGUIMIENTO PQRSDF SEGUNDO SEMESTRE (JULIO A DIC) 2025
Oficina, Área o Dependencia Evaluada:	SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
Fecha:	ENERO 30 DE 2026
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 segundo 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 segundo semestre de la vigencia 2025.
MARCO LEGAL
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 gestionadas por la auxiliar administrativa encargada de la Ventanilla Única, se consolida la información necesaria para realizar el seguimiento semestral a la gestión de las PQRSDF. Dicho seguimiento permite analizar la clasificación, el tratamiento efectuado y los tiempos de atención y respuesta.
DESARROLLO
Para el desarrollo del presente informe, la Oficina de Control Interno solicitó la información correspondiente a la gestión de las PQRSDF a la funcionaria responsable de la Ventanilla Única del Instituto Departamental de Recreación y Deporte INDERSANTANDER, quien suministró la base de datos con corte a 31 de diciembre de 2025. La información fue entregada en archivo Excel, en el cual se encuentran registradas y clasificadas por la Ventanilla Única un total de 892 PQRSDF correspondientes al segundo

semestre de la vigencia 2025, incluyendo el estado del trámite y el registro de las respectivas respuestas.

Con base en dicha información, la Oficina de Control Interno realizó el análisis, revisión y verificación comparativa entre lo reportado y lo consignado en la base de datos, con el fin de evaluar la gestión y el cumplimiento de los términos legales en la atención de las solicitudes.

1.CANALES DE RECEPCIÓN DE PQRSDF

El Instituto Departamental de Recreación y Deporte – INDERSANTANDER dispone de diversos canales habilitados para la recepción de PQRSDF, a saber:

Radicación presencial a través de la Ventanilla Única.

Enlace PQRSDF disponible en la página web institucional: www.indersantander.gov.co

Buzón de sugerencias.

En relación con el enlace de PQRSDF en la página web institucional, los ciudadanos pueden formular directamente sus solicitudes, fortaleciendo así los principios de transparencia, acceso a la información y participación ciudadana.

Adicionalmente, la entidad cuenta con el Sistema de Gestión Documental SIGED, herramienta que permite el registro, control y trazabilidad de las PQRSDF radicadas, facilitando el seguimiento a los tiempos de respuesta y mejorando los mecanismos de control interno.

2.CONOLIDADO GENERAL SEGUNDO SEMESTRE 2025

PQRSDF RECIBIDAS 01 DE JULIO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2025						
OFICINA	RECIBIDAS EN TOTAL	EN TRAMITE	VENCIDAS	RESPUESTAS OPORTUNAS	SI NECESITA RESPUESTA	NO NECESITA RESPUESTA
Dirección	95	0	10	23	33	62
Jurídica	100	1	3	18	22	78
Subdirección Admin y Financiera	2	0	0	0	0	2
Talento Humano	40	0	0	13	13	27
Presupuesto	10	0	0	1	1	9
Tesorería	10	1	1	2	3	7
Contabilidad	57	0	0	5	5	52
Almacén	4	0	0	1	1	3
Gestión de la información	1	0	0	0	0	1
Subdirección operativa	202	0	4	39	43	159
Deporte Social Comunitario	137	0	2	67	69	68
Deporte Estudiantil	90	0	1	59	60	30
Alto Rendimiento	109	36	63	1	64	45
Planeación	22	0	0	1	1	21

Control Interno	4	0	0	1	1	3
Ventanilla Única	9	0	0	2	2	7
TOTAL	892	38	85	233	318	574

De acuerdo con el consolidado registrado en el Sistema de Gestión Documental SIGED, durante el periodo comprendido entre el 01 de julio al 31 de diciembre de 2025 se radicaron un total de 892 PQRSDf.

Durante el periodo analizado se evidencia el siguiente comportamiento general:

Total recibidas: 892
En trámite: 38
Vencidas: 85
Respondidas oportunamente: 233
Requieren respuesta: 318
No requieren respuesta: 574

Dentro de las 892 PQRSDf registradas:

233 solicitudes fueron atendidas dentro de los términos legales.

85 solicitudes se encontraban vencidas.

Es importante precisar que, dentro de las 85 PQRSDf vencidas:

55 fueron respondidas fuera de término.

30 solicitudes, a corte del 31 de diciembre de 2025, no registraban inicio de proceso de respuesta.

Lo anterior permite advertir un posible incumplimiento de los términos legales previstos para la atención de las PQRSDf, situación que podría comprometer la garantía del derecho fundamental de petición y afectar la prestación de un servicio oportuno, eficaz y adecuado frente a la correspondencia recibida.

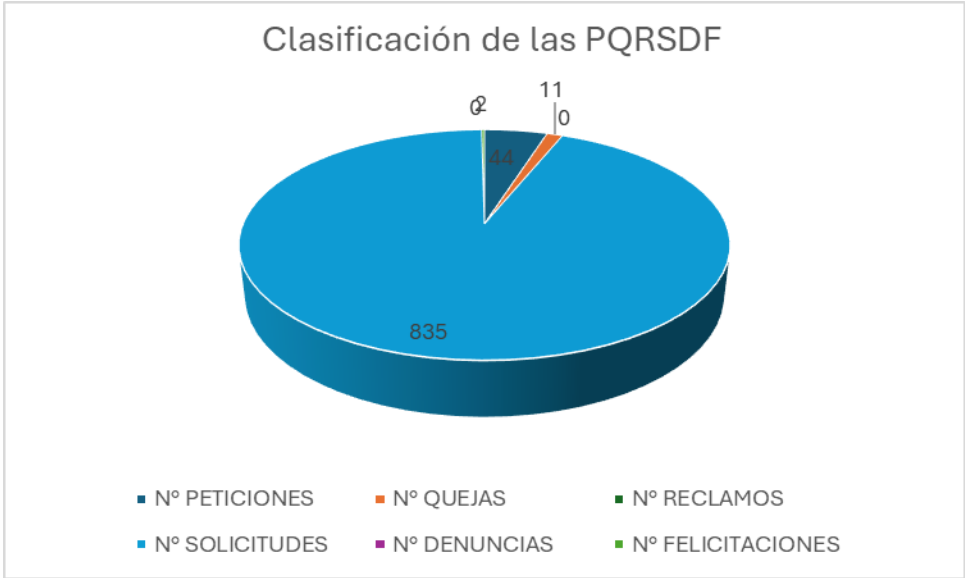
3. ANALISIS POR DEPENDENCIA

En el análisis de seguimiento a la gestión de las PQRSDf por dependencias, se observa que las áreas con mayor número de solicitudes radicadas durante el segundo semestre de la vigencia 2025 fueron:

Subdirección Operativa: 202
Deporte Social Comunitario: 137
Alto Rendimiento: 109
Jurídica: 100
Dirección: 95

Se destaca especialmente la dependencia de Alto Rendimiento, la cual presenta 63 solicitudes vencidas y 36 en trámite, siendo la dependencia con mayor número de vencimientos en el periodo evaluado.

4. CLASIFICACIÓN DE LAS PQRSDF PRESENTADAS



*Fuente de información: Registro de ventanilla única

De acuerdo con el reporte suministrado, la clasificación de las 892 PQRSDF recibidas fue la siguiente:

Solicitudes: 835
Peticiones: 44
Quejas: 11
Felicitaciones: 2
Denuncias: 0

Se evidencia que la mayor participación corresponde a solicitudes, representando la gran mayoría de los registros del periodo.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

Durante el segundo semestre de la vigencia 2025 se registraron 892 PQRSDF en el Sistema de Gestión Documental SIGED, evidenciando un volumen considerable de solicitudes que requieren una gestión oportuna y seguimiento permanente por parte de las dependencias responsables.

Del total de PQRSDF recibidas, 233 fueron atendidas dentro de los términos legales; sin embargo, se identificaron 85 solicitudes vencidas, lo que refleja debilidades en el control de los tiempos de respuesta.

De las 85 PQRSDF vencidas, 55 fueron respondidas de manera extemporánea y 30 no registraban inicio de respuesta a corte de 31 de diciembre de 2025, situación que representa un riesgo jurídico para la entidad, al configurarse un posible incumplimiento de los términos establecidos en la normatividad vigente sobre el derecho de petición.

La dependencia de Alto Rendimiento concentra el mayor número de solicitudes vencidas, lo cual evidencia la necesidad de fortalecer los mecanismos internos de seguimiento y control en dicha área.

Se observa que, aunque la entidad cuenta con canales formales de recepción de PQRSDF y con el Sistema de Gestión Documental SIGED como herramienta de trazabilidad, persisten falencias en el monitoreo oportuno y en la gestión eficaz de

algunas solicitudes.

La situación descrita puede afectar la percepción ciudadana frente a la eficiencia institucional y comprometer el cumplimiento de los principios de eficacia, celeridad y responsabilidad administrativa.

RECOMENDACIONES

Implementar un plan de choque inmediato para dar respuesta a las 30 PQRSDF que no registran inicio de trámite, priorizando aquellas con mayor tiempo de vencimiento.

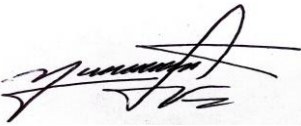
Designar responsables directos por dependencia para el seguimiento semanal de las PQRSDF, dejando evidencia documental del control realizado.

Implementar un reporte mensual consolidado de cumplimiento de términos, que sea presentado a la Dirección General y socializado en comité directivo.

Fortalecer la capacitación a los funcionarios sobre la normatividad vigente en materia de derecho de petición y responsabilidad disciplinaria por incumplimiento de términos.

Realizar seguimiento especial a la dependencia de Alto Rendimiento, a fin de identificar causas estructurales del incumplimiento y definir acciones correctivas específicas.

Evaluar la necesidad de ajustar la distribución de cargas laborales en aquellas dependencias con mayor volumen de solicitudes.



NUBIA ESTHER LEON VILLALBA
Asesora de Control Interno
InderSantander