



**INSTITUTO DISTRITAL DE DEPORTES Y RECREACIÓN DE
CARTAGENA – IDER**

INFORME DE SEGUIMIENTO DE PQRS

PERIODO

PRIMER SEMESTRE DE AÑO 2017

CONTROL INTENRO

CARTAGENA DE INDIAS D. T. y C.



Barrio Pie de la Popa calle 30 N°. 18 A- 253
Tel.: 6567702 – 6567709, Fax 6567708
Cartagena de Indias- Bolívar

1. PRESENTACIÓN

Se entiende por cultura del servicio al ciudadano el conjunto de valores, conocimientos, actitudes y comportamientos que deben desarrollar progresivamente los servidores públicos para hacer realidad una nueva manera de atender los requerimientos de los ciudadanos.

El presente informe constituye el análisis del primer semestre del año 2017. Durante este período se realizó una revisión detallada de cada una de las solicitudes allegadas al IDER.

Con el objetivo de que el INSTITUTO DISTRITAL DE DEPORTES Y RECREACIÓN DE CARTAGENA – IDER preste un óptimo servicio y atención, en procura de un mejoramiento continuo de los procedimientos aplicados, el área de Control Interno presenta el siguiente informe.

2. OBJETIVO

El objetivo del presente informe es dar cumplimiento al Artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de Julio de 2011, Reglamentado por el Decreto Nacional 2641 de 2012, el cual establece que "... la Entidad deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes...".

3. MARCO LEGAL

3.1. Ley 1474 del 12 de Julio de 2011

"Artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se

relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios. Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.

La oficina de quejas, sugerencias y reclamos será la encargada de conocer dichas quejas para realizar la investigación correspondiente en coordinación con el operador disciplinario interno, con el fin de iniciar las investigaciones a que hubiere lugar. El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalará los estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a la presente norma.

Parágrafo. En aquellas entidades donde se tenga implementado un proceso de gestión de denuncias, quejas y reclamos, se podrán validar sus características contra los estándares exigidos por el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción.”

3.2. Ley 1755 del 30 de junio de 2015

Mediante esta ley el Legislativo introdujo importantes modificaciones de la ley 1437 de 2011 por la cual se expidió el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. La reforma opera sobre temas de particular interés como son el Derecho de Petición y Reglas Generales que lo rigen.

3.3. Reglas que regulan el derecho fundamental

Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo

Contencioso Administrativo, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.

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 ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede ejercitarse directamente, o sea sin necesidad de obrar a través de abogado.

Las peticiones podrán presentarse verbalmente y deberá quedar constancia de la misma, o por escrito, y a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos. Los recursos se presentarán conforme a las normas especiales del Código de Procedimiento Administrativo y de lo contencioso Administrativo.

Cuando una petición no se acompañe de los documentos e informaciones requeridos por la ley, en el acto de recibo la autoridad deberá indicar al peticionario los que falten. Si el peticionario insiste en que se le reciba la petición, así se hará dejando constancia de los requisitos o documentos faltantes. Si quien presenta una petición verbal pide constancia de haberla presentado, el funcionario la expedirá en forma sucinta.

Las autoridades podrán exigir que ciertas peticiones se presenten por escrito, y pondrán a disposición de los interesados, sin costo, a menos que una ley expresamente señale lo contrario, formularios y otros instrumentos estandarizados para facilitar su diligenciamiento. En todo caso, los peticionarios no quedarán impedidos para aportar o formular con su petición argumentos, pruebas o documentos adicionales que los formularios no contemplen, sin que por su utilización las autoridades queden relevadas del deber de resolver sobre todos los aspectos y pruebas que les sean planteados o presentados más allá del contenido de dichos formularios.

A la petición escrita se podrá acompañar una copia que, recibida por el funcionario respectivo con anotación de la fecha y hora de su presentación, y del número y clase de los documentos anexos, tendrá el mismo valor legal del original y se devolverá al interesado a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos. Esta autenticación no causará costo alguno al peticionario.

En caso de que la petición sea enviada a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos, esta tendrá como datos de fecha y hora de radicación, así como el número y clase de documentos recibidos, los registrados en el medio por el cual se han recibido los documentos.

Ninguna autoridad podrá negarse a la recepción y radicación de solicitudes y peticiones respetuosas. Cuando la petición se presente verbalmente ella deberá efectuarse en la oficina o dependencia que cada entidad defina para ese efecto.

Contenido de las peticiones. Toda petición deberá contener, por lo menos:

- La designación de la autoridad a la que se dirige.
- Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil estará obligada a indicar su dirección electrónica.
- El objeto de la petición.
- Las razones en las que fundamenta su petición.
- La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
- La firma del peticionario cuando fuere el caso.

4. ALCANCE

Dar a conocer a la comunidad en general, el estado de las PQRD en el primer semestre del año 2017, allegadas al INSTITUTO DISTRITAL DE DEPORTES Y RECREACIÓN DE CARTAGENA – IDER.

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

De conformidad con la normatividad vigente, los lineamientos para la atención integral del cliente y los procedimientos incorporados por el IDER:

Derecho de petición: Toda actuación que inicie cualquier ciudadano ante el IDER, por motivos de interés general o particular, implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el Artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo.

Peticiones: Se resolverán, dentro de los términos fijados en la Ley, las peticiones de interés general, de interés particular, de información, de consulta, quejas, denuncias y reclamos, relacionados con los asuntos o actividades que sean de su competencia.

Peticiones escritas: Las peticiones escritas tanto de interés general como particular, las consultas, quejas, reclamos y denuncias, serán recibidas en recepción, quien radicará tales peticiones en orden cronológico, las cuales serán reasignadas al área competente para su respectivo trámite y se le asignará número con el fin que el solicitante pueda consultar el estado del trámite de la misma.

Consultas: Cualquier persona podrá formular consultas al IDER en relación con los asuntos a su cargo y sin perjuicio de lo que establezcan las disposiciones especiales.

Quejas: Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

Reclamos: Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención oportuna de una solicitud.

6. CANALES DE COMUNICACIÓN PARA LA RECEPCIÓN DE PETICIONES

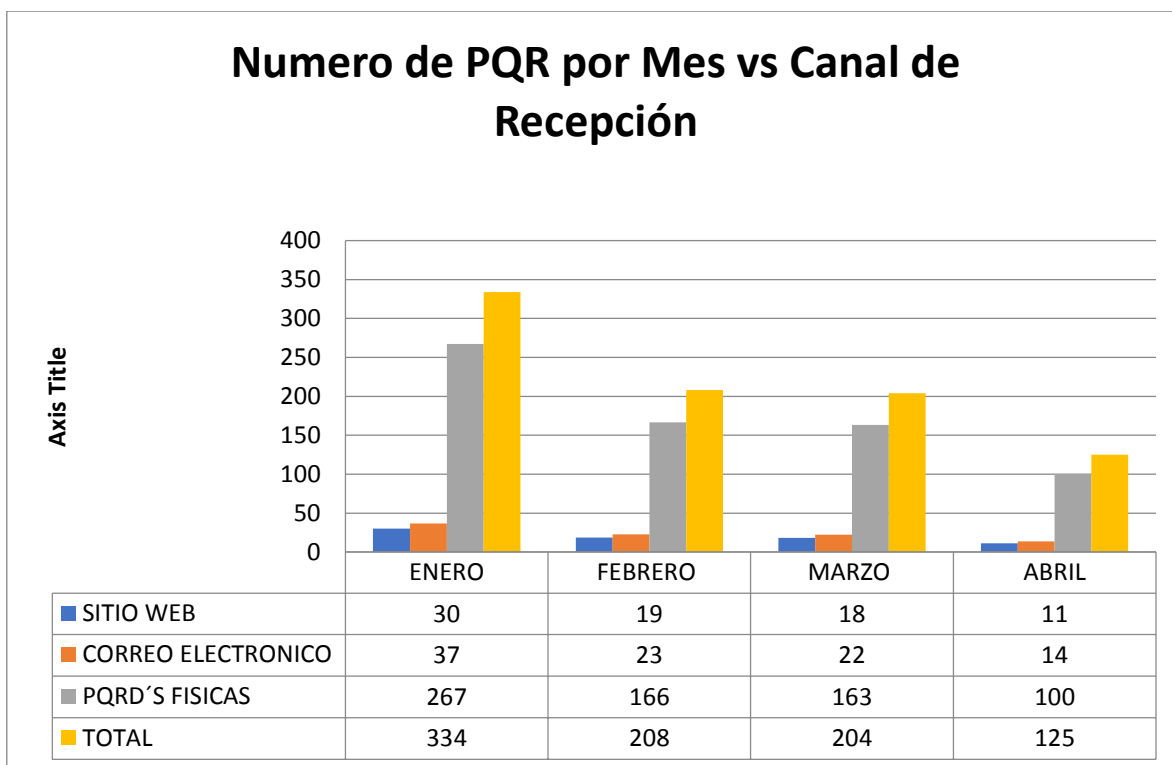
IDER recibe peticiones escritas y verbales por los siguientes canales de comunicación:

- **Sitio web de la Entidad:** A través del sitio web por medio de CONTACTENOS ubicado en la sección inferior de la página.
- **Correos electrónicos:** A través de quejasyreclamos@fonade.gov.co. Toda petición que se reciba a través de correos electrónicos institucionales diferentes al mencionado anteriormente, deberá ser remitido a dicho correo electrónico.
- **PQRD's físicas:** Por medio de escritos físicos radicados en la recepción de la oficina de instituto.

7. CONSOLIDADO PQRDS

En lo corrido del primer semestre de 2017 (enero, febrero, marzo y abril), fueron recibidas en total 871 PQRDS. De acuerdo a las políticas del instituto existen tres canales de comunicación dispuestos para el usuario, son; sitio web, correo electrónico y por ultimo físicamente, por medio del grafico 1 se puede observar una relación en el uso que existe para cada uno de los canales dispuestos.

GRAFICO No. 1



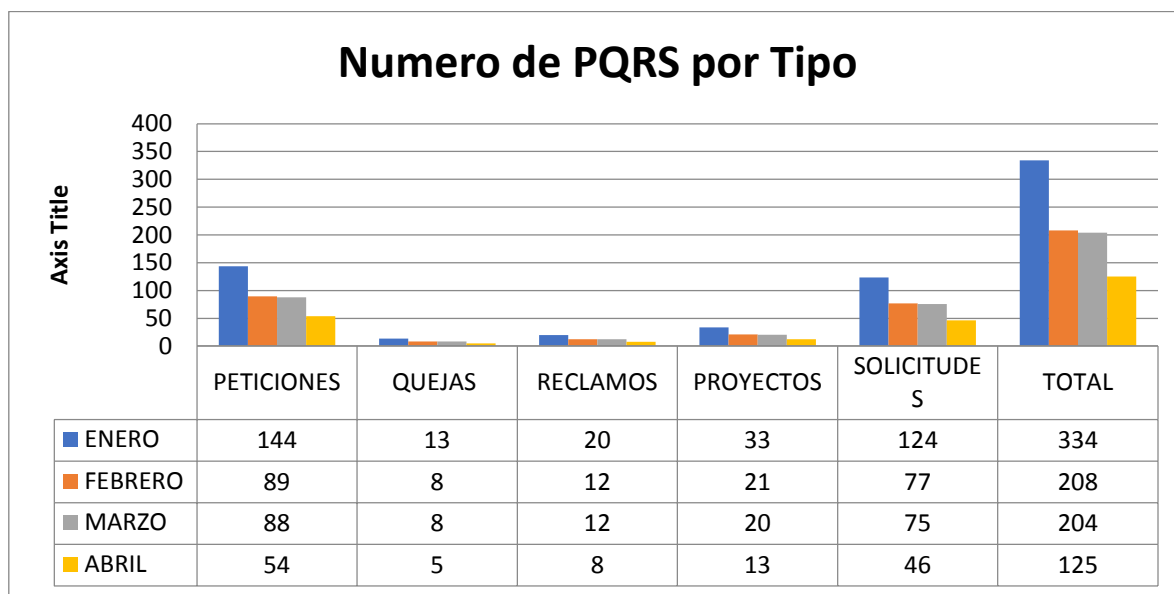
Fuente: elaboración propia – información interna del IDER

Se puede observar que en lo recorrido de los primeros meses de primer semestre de 2017 el canal que usa la comunidad para radicar alguna solicitud se centra en el canal físico, en enero de las 334 PQRDS un 80% es decir 267 fueron radicadas físicamente. Este mismo comportamiento se presentó durante los siguientes meses, por ejemplo, para abril de un total de 125 PQRDS recibida 100 fueron físicamente. En segundo lugar, se utiliza estadísticamente el correo electrónico para realizar el proceso.

Enero fue el mes que mayor número de solicitudes allegaron a IDER, del total de las 871 solicitudes recibidas entre los meses de enero, febrero, marzo y abril 334 se radicaron el mes de enero.

Mediante el grafico No. 2, se puede identificar cuáles son los tipos de PQRDS que con más frecuencia llegan al Instituto.

GRAFICO No. 2

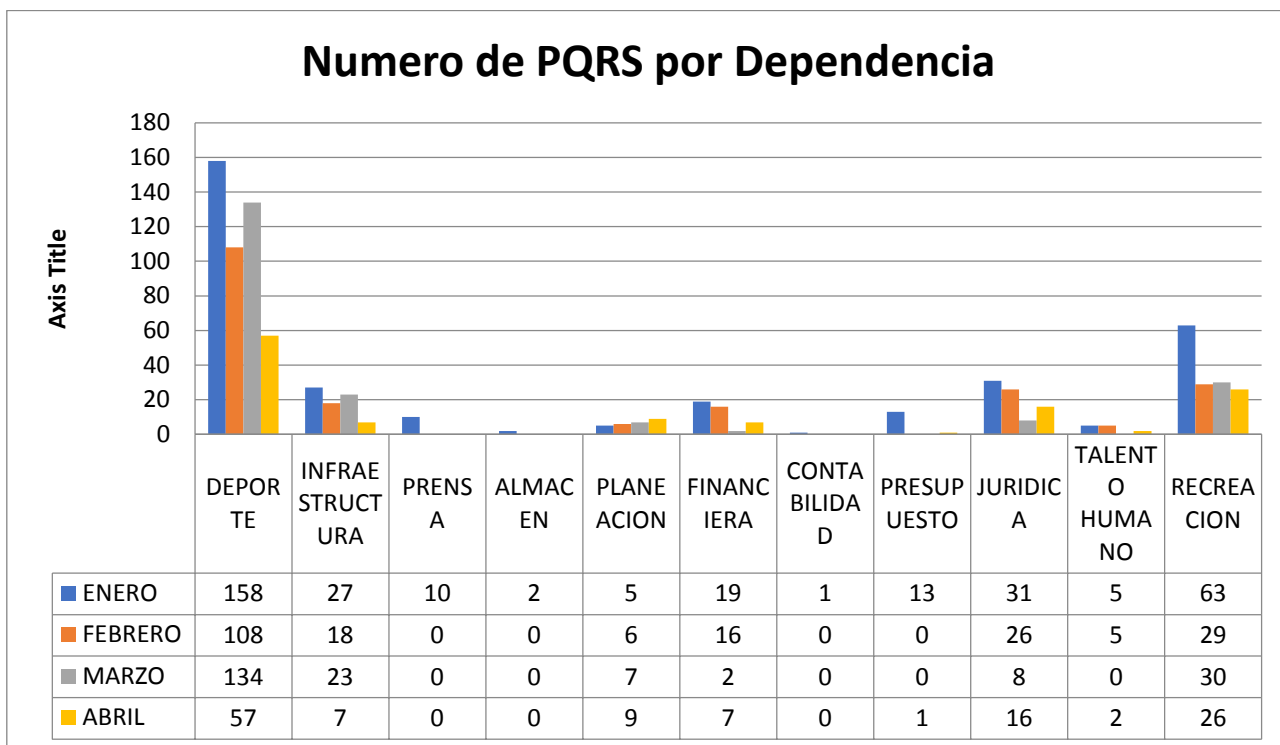


Fuente: elaboración propia – información interna del IDER

Durante el primer semestre del presente año se destacan las solicitudes como la PQRDS mas radicadas en el instituto, en enero del total de las 334 PQRDS, 124, es decir 37% fueron solicitudes donde el usuario pide información interna, se caracterizan por solicitudes de información acerca de los programas internos. Este mismo comportamiento se presente para los siguientes periodos. Seguido de las solicitudes se encuentran los derechos de petición, que objetivamente funcionan de la misma forma, aunque este último conlleva términos legales.

Es importante saber que el IDER funciona mediante una estructura organizada que maneja programas y actividades específicas, en este orden de ideas mediante la gráfica No. 3 se puede conocer el número de PQRDS que llegan por dependencia.

GRÁFICA NO. 3



Fuente: elaboración propia – información interna del IDER

Deportes y recreación se destacan por el volumen de PQRDS que recibe el instituto. Para enero de 2017 deportes recibió 158 solicitudes y recreación 63. Seguidamente y para el mismo mes se encuentra jurídica con 31 solicitudes recibidas. Este comportamiento se replica tanto para febrero, marzo y abril.

De las 334 solicitudes recibidas en enero la dependencia de deportes recibió el 47% (158) de estas y recreación un 19% (63).

Vemos que las dependencias con menos solicitudes es almacén, contabilidad y prensa, que para el mes de abril no recibido ni una sola PQRDS.

8. CONCLUSIONES

Se observa que el Instituto de Deporte y Recreación – IDER recibe un número considerado de solicitudes, para el primer semestre del 2017 se recibieron 871. Muchas son solicitudes de información.

Continuamente una de las dependencias que más recibe solicitudes es la de deportes y recreación, puesto que son unas de las dependencias con mayor flujo de programas y comunicación directa con la comunidad.

Es claro que el crecimiento de la institución mediante la implementación de programas ha ocasionado mayor interés por parte de la comunidad, y por ello se incrementan las solicitudes.



ALEJANDRO VILLALOBO OLEA
Jefe Oficina Control Interno
IDER