



Cartagena de Indias D. T y C. 08 de septiembre de 2022

Doctora
VIVIANA LONDOÑO MORENO
Director General.
Instituto Distrital de Deporte y Recreación –IDER–
E.S. M

ASUNTO: Informe de Atención al Ciudadano I Semestre de 2022.

Cordial saludo,

Adjunto le rindo Informe de Atención al Ciudadano, y Estados del Proceso de PQRS, correspondiente al PRIMER SEMESTRE de 2022, que muestra el comportamiento de las solicitudes formuladas por los ciudadanos, los canales de comunicación utilizados, el consolidado de PQRS por categorías, y los indicadores de eficiencia.

El Instituto Distrital de Deporte y Recreación–IDER–, durante el segundo semestre de 2021, recibió un total de 444 PQRS, mientras que en el primer semestre de la vigencia 2022, se recibieron 769 PQRS. Esto significa un aumento del 57,7% en el número de solicitudes formuladas por los ciudadanos en el período analizado.

De usted señor directora

Atentamente,

ADRIANA MENDOZA TOUS
P. U Oficina Control Interno



Salvemos Juntos
a Cartagena



INFORME DE SEGUIMIENTO DE PQRS PRIMER SEMESTRE DE 2022

OFICINA CONTROL INTERNO

INSTITUTO DISTRITAL DE DEPORTE Y RECREACIÓN DE CARTAGENA –IDER

ADRIANA MENDOZA TOUS
P.U Oficina Control Interno

Cartagena, Bolívar



Contenido

PRESENTACIÓN	4
MARCO LEGAL	6
GENERALIDADES	7
1. OBJETIVOS.....	7
2. ANTECEDENTES	7
3. CANALES DE COMUNICACIÓN PARA RECIBIR PQRS.....	7
4. REGLAS QUE REGULAN EL DERECHO DE PETICIÓN.....	8
5. CONTENIDO Y ALCANCE DEL DERECHO DE PETICIÓN.....	9
6. TERMINO LEGAL PARA RESPONDER LAS PQRS:	9
7. ATENCIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS POR ACTO DE CORRUPCIÓN:.....	10
8. CUMPLIMIENTO A LA LEY DE TRASPARENCIA Y DEL DERECHO DE ACCESO A LA INFORMACION PÚBLICA NACIONAL:	10
9. DEBER DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO:.....	10
11. TOTAL DE PQRS RECIBIDAS EN EL PRIMER SEMESTRE DE LA VIGENCIA 2022, SEGÚN CANAL DE RECEPCIÓN.	11
12. COMPARATIVO PQRS RECIBIDAS	12
13. PQRS RADICADAS POR CATEGORÍA.....	13
14. PQRS GESTION POR DEPENDENCIA.....	14
15. RESULTADO DE LA GESTIÓN DE LAS PQRS I SEMESTRE 2022.	16
CONCLUSIÓN.....	18
RECOMENDACIONES	19



PRESENTACIÓN

El ejercicio del deporte, la recreación y el aprovechamiento del tiempo libre, son derechos sociales que hacen parte fundamental de la educación, constituyen factor básico en la formación de las personas, y la preservación y desarrollo de la salud integral en el ser humano.

El Instituto Distrital de Deporte y Recreación –IDER, como organismo integrante del Sistema Nacional del Deporte, tiene la misión de fomentar estas actividades con el propósito de generar y brindar a la comunidad oportunidades de participación en los procesos de iniciación, formación, fomento y práctica del deporte; la recreación y el disfrute del tiempo libre.

La comunidad tiene derecho a participar en los procesos de concertación, control y vigilancia de la gestión estatal en la práctica del deporte, la recreación y el aprovechamiento del tiempo libre, y en ese sentido, el ejercicio del derecho de petición, se convierte en el instrumento de control por excelencia de las actuaciones administrativas de las autoridades.

La respuesta a solicitudes de información es una de las formas por medio de las cuales los sujetos obligados por la Ley 1712 de 2014 garantizan el derecho de acceso a la información pública desde la perspectiva de la transparencia pasiva que corresponde al derecho de cada persona a solicitar y recibir información de las instituciones del Estado, sin la necesidad de decir por qué o para qué se está requiriendo.

El presente informe constituye el análisis del primer semestre del año 2022. Durante este período se realizó una revisión detallada de cada una de las solicitudes o peticiones formuladas por los ciudadanos a través de los distintos canales de comunicación que el Instituto de Distrital de Deporte y Recreación tiene disponible para los ciudadanos.



INTRODUCCIÓN

En el Distrito de Cartagena de Indias, la obligación de fomentar el deporte, la recreación y el aprovechamiento del tiempo libre, recae por disposición legal y reglamentaria, en el Instituto Distrital de Deporte y Recreación –IDER, establecimiento público que cuentan con los recursos asignados en el artículo 75 de la ley 181 de 1995, para ejercer sus competencias.

Frente a los problemas de corrupción cada vez más frecuentes en el manejo de los recursos públicos, el control social constituye un mecanismo efectivo para prevenir, investigar y sancionar los actos de abuso de poder, y controlar la efectividad de la gestión pública.

El presente informe tiene como propósito verificar que el proceso de PQRS a cargo de la Oficina Asesora Jurídica del IDER, esté cumpliendo con las disposiciones legales vigentes que regulan el recibo, trámite y resolución de las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulan al instituto.

El informe muestra el consolidado de las PQRS del primer semestre de la vigencia 2022, en el período comprendido del **1 de enero a 30 de junio de 2022**, por canales de recepción, categoría, y por oportunidad de las respuestas a los ciudadanos y demás personas de la comunidad del deporte.





MARCO LEGAL

De conformidad con el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, toda persona tiene el derecho de presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y, a obtener respuestas de fondo, oportunas, claras, y completas.

El artículo 76 de la ley 1474 de 2011, establece que 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, a cerca de asuntos relacionados con las competencias funcionales de la entidad.

El Artículo 76, Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. Reglamentado por el Decreto Nacional 2641 de 2012. 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.

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.

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 ley 1755 de 2015, regula en forma integral la formas como se desarrolla el derecho de petición. Estableció el objeto y la modalidad de petición, el término para resolver las distintas modalidades de peticiones, el contenido mínimo de las peticiones, peticiones incompletas, y desistimiento tácito, atribuciones de competencia, información con carácter reservado y finalmente regula las peticiones ante organizaciones e instituciones privadas.

El artículo 11 de la ley 1712 de 2015, establece la obligación de publicar todo mecanismo de presentación directa de solicitudes, quejas y reclamos a disposición del público en relación con acciones u omisiones, junto con un informe de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuestas.

El artículo 5 del Decreto Legislativo No 491 del 28 de marzo de 2020, por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica, amplió los términos establecidos en el artículo 14 de la ley 1437 de 2011, para contestar derechos de petición, durante la emergencia por elCovid-19.



GENERALIDADES

1. OBJETIVOS

Evaluar el cumplimiento de las disposiciones legales relacionados con las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, que los ciudadanos formulan al Instituto Distrital de Deporte y Recreación –IDER; en particular el Artículo 76 de la Ley 1474 del 2011, al Artículo 76 del Decreto Nacional 2641 de 2012, la Ley 1755 de 2015, el Decreto 1081 de 2015, la Ley 1712 de 2014 y la Ley 1437 de 2011.

2. ANTECEDENTES

La Oficina de Control Interno del Instituto Distrital de Recreación y Deporte -IDER, en atención al rol de Evaluación y Seguimiento, presenta el informe de evaluación a la Gestión de los procesos legales, Peticiones quejas y reclamos, correspondientes al primer semestre de la vigencia 2022.

ALCANCE

Hacer seguimiento a la gestión realizada por la dependencia que tiene a cargo el proceso de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del Instituto Distrital de Deporte y Recreación –IDER, en el primer semestre del año 2022, de forma que las respuestas a los ciudadanos sean de fondo, clara, precisa, congruente y, además, puesta en conocimiento del peticionario.

3. CANALES DE COMUNICACIÓN PARA RECIBIR PQRS.

Conforme al literal (h) del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, toda entidad debe publicar de manera proactiva, en su sitio web, todo mecanismo de presentación directa de solicitudes, quejas y reclamos, junto con un informe de todas las solicitudes, denuncias, y tiempo de respuesta.

En respuesta al deber legal, el Instituto Distrital de Deporte y Recreación –IDER-cuenta con un portal web, a través del cual ha puesto a disposición de los ciudadanos, diferentes canales de comunicación, donde los ciudadanos pueden consultar información de su interés y presentar solicitudes respetuosas.

El IDER recibió peticiones escritas por los siguientes canales de comunicación: SIBOB, Recepción en físico y la página web. La Página web: ider.gov.co, en la opción: servicios en línea tiene habilitados correos institucionales para recibir peticiones:

- a. **Correo Electrónico:** pqr@idercartagenadeindias.info, info@ider.gov.co
- b. **Punto de Atención Ciudadano:** Las instalaciones físicas del Instituto, ubicadas en el Coliseo Chico de Hierro, 253, Cl. 30 #18 A, Provincia de Cartagena, Bolívar.
- c. **Aplicativo de gestión:** SIGOB.



4. REGLAS QUE REGULAN EL DERECHO DE PETICIÓN

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 respuesta pronta y oportuna; que resuelva de fondo, de manera clara, precisa y congruente a la situación planteada por el interesado. Asimismo a recibir comunicación o notificación de la respuesta, so pena de ineficacia.

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 por intermedio 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 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 persona encargada, 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 ello el instituto, quede relevado del deber de resolver sobre todos los aspectos y pruebas que les sean planteados más allá del contenido del formulario.

A la petición escrita se podrá acompañar una copia, la cual debe ser recibida por el funcionario respectivo, anotando la fecha y hora de su presentación, y del número y clase de los documentos anexos; copia que 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, ninguna autoridad podrá negarse a la recepción y radicación de solicitudes, y 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.

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

- a. La designación de la autoridad a la que se dirige.
- b. 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 la dirección electrónica.
- c. El objeto de la petición. (Pretensión).
- d. Las razones en las que se fundamenta la petición (Hechos).
- e. La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
- f. La firma de peticionario.

5. CONTENIDO Y ALCANCE DEL DERECHO DE PETICIÓN

La Corte Constitucional en sentencia C-951-14, fijó el contenido y alcance del derecho de petición, indicando que el núcleo esencial de este derecho fundamental se circunscribe:

- a. Formulación de la petición.
- b. La pronta resolución.
- c. Respuesta de fondo.
- d. Notificación al peticionario de la decisión.

La respuesta de fondo debe cumplir con los requisitos de claridad, precisión y congruencia con lo solicitado por el peticionario, so pena de vulneración del derecho constitucional fundamental, si no se cumple con estos requisitos.

Por otra parte, la notificación debe sujetarse a lo normado en la Ley 1437 de 2011.

6. TERMINO LEGAL PARA RESPONDER LAS PQRS:

El Decreto Legislativo No 491 del 28 de marzo de 2020, por el cual se adoptaron medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica, amplió los términos establecidos en el artículo 14 de la ley 1437 de 2011, para contestar derechos de petición durante la emergencia por el Covid-19. Bajo esta premisa se precisa que la ampliación de los términos señalados en esta disposición normativa es de aplicación a las peticiones que se encontraban en curso o fueron radicadas durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria.

El Ministerio de Salud y protección Social mediante la Resolución 666 de 2022 prorrogó la



emergencia sanitaria por el coronavirus COVID-19 hasta el 30 de junio de 2022.

7. ATENCIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS POR ACTO DE CORRUPCIÓN:

La Ley 1474 de 2011 en el artículo 76 establece que 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.

8. CUMPLIMIENTO A LA LEY DE TRANSPARENCIA Y DEL DERECHO DE ACCESO A LA INFORMACION PÚBLICA NACIONAL:

El derecho de acceso a la información pública se encuentra consagrado en los artículos 20 y 74 de la Constitución Política de Colombia. El primero de estos establece el derecho a buscar y recibir información y el segundo, indica que todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos, salvo los casos que establezca la Ley. Adicionalmente, el artículo 23 de la Constitución dispone el derecho de toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades públicas, dentro de las que se encuentran las peticiones de documentos o de información.

La Ley 1712 de 2014 tiene como objetivo la regulación del derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantías de este derecho, así como las excepciones a la publicidad de información.

La respuesta a solicitudes de información es una de las formas por medio de las cuales los sujetos obligados por la Ley 1712 de 2014 garantizan el derecho de acceso a la información pública desde la perspectiva de la transparencia pasiva que corresponde al derecho de cada persona a solicitar y recibir información de las Instituciones del Estado, sin la necesidad de decir por qué o para qué se está requiriendo.

9. DEBER DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO:

Le corresponde a la Oficina de Control Interno vigilar que las peticiones, quejas y reclamos sean resueltos dentro de los términos legales, en las condiciones de oportunidad, claridad y de fondo, fijados en el marco legal y jurisprudencial. De la verificación del cumplimiento de estas disposiciones, el jefe de la oficina de control interno, debe rendir informe a la administración en forma semestral acerca de los resultados de la evaluación.

10. ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN:

Atendiendo a lo dispuesto en el Manual de Procesos y Procedimientos del Instituto Distrital de Deporte y Recreación –IDER adoptado mediante Resolución 358 de 2011, el



proceso de gestión de las PQRS se encuentra inmerso en los procesos de apoyo a cargo de la Oficina Asesora jurídica.

En cumplimiento al deber de vigilancia de la Oficina de Control Interno contemplado en el artículo 76 de la ley 1474 de 2011, se solicitó a la Oficina Asesora jurídica las PQRS radicadas en el Instituto en el primer semestre de 2022, para su revisión y valoración, de lo cual se pudo evidenciar lo siguiente

11. TOTAL DE PQRS RECIBIDAS EN EL PRIMER SEMESTRE DE LA VIGENCIA 2022, SEGÚN CANAL DE RECEPCIÓN.

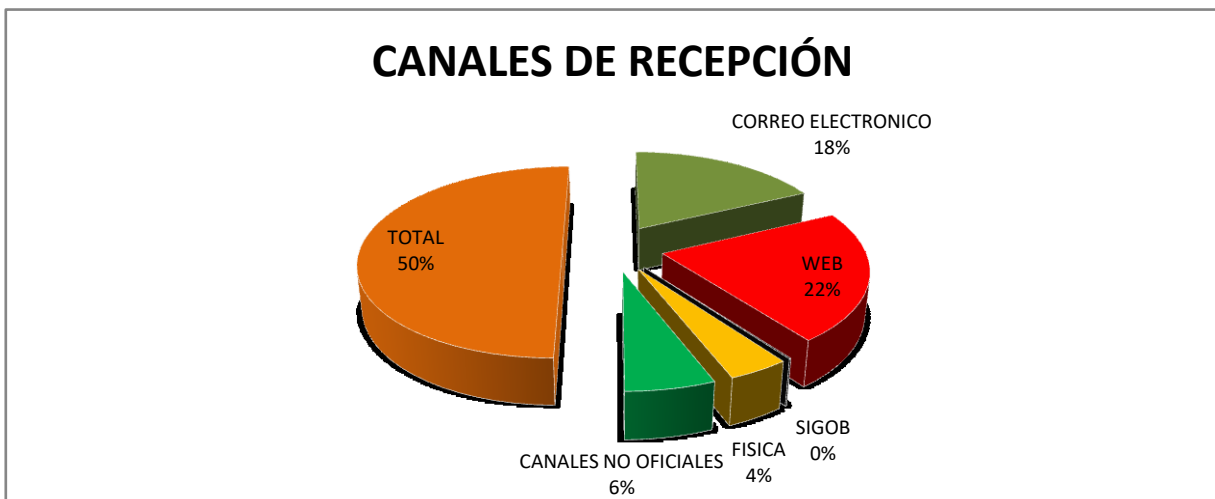
De acuerdo a las orientaciones y caracterización de este proceso en el instituto existen cuatro canales dispuestos para el usuario; la página WEB, correos electrónicos, el sistema de correspondencia SIGOB, y atención presencial o en físico. Durante este semestre 276 PQRS fueron recibidas a través de correo electrónico, 336 mediante la página web, 2 por el sistema de correspondencia SIGOB, y 63 de forma física, 92 Canales no oficiales.

TABLA No. 1.

CANAL DE RECEPCIÓN	CANTIDAD	% PARTICIPACIÓN
CORREO ELECTRONICO	276	36%
WEB	336	44%
SIGOB	2	0 %
FISICA	63	8 %
CANALES NO OFICIALES	92	12 %
TOTAL	769	100%

Fuente: Elaboración propia Oficina de Control Interno – Información Suministrada Oficina Jurídica del IDER.

Gráfica 1.





Fuente: Elaboración propia Oficina de Control Interno – Información Suministrada Oficina Jurídica del IDER.

Observando los datos de la gráfica podemos verificar que, durante el I semestre de la vigencia fiscal 2022, la mayoría de las PQRS se recibieron mediante la pagina Web, lo cual representó un 44%, seguido tenemos, el correo electrónico con un 36%, y por último el medio físico en la ventanilla del Instituto con un 8% del total de peticiones recibidas. Lo anterior evidencia la preferencia de la utilización de la página Web y un porcentaje considerable de la utilización de medios no oficiales para radicar peticiones por parte de los ciudadanos y los grupos de interés.

12. COMPARATIVO PQRS RECIBIDAS

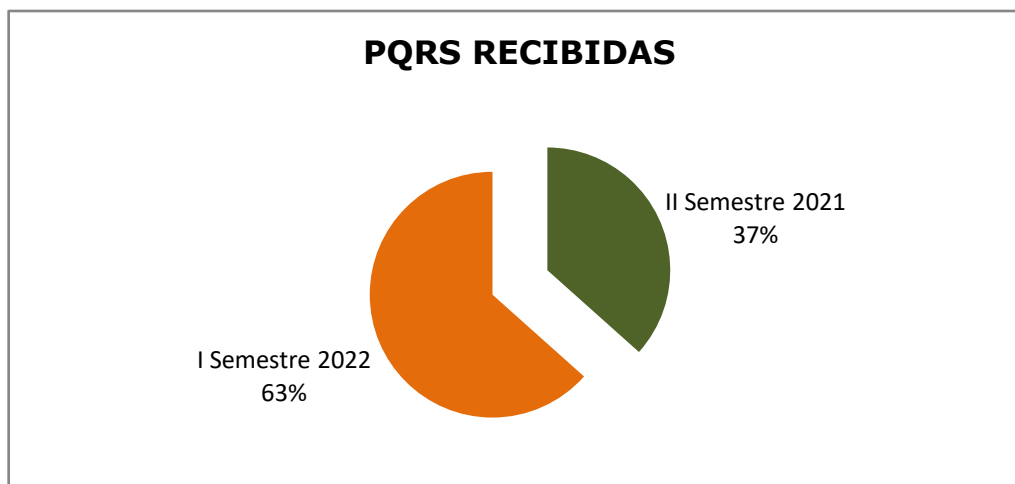
De acuerdo a la información suministrada por la Oficina Asesora Jurídica, se valorara la trazabilidad de 769 PQRS radicadas en el Instituto Distrital de Deporte y Recreación–IDER- durante el primer semestre de 2022, comparando esta cifra con las recibidas en el segundo semestre de 2021 - 444 PQRS, se evidencia un incremento porcentual del 57,7% en el número de solicitudes formuladas por los ciudadanos en el período analizado.

Tabla No.2.

Comparativo PQRS		
II Semestre 2021	I Semestre 2022	Aumento %
444 PQRS	769	57,7%

Fuente: Elaboración propia Oficina de Control Interno – Información Suministrada Oficina Jurídica del IDER.

Gráfica 2.



Fuente: Elaboración propia Oficina de Control Interno – Información Suministrada Oficina Jurídica del IDER.



13. PQRS RADICADAS POR CATEGORÍA.

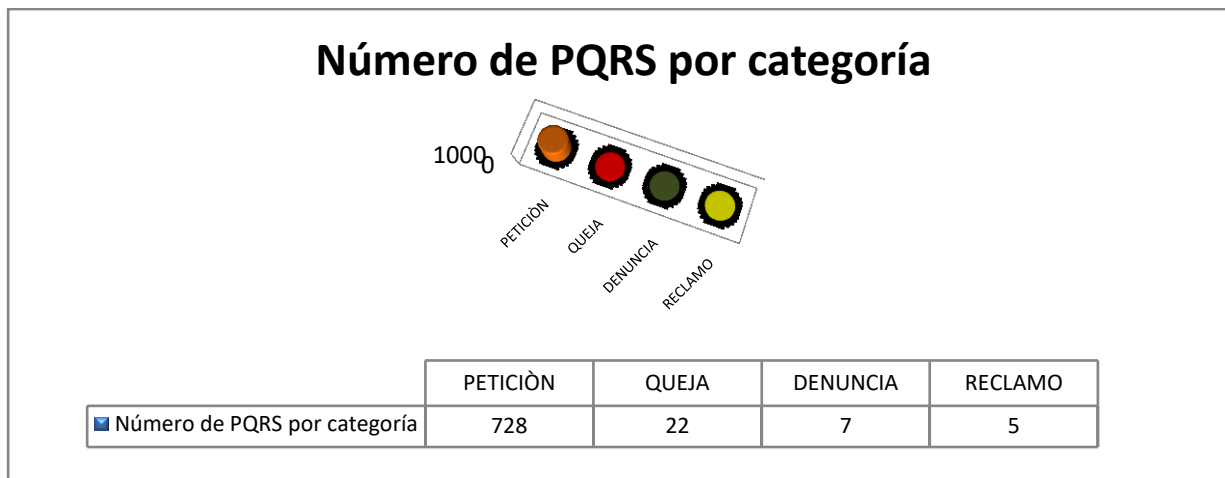
Atendiendo la información suministrada por la Oficina Asesora Jurídica del IDER como “Matriz de PQRS primes semestre 2022”, quien en el ejercicio de sus funciones transversales, tiene la atención y respuesta de las PQRS dirigidas ante el Instituto Distrital de Deporte y Recreación, se grafica el número de PQRS recibidas según su categoría:

Tabla No. 3.
Número de PQRS por categoría.

CATEGORIA	CANTIDAD	% PARTICIPACION
PETICIÓN	728	94,7%
QUEJA	22	2,9%
DENUNCIA	7	0,9%
RECLAMO	5	0,7%
SOLICITUD	1	0,1%
N/D	6	0,8%
TOTAL	769	95%

Fuente: Elaboración propia Oficina de Control Interno – Información Suministrada Oficina Jurídica del IDER.

Gráfica 3.



Fuente: Elaboración propia Oficina de Control Interno – Información Suministrada Oficina Jurídica del IDER.

La categoría más destacada durante este periodo fue el derecho de petición con el 94.7%. El derecho de petición continúa siendo la categoría más utilizada por los usuarios, a través de este los peticionarios realizan solicitudes de información, inscripción en las escuelas de iniciación y formación y reconocimientos e incentivos deportivos.



14. PQRS GESTION POR DEPENDENCIA.

Se relacionan las PQRS recibidas para cada una de las dependencias del Instituto Distrital de Recreación y Deporte –IDER:

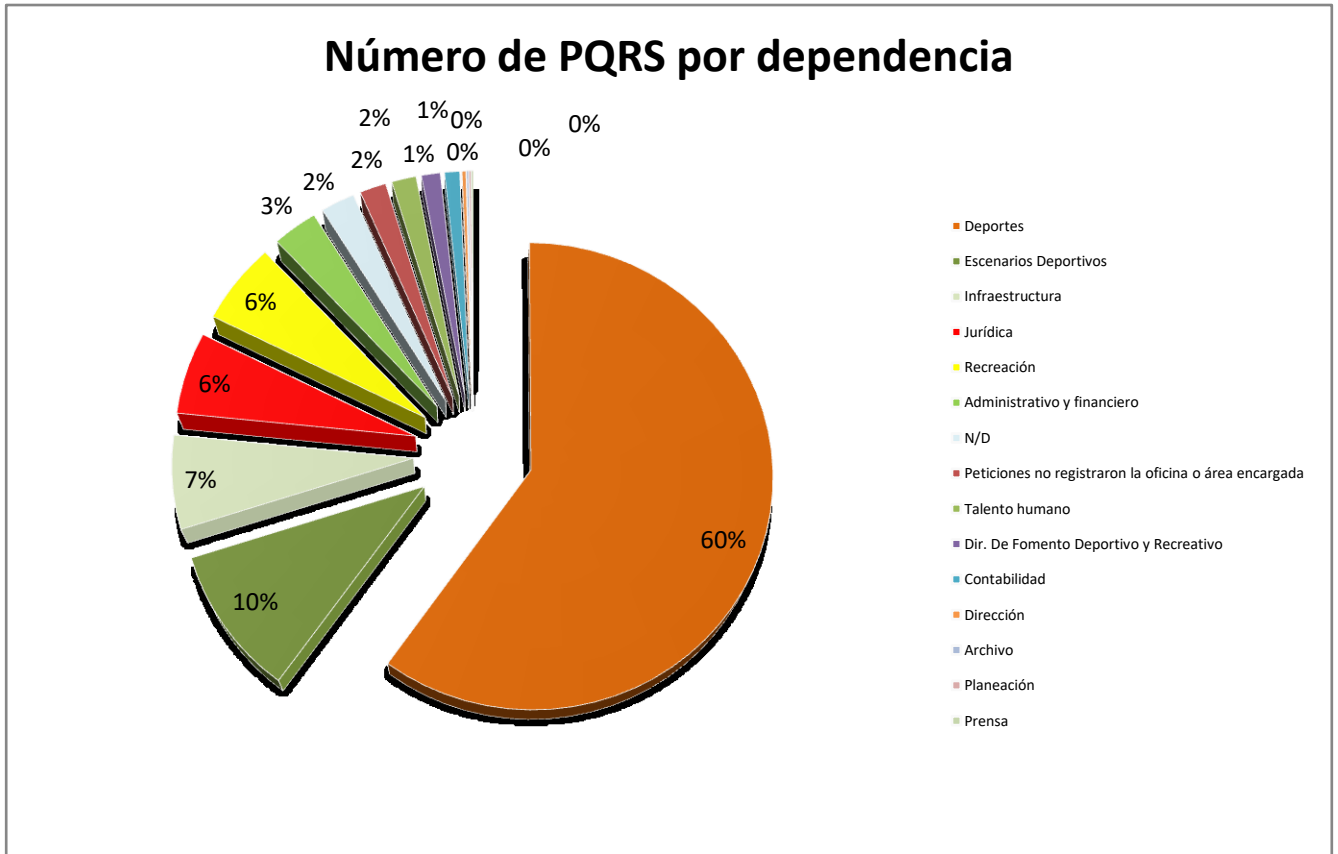
Tabla No. 4.

DEPENDENCIA	CANTIDAD	% PARTICIPACIÓN
Deportes	461	59,95%
Escenarios Deportivos	78	10,14%
Infraestructura	50	6,50%
Jurídica	44	5,72%
Recreación	44	5,72%
Administrativo y financiero	24	3,12%
N/D	18	2,34%
Peticiones no registraron la oficina o área encargada	14	1,82%
Talento humano	13	1,69%
Dir. De Fomento Deportivo y Recreativo	10	1,30%
Contabilidad	8	1,04%
Dirección	2	0,26%
Archivo	1	0,13%
Planeación	1	0,13%
Prensa	1	0,13%
Total	769	100%

Fuente: Elaboración propia Oficina de Control Interno – Información Suministrada Oficina Jurídica del IDER.



Gráfica 4.



Fuente: Elaboración propia Oficina de Control Interno – Información Suministrada Oficina Jurídica del IDER.

El área de deporte fue el principal receptor de las PQRS, con una participación del 59.95% de todas las recibidas en el semestre, le sigue Escenarios Deportivos con un 10,14%, la oficina Infraestructura con una participación del 6,50%, Jurídica con un 5.72% y Recreación con un 5.72%, y la Dirección Administrativa y Financiera con un 3,12%, N/D 2,34%, Peticiones no registraron la oficina o área encargada 1,82% las cuales fueron resueltas a tiempo, Dirección de fomento deportivo y recreativo 1,30%, Contabilidad con un 1,04%, Dirección con un 2,06%; Archivo, planeación y prensa 0,13%.



15. RESULTADO DE LA GESTIÓN DE LAS PQRS I SEMESTRE 2022.

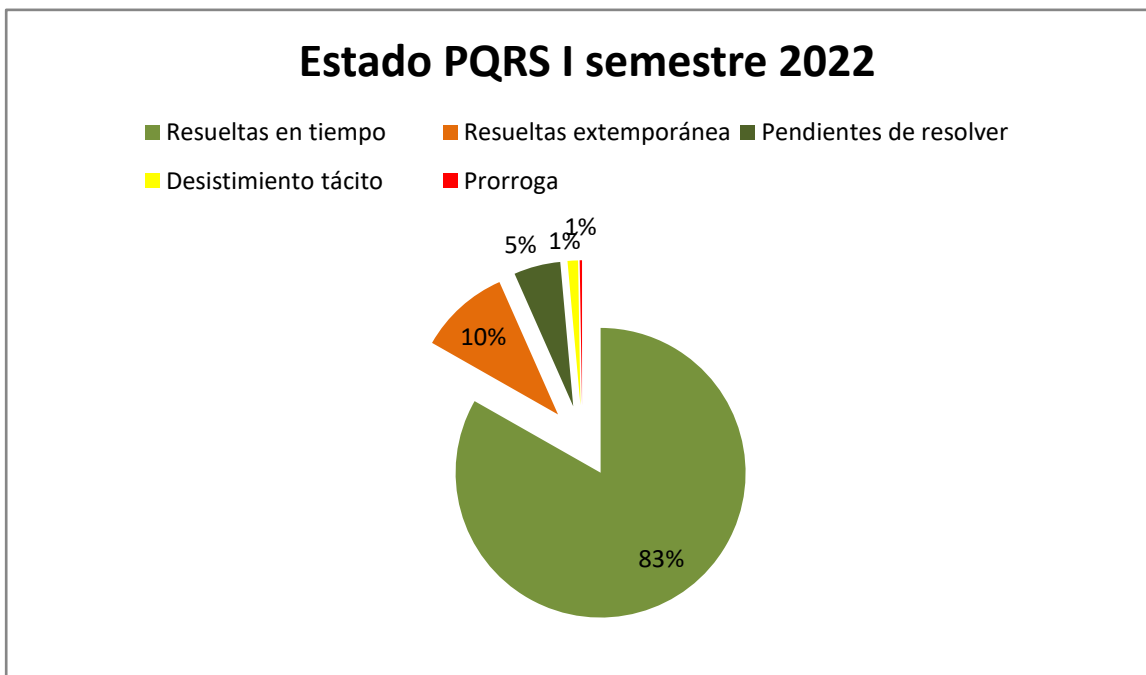
Se precisan las PQRS, se encuentran agrupadas según la gestión, señalada en la Matriz de PQRS remitida por la Oficina Asesora Jurídica:

Tabla No. 5
Estado PQRS I semestre 2022

ESTADO PQRS	CANTIDAD	% PARTICIPACIÓN
Resueltas en tiempo	640	83%
Resueltas extemporánea	78	14%
Pendientes de resolver	40	5%
Desistimiento tácito	9	1,17%
Prorroga	2	0,26%
TOTAL	769	100%

Fuente: Elaboración propia Oficina de Control Interno – Información Suministrada Oficina Jurídica del IDER.

Gráfica 5.



Fuente: Elaboración propia Oficina de Control Interno – Información Suministrada Oficina Jurídica del IDER.



Se observa que de las 769 PQRS recibidas en el Instituto Distrital de Deporte y Recreación – IDER- en el primer semestre del 2022, 640, equivalentes a un 83%, fueron resueltas oportunamente; 78 peticiones, equivalentes al 14%, fueron resueltas extemporáneamente; y 40 peticiones, equivalente al 5%, se encontraban pendientes de resolver al cierre de 30 de junio de 2022.

Comparando el número de peticiones resueltas de manera extemporánea se observa un aumento, pasando de un 13 % en el segundo semestre 2021 a un 14% en el primer semestre 2022.

Es importante anotar que las PQRS, que se encuentran en gestión y que a 30 de junio de 2022, se encuentran pendientes por resolver con un porcentaje de 5%; la Oficina Asesora Jurídica en el cumplimiento de sus obligaciones transversales, debe revisar con las áreas responsables implicadas en el proceso, y verificar el cumplimiento de los términos legales.



CONCLUSIÓN

El presente informe se realizó con base en la información suministrada por la Oficina Asesora Jurídica, la cual informa las PQRS tramitadas por esa área, como responsables del proceso.

Se evidenciaron PQRS reiterativas sin evidencia de respuesta. Al respecto el artículo 19 de la Ley 1955 de 2015 dispone, ***“Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la autoridad podrá remitirse a las respuestas anteriores”...***

De acuerdo con la norma expuesta en lo que hace relación con las peticiones reiteradas ya resueltas, estas deberán ser contestadas, o en el oficio enunciar o remitirse a las respuestas anteriores, de no ser así se configuraría el silencio administrativo negativo.

Se evidenciaron PQRS remitidas a otras áreas como Deportes, Talento Humano, Observatorio Contabilidad, Dirección administrativa y Financiera y Escenarios Deportivos, sin respuesta. Atendiendo a lo dispuesto en el Manual de Procesos y Procedimientos del Instituto Distrital de Deporte y Recreación –IDER adoptado mediante Resolución 358 de 2011, el proceso de gestión de las PQRS se encuentra inmerso en los procesos de apoyo a cargo de la Oficina Asesora jurídica, a la cual le corresponde realizar seguimiento a las mismas.



RECOMENDACIONES

Se recomienda poner en marcha acciones de mejoramiento que disminuyan progresivamente las respuestas extemporáneas, mediante la utilización del sistema de correspondencia SIGOB y/o una herramienta digital que envíe mensajes de alertas, cinco (5) días antes del vencimiento de la petición, al equipo encargado de tramitar y dar respuestas a las mismas.

Asimismo, recomendamos que la recepción, trámite, y resolución de la PQRS que ingresen por los canales digitales y de forma presencial, sean redireccionadas, el mismo día de la recepción, hacia el sistema de administración de correspondencia-SIGOB, y/o una herramienta digital que permita llevar un reporte de todas las PQRS radicadas en el instituto, y mejorar la trazabilidad.

Se recomienda la implementación de una plataforma tecnológica, que sea más amigable con los usuarios y ciudadanos, de manera que les permita, que permita la formulación de las solicitudes de manera digital, y la asignación de un código de radicación interno que les permita consultar y hacer seguimiento del estado de las PQRS en tiempo real.

ADRIANA PAOLA MENDOZA TOUS
P.U Oficina de Control Interno