



## **INFORME DE SEGUIMIENTO DE PQRS SEGUNDO 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 .....	3
MARCO LEGAL.....	5
GENERALIDADES.....	6
1. OBJETIVOS .....	6
2. ANTECEDENTES .....	6
3. ALCANCE .....	6
4. CANALES DE COMUNICACIÓN PARA RECIBIR PQRS. ....	6
a. Correo Electrónico.....	7
5. REGLAS QUE REGULAN EL DERECHO DE PETICIÓN.....	7
6. CONTENIDO Y ALCANCE DEL DERECHO DE PETICIÓN.....	9
7. TERMINO LEGAL PARA RESPONDER LAS PQRS:.....	9
8. ATENCIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS POR ACTO DE CORRUPCIÓN: .....	9
9. CUMPLIMIENTO A LA LEY DE TRASPARENCIA Y DEL DERECHO DE ACCESO A LA INFORMACION PÚBLICA NACIONAL:.....	10
10. DEBER DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO:.....	10
12. TOTAL DE PQRS RECIBIDAS EN EL SEGUNDO SEMESTRE DE LA VIGENCIA 2022, SEGÚN CANAL DE RECEPCIÓN. ....	11
13. COMPARATIVO PQRS RECIBIDAS .....	12
14. PQRS RADICADAS POR CATEGORÍA.....	13
15. PQRS GESTIÓN POR DEPENDENCIA.....	14
16. RESULTADO DE LA GESTIÓN DE LAS PQRS II SEMESTRE 2022. ....	16
CONCLUSIONES.....	17
RECOMENDACIONES .....	18



## 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 segundo 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 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 cuenta 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 segundo semestre de la vigencia 2022, en el período comprendido del **1 de julio a 31 de diciembre 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 forma 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.



## 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 Deporte y Recreación -IDER, en atención al rol de Evaluación y Seguimiento, presenta el informe de evaluación a la Gestión de los procesos legales, Peticiones quejas, reclamos y sugerencias, correspondiente al segundo semestre de la vigencia 2022.

### 3. 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 segundo 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.

### 4. 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: **SIGOB, Recepción en físico** y la **página web**. La Página web: [ider.gov.co](http://ider.gov.co), en la opción: servicios en línea tiene habilitados los siguientes correos institucionales para recibir peticiones:

- a. **Correo Electrónico:** [info@ider.gov.co](mailto:info@ider.gov.co)
- b. **Punto de Atención Ciudadano:** Las instalaciones físicas del Instituto, ubicadas en el Coliseo Chico de Hierro, Pie de la Popa Cra. 30 # 18A-253, Provincia de Cartagena, Bolívar.
- c. **Aplicativo de gestión:** SIGOB.

## 5. 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. Así mismo, 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.



## 6. 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.

## 7. TERMINO LEGAL PARA RESPONDER LAS PQRS:

La Ley 1755 de 2015 por medio del cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, regula de forma categorica el ejercicio del derecho de petición, desde su presentación, pasando por los términos para dar respuesta oportuna a los mismos.

## 8. 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. Es por eso que el instituto Distrital de deporte y Recreación – IDER, cuenta en su Página web: [ider.gov.co](http://ider.gov.co), con la opción: **servicios en línea** que tiene habilitado el correo institucional [info@ider.gov.co](mailto:info@ider.gov.co)



## **9. 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.

## **10. DEBER DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO:**

Le corresponde a la Oficina de Control Interno vigilar que las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias 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.

## **11. 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.



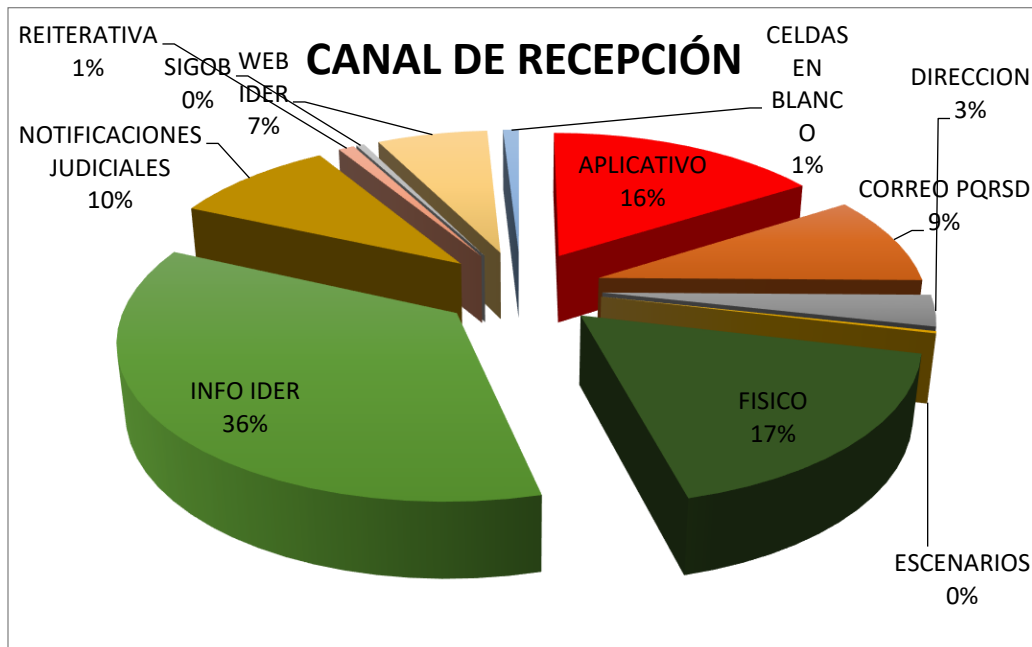
En cumplimiento al deber de vigilancia de la Oficina de Control Interno contemplado en el artículo 76 de la ley 1474 de 2011, se solicitó a la Oficina Asesora jurídica las PQRS radicadas en el Instituto en el primer semestre de 2022, para su revisión y valoración, de lo cual se pudo evidenciar lo siguiente.

## 12. TOTAL DE PQRS RECIBIDAS EN EL SEGUNDO 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, se recibieron 432 PQRS a través de los diferentes medios, habilitados por el instituto.

CANAL DE RECEPCION	CANTIDAD	PORCENTAJE
APLICATIVO	69	16%
CORREO PQRS	40	9%
DIRECCION	14	3%
ESCENARIOS	1	0%
FISICO	75	17%
INFO IDER	154	36%
NOTIFICACIONES JUDICIALES	41	10%
REITERATIVA	4	1%
SIGOB	2	0%
WEB IDER	28	7%
CELDAS EN BLANCO	4	1%
<b>TOTAL PQRS</b>	<b>432</b>	<b>100%</b>

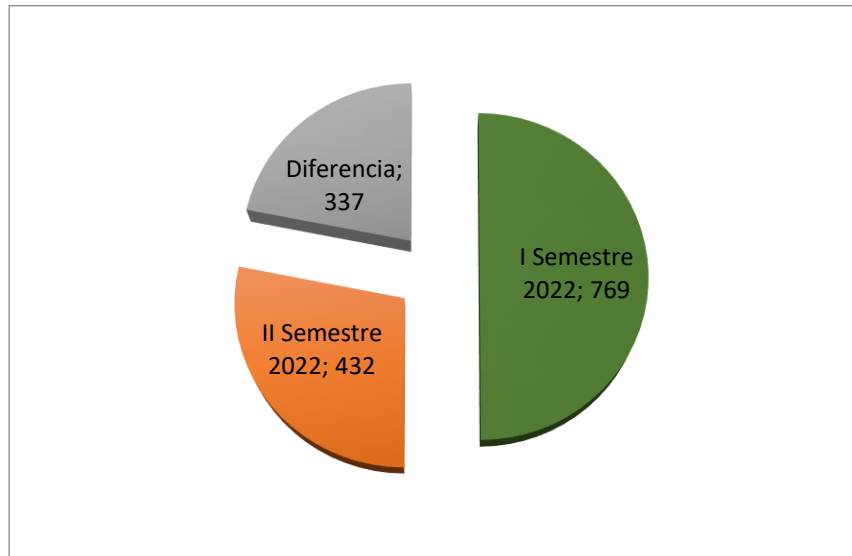


Lo anterior evidencia la preferencia de la utilización de la página Web y un porcentaje considerable de la utilización de medios no oficiales para radicar peticiones por parte de los ciudadanos y los grupos de interés.

### 13. COMPARATIVO PQRS RECIDIDAS

De acuerdo a la información suministrada por la Oficina Asesora Jurídica, se valorará la trazabilidad de 432 PQRS radicadas en el Instituto Distrital de Deporte y Recreación–IDER- durante el segundo semestre de 2022, comparando esta cifra con las 769 PQRS recibidas en el primer semestre de 2022, se evidencia una diferencia de 337 PQRS equivalente a una disminución porcentual del 43,8% en el número de solicitudes formuladas por los ciudadanos en el período analizado.

COMPARATIVO	CANTIDAD
I Semestre 2022	769
II Semestre 2022	432
Diferencia	337
Porcentaje de Disminución	43.8%



#### 14. PQRS RADICADAS POR CATEGORÍA.

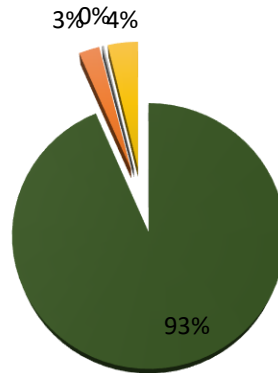
Atendiendo la información suministrada por la Oficina Asesora Jurídica del IDER como “INFORME PQRSD II semestre 2022”, quien, en el ejercicio de sus funciones transversales, tiene la atención y respuesta de las PQRSD dirigidas ante el Instituto Distrital de Deporte y Recreación, se grafica el número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

CATEGORIA	CANTIDAD	PORCENTALE
PETICIONES	404	93%
QUEJAS	11	3%
MEMORANDOS	1	0%
OTROS	16	4%
<b>TOTAL PQRS</b>	<b>432</b>	<b>100%</b>



## CATEGORIA

■ PETICIONES ■ QUEJAS ■ MEMORANDOS ■ OTROS



La categoría más destacada durante este periodo fue el derecho de petición con el 93%.

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.

### 15. PQRS GESTIÓN POR DEPENDENCIA.

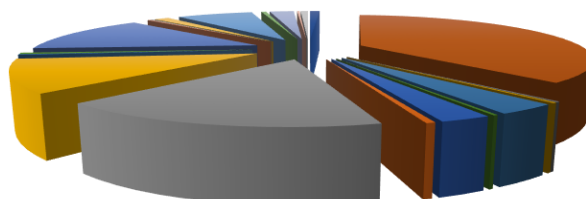
Se relacionan las PQRS recibidas para cada una de las dependencias del Instituto Distrital de Recreación y Deporte –IDER:

OFICINA RESPONSABLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
CONTABILIDAD	4	0.92%
DEPORTES	163	37.73%
DEPORTES/RECREACION	1	0.23%
DEPORTES/ESCENARIOS	1	0.23%
DIR ADM Y FINANCIERA	14	3.25%
DIR ADM Y FINANCIERA/JURIDICA	1	0.23%
DIR FOMENTO DEPORTIVO Y RECREATIVO	11	2.55%
DIRECCION	2	0.46%
ESCENARIOS	71	16.44%



INFRAESTRUCTURA	48	11.11%
INFRAESTRUCTURA/RECREACION	1	0.23%
INFRAESTRUCTURA/JURIDICA	2	0.46%
JURIDICA	58	13.43%
JURIDICA/ESCENARIOS	1	0.23%
PLANEACION	1	0.23%
RECONOCIMIENTO DEPORTIVO	6	1.39%
RECREACION	31	7.18%
RECREACION/ESCENARIOS	2	0.46%
TALENTO HUMANO	10	2.31%
TALENTO HUMANO/JURIDICA	1	0.23%
CELDAS EN BLANCO (petición no registra oficina)	3	0.70%
<b>TOTAL PQRS</b>	<b>432</b>	<b>97%</b>

## OFICINA RESPONSABLE



El área de deporte fue el principal receptor de las PQRS, con una participación del 37.73% de todas las recibidas en el semestre, le sigue Escenarios Deportivos con un 16,44%, Jurídica con 13.43%, la oficina Infraestructura con una participación del 11,11%, Recreación con un 7.18%, la Dirección Administrativa y Financiera con un 3,25%, Dirección de fomento deportivo y recreativo 2,55%, Talento

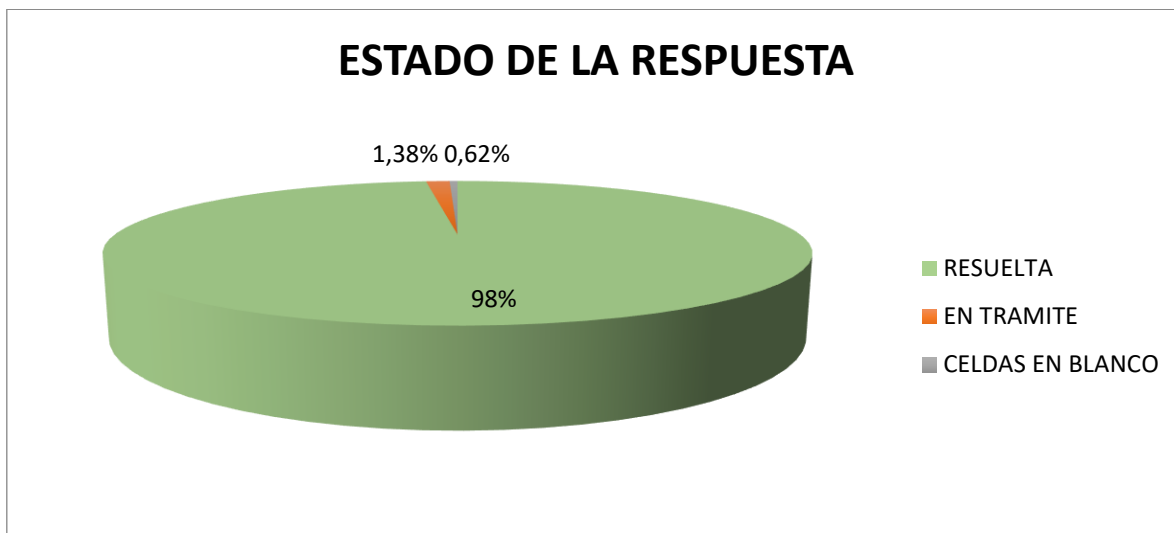


Humano 2,31%, Reconocimiento Deportivo 1,39%, Contabilidad con un 0,92%, Peticiones no registraron la oficina o área encargada 0,70% las cuales fueron resueltas a tiempo, Dirección, Infraestructura/Jurídica, Recreación/Escenarios con un 0,46%; Deportes/Recreación, Deportes/Escenarios, Dirección Administrativa y Financiera/Jurídica, Infraestructura/Recreación, Jurídica/Escenarios, Planeación y Talento Humano/Jurídica con un 0,23%.

## 16. RESULTADO DE LA GESTIÓN DE LAS PQRS II SEMESTRE 2022.

Se precisan las PQRS, se encuentran agrupadas según la gestión, señalada en EL INFORME PQRS II SEMESTRE 2022, remitida por la Oficina Asesora Jurídica:

ESTADO DE LA RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE
RESUELTA	424	98%
EN TRAMITE	6	1,38%
CELDAS EN BLANCO	2	0,62%
<b>TOTAL PQRS</b>	<b>432</b>	<b>100%</b>



Se observa que de las 432 PQRS recibidas en el Instituto Distrital de Deporte y Recreación – IDER- en el segundo semestre del 2022, 424, equivalentes a un 98%, fueron resueltas oportunamente; 6 peticiones equivalentes al 1,38% se



encontraban pendientes de resolver al cierre de 31 de diciembre de 2022 y 2 equivalentes al 0,62% fueron desistidas o remitidas a otra dependencia.

Comparando el número de peticiones resueltas de manera oportuna, se observa un aumento en la eficiencia del trámite para dar respuesta a las PQRS, pasando de un 83% en el primer semestre 2022 a un 98% en el segundo semestre 2022.

Es importante anotar que las PQRS, que se encuentran en gestión y que, a 31 de diciembre de 2022, se encuentran pendientes por resolver con un porcentaje de 6%, los cuales se encuentran dentro de los tiempos para dar respuesta; 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.

## CONCLUSIONES

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 1755 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

Proyectó: Omar Prada Alvear   
Asesor Jurídico Externo OCI