

**INFORME DE SEGUIMIENTO PQRSD
II SEMESTRE VIGENCIA 2024**

OFICINA CONTROL INTERNO

INSTITUTO DISTRITAL DE DEPORTE Y RECREACIÓN DE CARTAGENA –IDER

ADRIANA MENDOZA TOUS
Asesor Oficina de Control Interno

Enero de 2024
Cartagena de Indias D. T. y C. - Bolívar



TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	3
GENERALIDADES	4
I. OBJETIVO	4
II. ALCANCE	4
III. CRITERIOS DE EVALUACIÓN	4
IV. METODOLOGÍA	5
V. CANALES DE COMUNICACIÓN PARA RECIBIR PQRS.	6
a. Correo Electrónico	6
VI. REGLAS QUE REGULAN EL DERECHO DE PETICIÓN.	6
VII. CONTENIDO Y ALCANCE DEL DERECHO DE PETICIÓN	8
VIII. TERMINO LEGAL PARA RESPONDER LAS PQRS.	8
IX. ATENCIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS POR ACTO DE CORRUPCIÓN.	9
X. DEBER DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO.....	9
XI. ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN.	10
i. TOTAL, DE PQRS RECIBIDAS EN EL PRIMER SEMESTRE DE LA VIGENCIA 2023, SEGÚN CANAL DE RECEPCIÓN.	10
ii. COMPARATIVO PQRS RECIBIDAS ENTRE EL PRIMER SEMESTRE Y SEGUNDO SEMESTRE VIGENCIA 2024.....	11
iii. PQRS RADICADAS POR CATEGORÍA.....	11
iv. PQRS GESTIÓN POR DEPENDENCIA.....	12
v. RESULTADO DE LA GESTIÓN DE LAS PQRS SEGUNDO SEMESTRE 2024.....	13
vi. RESPUESTAS EXTEMPORANEAS A LAS PQRS SEGUNDO SEMESTRE 2023.	14
vii. CONCLUSIONES	14
viii. RECOMENDACIONES	15



INTRODUCCIÓN

En cumplimiento al Plan Anual de Auditorías aprobado para la vigencia fiscal 2024 mediante Acta No. 002 del 01 de febrero de 2023, adoptado mediante Resolución No. 085 de 14 de Marzo de 2023, la Oficina de Control Interno del Instituto Distrital de Deporte y Recreación - IDER, tiene la obligación legal de realizar un seguimiento con la finalidad de evaluar y 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.

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 informe muestra el consolidado de las PQRS del segundo semestre de la vigencia 2024, en el período comprendido del **01 de julio de 31 de diciembre de 2024**, por canales de recepción, categoría, y por oportunidad de las respuestas a los ciudadanos y demás personas de la comunidad del deporte.

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.



GENERALIDADES

I. OBJETIVO

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, el Artículo 2 del Decreto Nacional 2641 de 2012, la Ley 1755 de 2015, el Decreto 1081 de 2015, y la Ley 1712 de 2014.

II. ALCANCE

Consiste en 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 2024, de forma que las respuestas a los ciudadanos sean de fondo, clara, precisa, congruente y, además, puesta en conocimiento del peticionario.

III. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- ❖ **Constitución Política de Colombia**; artículo 23 “Derecho de Petición”. 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.
- ❖ **Ley 1474 de 2011**; artículo 76, 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.
- ❖ **Decreto Nacional 2641 de 2012**; artículo 2, el cual señala como estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, los contenidos en el documento "*Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano*".
- ❖ **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.

- ❖ **Ley 1081 de 2015**; artículos 2.1.1.3.1.1. y s.s. hace alusión a los Medios idóneos para recibir solicitudes de información pública.
- ❖ **Ley 1712 de 2015**; artículo 11 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.

IV. METODOLOGÍA

El informe de evaluación se realizó aplicando las normas de auditoría y revisión documental entre otros.

En el desarrollo del informe de seguimiento de las peticiones quejas reclamos y solicitudes correspondiente al segundo semestre de la vigencia 2024, se realizó la verificación, evaluación y análisis de la documentación aportada por la Oficina Asesora Jurídica del IDER.

Para la ejecución de la evaluación, la Oficina de Control Interno requirió que allegaran la siguiente información del periodo comprendido entre el 01 de julio al 31 de diciembre de 2024:

1. Fecha de presentación de cada una de las PQRSD.
2. Canal de recepción. (Página Web- SIGOB- físico).
3. Fecha de vencimiento legal de la respuesta.
4. Fecha de notificación de la respuesta.
5. Estado en que se encuentra la PQRSD (En trámite, Resuelta, pendiente).

Teniendo en cuenta el requerimiento realizado por la Oficina de Control Interno a la Oficina Asesora Jurídica del IDER, esta última suministró información clara y precisa referente al tema, mediante comunicación interna del 10 de enero del 2025, "**Informe de gestión del 01 de julio de 2024 hasta el 31 de diciembre de 2024.**"



V. 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 usuarios 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: www.ider.gov.co en la opción: servicios en línea tiene habilitados los siguientes correos institucionales para recibir peticiones:

- a. Correo Electrónico: pqr@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.
- d. **Aplicativo:** PQRSD

VI. REGLAS QUE REGULAN EL DERECHO DE PETICIÓN.

Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en la Ley 1755 de 2015, 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 dentro de los términos para resolver, so pena de falta disciplinaria (Art. 31 Ley 1755 fr 2015).

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 esta, 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 de la Ley 1437 de 2011 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.

VII. 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.

VIII. 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 categórica el ejercicio del derecho de petición, desde su presentación, pasando por los términos para dar respuesta oportuna a los mismos.



IX. 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: www.ider.gov.co

CUMPLIMIENTO A LA LEY DE TRANSPARENCIA.

EL 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, 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.

X. 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.

XI. ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN.

Atendiendo a lo dispuesto en el Manual de Procesos y Procedimientos Versión 2.0 del Instituto Distrital de Deporte y Recreación –IDER adoptado mediante Resolución 352 de 28 de diciembre de 2022, 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 correspondientes al segundo semestre de 2024, para su revisión y valoración, de lo cual se pudo evidenciar lo siguiente.

i. TOTAL, DE PQRS RECIBIDAS EN EL PRIMER SEMESTRE DE LA VIGENCIA 2023, SEGÚN CANAL DE RECEPCIÓN.

De acuerdo con las orientaciones y caracterización de este proceso, en el instituto existen cuatro canales dispuestos para el usuario; Aplicativo PQRS página WEB, correos electrónicos, el sistema de correspondencia SIGOB, y atención presencial o en físico.

Durante este semestre se presentaron en términos generales, la siguiente relación:

TABLA No. 1

CANAL DE RECEPCION	CANTIDAD	PORCENTAJE
Aplicativo PQRS Web	244	50,10%
Correo PQRS	212	43,53%
Medio Físico	21	4,31%
Aplicativo SIGOB	10	2,05%
TOTAL, PQRS	487	100%

Nota: Información suministrada por la OAJ



Al observar los datos contenidos en TABLA N° 1 podemos verificar que, durante el II semestre de la vigencia 2024:

- ✓ La mayoría de las PQRSD se recibieron por el Aplicativo PQRS Web, con una cantidad de 244 PQRSD equivalente al 50.10%.
- ✓ En segundo lugar, se ubica el Correo pqr@ider.gov.co con una cantidad de 212 PQRSD equivalente al 43,53%.
- ✓ En tercer lugar, tenemos el **Medio Físico** con 21 PQRSD, para un porcentaje del 4,31%.
- ✓ En cuarto lugar, tenemos el **Aplicativo SIGOB** con un total de 10 PQRSD con un porcentaje del 2,05%.

ii. COMPARATIVO PQRSD RECIBIDAS ENTRE EL PRIMER SEMESTRE Y SEGUNDO SEMESTRE VIGENCIA 2024.

De acuerdo con la información suministrada por la Oficina Asesora Jurídica, se valorará la trazabilidad de 487 PQRSD radicadas en el Instituto Distrital de Deporte y Recreación–IDER- durante el segundo semestre de 2024, comparando esta cifra con 633 PQRSD recibidas en el primer semestre de 2024, se evidencia una disminución de 146 PQRSD en el número de solicitudes formuladas por los ciudadanos en el período analizado, representando una disminución del 23%.

TABLA N° 2

COMPARATIVO	CANTIDAD
I Semestre 2024	633
II Semestre 2024	487
Total, Diferencia	146

Nota: Información suministrada por la OAJ

iii. PQRS RADICADAS POR CATEGORÍA.

Atendiendo la información suministrada por la Oficina Asesora Jurídica del IDER identificada como "**Base de Datos segundo semestre 2024 PQRSD.**", 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 IDER, se grafica el número de PQRSD recibidas según su categoría:



TABLA N°3

CATEGORIA	CANTIDAD	PORCENTALE
PETICIONES	487	100%
CELDAS EN BLANCO	0	0%
TOTAL, PQRS	487	100%

Nota: Información suministrada por la OAJ

La categoría más destacada durante este periodo fue el derecho de petición con el 100%.

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.

iv. PQRSD GESTIÓN POR DEPENDENCIA.

Se relacionan las PQRSD recibidas para cada una de las dependencias del Instituto Distrital de Recreación y Deporte –IDER; Se observa con meridiana claridad con base en los datos relacionados en la que, durante el II semestre de la vigencia 2024:

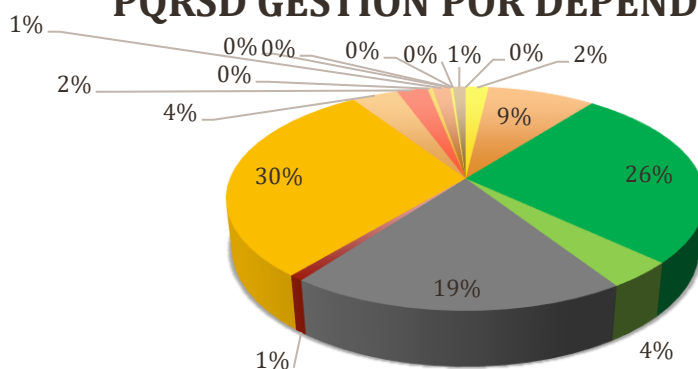
TABLA N°4

OFICINA RESPONSABLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
DEPORTES	9	2%
INFRAESTRUCTURA	42	9%
ESCENARIOS	129	26%
JURIDICA	19	4%
RECREACION	94	19%
DIR. ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	4	1%
DIR. FOMENTO DEPORTIVO Y RECREATIVO	145	30%
TALENTO HUMANO	18	4%
RECONOCIMIENTO DEPORTIVO	12	2%
CONTABILIDAD	2	0%
DIRECCION	7	1%
PLANEACION	0	0%
ARCHIVO	1	0%
PRENSA	0	0%
CELDAS EN BLANCO (petición no registra oficina)	0	0%
REMISION	5	1%
CONTROL INTERNO	0	0%
TOTAL, PQRSD	487	100

Nota: Información suministrada por la OAJ



PQRS D GESTIÓN POR DEPENDENCIA



- DEPORTES
- ESCENARIOS
- RECREACION
- DIR. FOMENTO DEPORTIVO Y RECREATIVO
- RECONOCIMIENTO DEPORTIVO
- DIRECCION
- ARCHIVO
- CELDAS EN BLANCO (petición no registra oficina)
- CONTROL INTERNO
- INFRAESTRUCTURA
- JURIDICA
- DIR. ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
- TALENTO HUMANO
- CONTABILIDAD
- PLANEACION
- PRENSA
- REMISION

v. RESULTADO DE LA GESTIÓN DE LAS PQRS D SEGUNDO SEMESTRE 2024.

Se precisan que las PQRS D, se encuentran agrupadas según la gestión el estado de la respuesta relacionada en la matriz " **Base de Datos segundo semestre 2024 PQRS D**" remitida por la oficina asesora jurídica:

TABLA N°5

ESTADO DE LA RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE
RESUELTAS	482	98,97%
RESUELTAS VENCIDA	3	0,62%
EN TRAMITE	0	0%
DESISTIDAS	2	0,41%
TOTAL, PQRS D	487	100%

Nota: Información suministrada por la OAJ

De las 487 PQRS D recibidas en el Instituto Distrital de Deporte y Recreación – IDER- en el segundo semestre de la vigencia 2024, podemos observar que fueron **Resueltas** 482 PQRS D las cuales equivalen a un 98.97%; **Resueltas Vencida** 3



PQRSD las cuales equivalen a un 0,62%;

Asimismo, 0 PQRSD se encuentran **En Trámite** o pendientes por resolver y **Desistidas** 2 que equivalen en un 0.41%.

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.

vi. **RESPUESTAS EXTEMPORANEAS A LAS PQRSD SEGUNDO SEMESTRE 2023.**

Dentro del marco de la información aportada por la Oficina Asesora Jurídica del IDER, a través de la matriz "**Base de Datos segundo semestre 2024 PQRSD.**", se pudo determinar lo siguiente:

TABLA N°6

RESPUESTA	Nº PQRSD
DENTRO DE LOS TÉRMINOS	482
EXTEMPORANEAS	5
TOTAL, RESPUESTAS PQRSD	487

Nota: Información suministrada por la OAJ

Se observa que de las 487 PQRSD que se le dieron respuesta, 482 de ellas se les dio respuesta dentro de los términos para resolver y solo 5 PQRSD fueron resueltas de manera extemporánea, las cuales oscilan entre 1 y 20 días hábiles de mora para resolver.

vii. **CONCLUSIONES**

El presente informe se realizó con base en la información suministrada por la Oficina Asesora Jurídica, a través de la "**Base de Datos 2024 PQRSD C.I.**" la cual informa las PQRSD tramitadas por esa dependencia como responsables del proceso.

A pesar que el instituto cuenta con varios canales para realizar trámites, consultas e interponer derechos de petición en cualquiera de sus modalidades, no obtuvimos reporte de las PQRSD radicadas por todos los canales disponibles y de las tramitadas por otras aéreas diferentes a la Oficina Asesora Jurídica, que se encuentran



enmarcadas dentro del concepto de derecho de petición establecido en el artículo 13 de la Ley 1755 de 2015, y se relacionan con el cumplimiento de la misión del Instituto.

Es importante aclarar que el presente informe se hizo con base en la información suministrada por la oficina asesora jurídica solo de las PQRS radicadas a través de los canales info@ider.gov.co, pqr@idercartagenadeindias.info, SIGOB y de manera presencial en la sede administrativa de la entidad. El informe muestra, en términos porcentuales, que las repuestas extemporáneas a las solicitudes de los ciudadanos en el segundo semestre de 2024, disminuyó en un 37,5% pasando de un 1,3%, a un 1,02% con relación a los datos evidenciados en el primer semestre de la misma vigencia. Los indicadores de eficiencia señalan que El Instituto Distrital de Deporte y Recreación – IDER-, en el segundo semestre del 2024, recibió un total de 487 PQRS, de las cuales 482, equivalentes a un 98,97%, fueron resueltas oportunamente, lo cual evidencia una efectividad en la ejecución del proceso de atención a las PQRS en la entidad y su resolución.

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.

viii. RECOMENDACIONES

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 amigable con los usuarios y ciudadanos, de manera que les 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
Asesor Oficina de Control Interno

