



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

INFORME DE SEGUIMIENTO DE PQRS

PERIODO:

PRIMER SEMESTRE DE 2020

OFICINA CONTROL INTENRO

CARTAGENA DE INDIAS D. T. y C.

(30 de septiembre de2020)



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 en el ser humano.

El instituto Distrital de Deporte y Recreación –IDER –, como organismo integrante del Sistema Nacional del Deporte, fomenta estas actividades con el objetivo de generar y brindar a la comunidad oportunidades de participación en procesos de iniciación, formación, fomento y práctica del deporte, 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. El derecho de petición se convierte en el instrumento de control por excelencia de las actuaciones administrativas.

El presente informe constituye el análisis del PRIMER semestre del año 2020. 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.

En lo corrido del primer semestre de 2020, se recibieron 381 solicitudes, se evidencia una reducción de casi el 50% el flujo de peticiones radicadas en el Instituto, comparado con las peticiones recibidas en el primer semestre de 2019 en total de 680 peticiones.



INTRODUCCION

El ejercicio del deporte, sus manifestaciones recreativas, competitivas y autóctonas tienen como función la formación integral de las personas, preservar y desarrollar una mejor salud en el ser humano. La recreación, el deporte y el aprovechamiento del tiempo libre constituyen derechos de todas las personas.

La corte constitucional ha elevado el derecho al deporte a la categoría de fundamental, por su estrecho vínculo con los derechos al libre desarrollo de la personalidad, a la educación, a la libre asociación, a la salud y al trabajo, de ahí la obligación correlativa del Estado de fomentar el deporte y velar por su práctica a través de las organizaciones deportivas.

En el Distrito de Cartagena, 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–, quienes cuentan con los recursos asignados por el artículo 75 de la ley 181 de 1995, para ejecutar 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 corrupción, 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 establecidas para el control social de la eficiente gestión institucional del IDER.

Es nuestro deber, en virtud del artículo 76 de la ley 1474 de 2011, vigilar que el área encargada de dar respuesta a las PQRS que formulen los ciudadanos, presten un servicio acorde con las disposiciones legales que regulan el proceso.

El informe muestra el consolidado de las PQRS en el período 1 de enero a 30 de junio de 2020, por canales de recepción, por dependencia y por la oportunidad de las respuestas que se dio a los ciudadanos y demás personas de la comunidad del deporte y la recreación.



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 y la ley 1755 de 2015 y el decreto 1081 de 2015.

1. Alcance

Hacer seguimiento a la gestión realizada por la dependencia que tiene a cargo el proceso de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias al Instituto Distrital de Deporte y Recreación –IDER-, en el *primer semestre de laño 2020*, de forma que las respuestas a los ciudadanos sean fondo, clara, precisa y congruente y además puesta en conocimiento del peticionario.

2. Canales de comunicación para recibir PQRS

Toda entidad debe publicar en su sitio web las diferentes categorías de recepción de la información, el Instituto cuenta con diferentes portales web donde los ciudadanos pueden consultar información de su interés y presentar solicitudes respetuosas.

En el primer semestre de 2020, El IDER recibió peticiones escritas por los siguientes canales de comunicación:

- **Físicas:** En las instalaciones del Instituto Distrital de Deporte y Recreación IDER, Pie de la Popa Cra 30 No 18ª -253
- **Correos electrónicos:** prensa@idercartagenadeindias.info;
información@idercartagenadeindias.info
- **SIGOB:** Es un sistema de información institucional mediante el cual se reciben y tramitan peticiones quejas y reclamos.



II. 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 pronta respuesta. La jurisprudencia¹ ha indicado que la respuesta debe ser de fondo, clara, precisa y congruente y además puesta en conocimiento del peticionario.

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 el desistimiento tácito, temas relacionados con la competencia, con la información que tiene carácter reservado y las peticiones formuladas a particulares.

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, y tengan relación con los asuntos misionales de la entidad y las competencias asignadas a la entidad por la ley.

Le corresponde a la Oficina de Control Interno evaluar el cumplimiento de las disposiciones legales que regula el proceso de gestión de las peticiones, quejas y reclamos, y presentar un informe a la administración en forma semestral sobre el particular.

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.

¹ Corte Constitucional sentencia T-377/2000



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 el Covid-19.

1. 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 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.



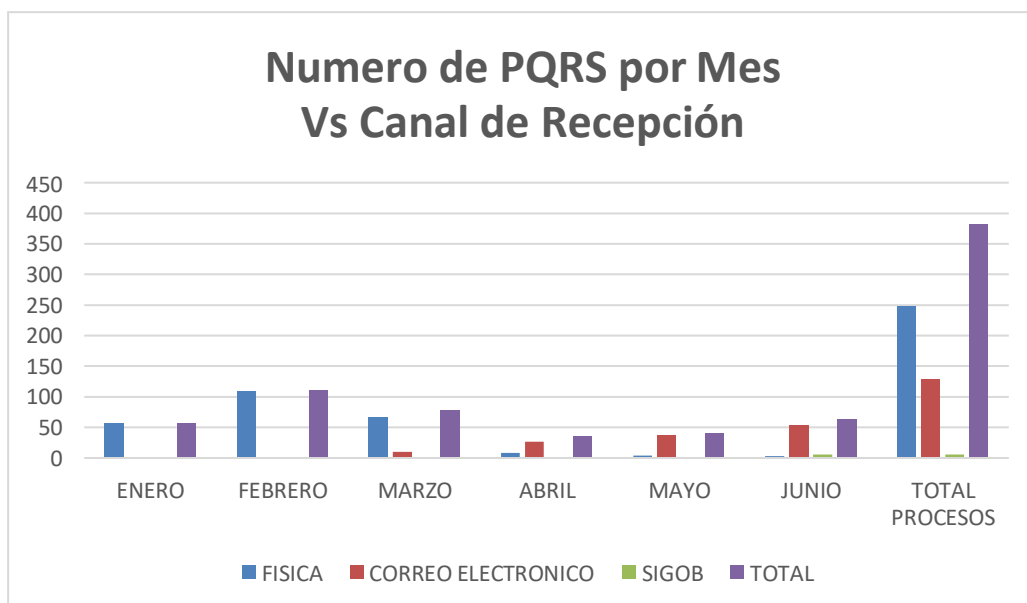
Contenido de las peticiones. Toda petición deberá contener, por lo menos:

- 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.



III. CONSOLIDADO PQRS

En lo corrido del primer semestre de 2020 (Enero, Febrero, Marzo, Abril, Mayo y Junio), fueron recibidas en total 381 PQRS. De acuerdo a las políticas del instituto existen tres canales dispuestos para el usuario; correo electrónico, el sistema de correspondencia SIGOB y por ultimo físicamente; por medio del grafico 1 se puede observar el comportamiento de la PQRS por canales de recepción.



FINANCIERA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL PROCESOS
FISICA	56	109	67	8	4	3	247
CORREO ELECTRONICO	0	1	10	27	36	54	128
SIGOB	0	0	0	0	0	6	6
TOTAL	56	110	77	35	40	63	381

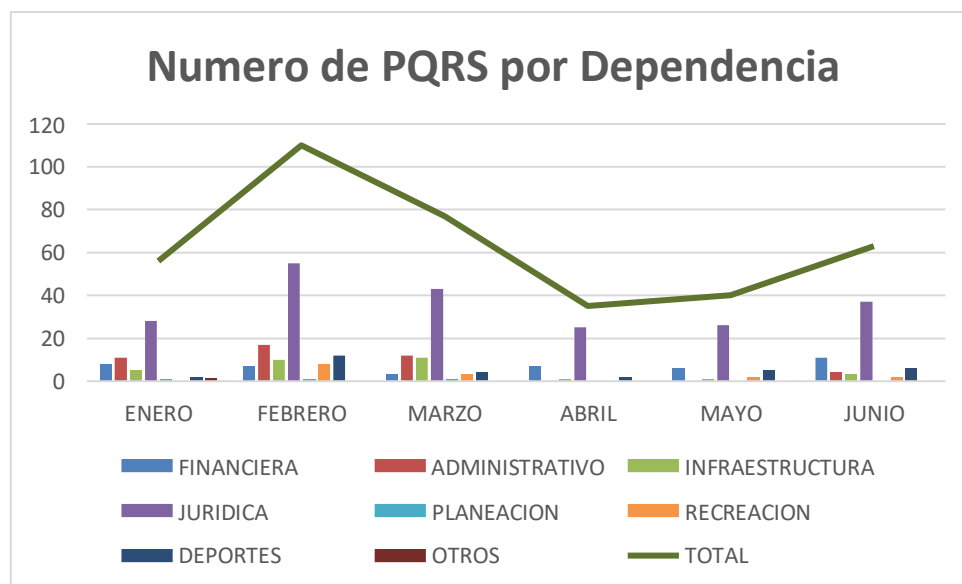
Fuente: elaboración propia – información interna del IDER



Viendo el comportamiento de la gráfica No 1 podemos verificar que durante el primer semestre del 2020, los ciudadanos acudieron a formular sus PQRS, por el canal presencial, seguido del correo electrónico y por último el SIGOB. Esto se debe a que aún el ciudadano prefiere utilizar los canales convencionales como radicar en físico las peticiones.

La gráfica siguiente- No. 2 - muestra es el número de PQRS que llegan por dependencia:

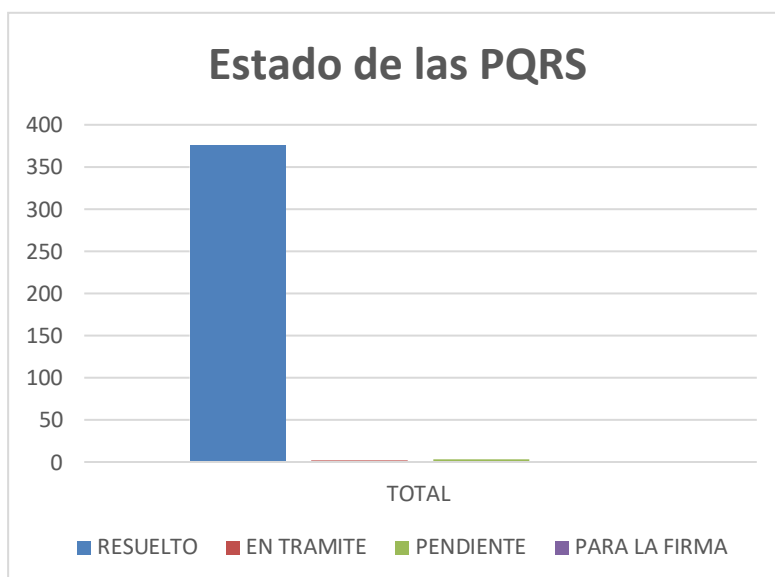
Gráfico No 2



FINANCIERA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL PROCESOS
FINANCIERA	8	7	3	7	6	11	42
ADMINISTRATIVO	11	17	12	0	0	4	44
INFRAESTRUCTURA	5	10	11	1	1	3	31
JURIDICA	28	55	43	25	26	37	214
PLANEACION	1	1	1	0	0	0	3
RECREACION	0	8	3	0	2	2	15
DEPORTES	2	12	4	2	5	6	31
OTROS	1	0	0	0	0	0	1
TOTAL	56	110	77	35	40	63	381



Las áreas funcionales que más recibieron PQRS durante el primer semestre fueron Jurídica, Financiera y Administrativa, son oficinas que manejan información de importancia y relevancia para la comunidad.



ESTADO	TOTAL	%
RESUELTO	376	99%
EN TRAMITE	2	1%
PENDIENTE	3	1%
PARA LA FIRMA	0	0%
TOTAL	381	100%

Fuente: elaboración propia – información interna del IDER

Se observa que el Instituto de Deporte y Recreación – IDER en este primer semestre del 2020 recibió un total de 381 PQRS , de las cuales 376 equivalentes a un 99% fueron resueltas, 2 equivalentes al 1% se encontraban en trámite y 3 equivalentes al 1% se encontraban pendientes por resolver.



IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

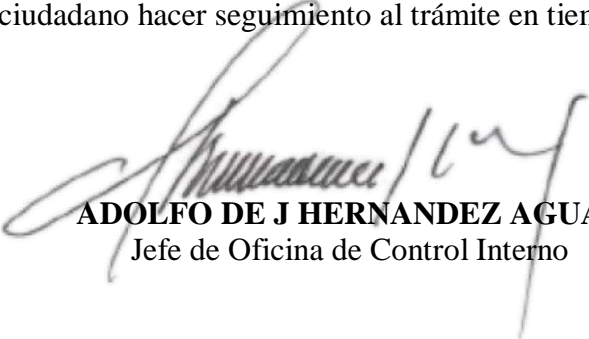
Se evidencio que 99 peticiones resueltas es decir el 26% fueron contestadas de manera extemporánea incumpliendo con lo contemplado en la Ley 1755 del 30 de junio de 2015 y el Decreto Legislativo No 491 del 28 de marzo de 2020.

Se observó que el uso del sistema Institucional de correspondencia SIGOB, es muy bajo, las peticiones radicadas mediante este sistema durante el primer semestre del 2020 equivalen al (1%), prevaleciendo el uso de los métodos convencionales como es la radicación física de las peticiones, canal que dificulta la trazabilidad, debido a que al no digitalizarse las peticiones y sus anexos, impide tener acceso a ellos de manera virtual, además dificulta tener información en tiempo real del estado de las peticiones.

Se debe elaborar un plan de mejoramiento para corregir las respuestas extemporáneas.

Incrementar la cobertura del sistema de correspondencia SIGOB principalmente para recepcionar y tramitar las peticiones, quejas, solicitudes o demás documentación, todo para fortalecer y mejorar el proceso de gestión de PQRS.

Se debe estimular la migración de las PQRS hacia los canales digitales, previa implementación de una plataforma tecnológica amigable, que facilite crear y actualizar una base de datos de los ciudadanos que formulan PQRS; que permita formular las PQRS en línea; y que facilite al ciudadano hacer seguimiento al trámite en tiempo real.


ADOLFO DE J HERNANDEZ AGUAS
Jefe de Oficina de Control Interno

Elaboro:
Lilibeth Lambis
Asesora jurídica externa -IDER