



INFORME DE SEGUIMIENTO DE PQRS SEGUNDO SEMESTRE DE 2021

OFICINA CONTROL INTERNO

INSTITUTO DISTRITAL DE DEPORTE Y RECREACION DE CARTAGENA –IDER

JUAN CARLOS HERNANDEZ MUÑOZ
Jefe Oficina Control Interno

Cartagena, Bolívar



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.

El presente informe constituye el análisis del segundo semestre del año 2021. 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.



Salvemos Juntos
a Cartagena

Cartagena de Indias D.T y C
IDER
Instituto Distrital de Deporte y Recreación

CONTENIDO

<u>INTRODUCCIÓN</u>	6
<u>GENERALIDADES</u>	7
<u>OBJETIVOS</u>	7
<u>ALCANCE</u>	7
<u>CANALES DE COMUNICACIÓN PARA RECIBIR PQRS</u>	7
<u>MARCO LEGAL</u>	8
<u>REGLAS QUE REGULAN EL DERECHO DE PETICIÓN</u>	9
<u>CONTENIDO Y ALCANCE DEL DERECHO DE PETICIÓN</u>	11
<u>CONSOLIDADO PQRS</u>	12
<u>PQRS RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCIÓN</u>	13
<u>PQRS RADICADAS POR CATEGORIAS</u>	15
<u>CATEGORIAS DE PETICIONES MAS DESTACADAS</u>	15
<u>PQRS RADICADAS POR DEPENDENCIA</u>	16
<u>SEGUIMIENTO A LAS RESPUESTAS DE LAS PQRS</u>	17
<u>PQRS RECURRIDAS A TUTELA II SEMESTRE 2021</u>	19
<u>CONCLUSIONES</u>	20
<u>RECOMENDACIONES</u>	21



LISTADO DE TABLA

<u>Tabla 1. Canales de recepción</u>	14
<u>Tabla 2. Número de PQRS por categoría</u>	
<u>Tabla 3. Número de PQRS por dependencia</u>	16
<u>Tabla 4. Estado PQRS</u>	17
<u>Tabla 5. PQRS recurridas a tutela II semestre 2021</u>	19

LISTADO DE GRAFICAS

<u>Gráfica 1. PQRS recibidas</u>	12
<u>Gráfica 2. Canales de recepción</u>	13
<u>Gráfica 3. Categorías</u>	14
<u>Gráfica 4. Número de PQRS por dependencia</u>	15
<u>Gráfica 5. Estado de las PQRS II semestre 2021</u>	17
<u>Gráfica 6. PQRS recurridas a tutela II semestre 2021</u>	19



INTRODUCCIÓN

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 deporte a la categoría de derecho 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 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 en el período **1 de julio a 30 de Diciembre de 2021**, por canales de recepción, categoría, y por oportunidad de las respuestas a los ciudadanos y demás personas de la comunidad del deporte.



GENERALIDADES

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, y Ley 1755 de 2015, y el Decreto 1081 de 2015

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 segundo semestre del año 2021, de forma que las respuestas a los ciudadanos sean de fondo, clara, precisa, congruente y, además, puesta en conocimiento del peticionario.

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.

- Página web: ider.gov.co, en la opción: servicios en línea tiene habilitados correos institucionales para recibir peticiones:
 1. pqr@idercartagenadeindias.info
 2. oficinaivc@idercartagenadeindias.info
 3. prensa@idercartagenadeindias.info
 4. info@ider.gov.co
 5. notificacionesjudiciales@idercartagenadeindias.info
 6. escenarios@ider.gov.co
 7. director@idercartagenadeindias.info



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.

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 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.

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.

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.



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 faltan. 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:

- 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 la dirección electrónica.
- El objeto de la petición. (pretensión).
- Las razones en las que se fundamenta la petición (Hechos).
- La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
- La firma de peticionario.



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:

1. Formulación de la petición.
2. La pronta resolución.
3. Respuesta de fondo.
4. 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.

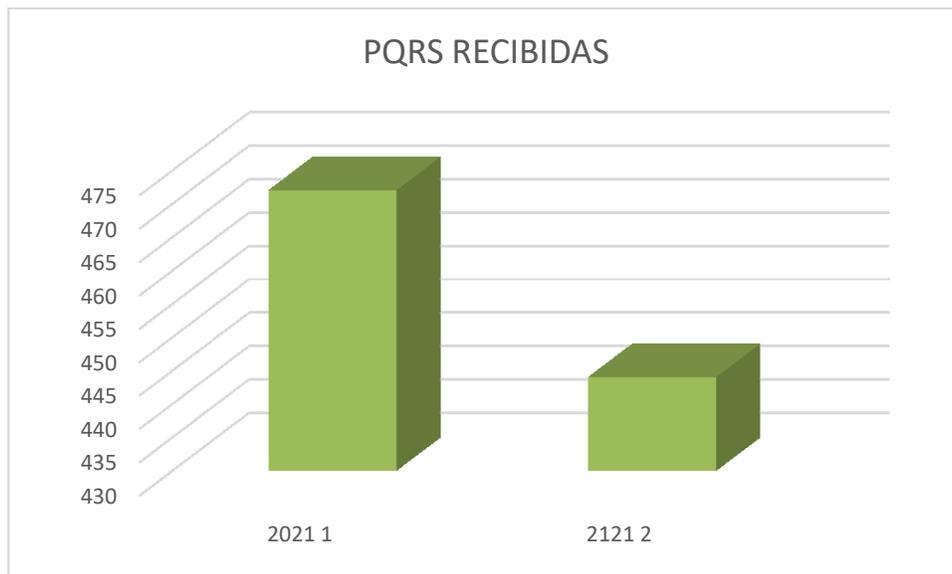
Por otra parte, la notificación debe sujetarse a lo normado en la Ley 1437 de 2011.



CONSOLIDADO PQRS

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 recibió un total de 472 PQRS. Esto significa una disminución de 5,93% en el número de solicitudes formuladas por los ciudadanos en el periodo analizado.

Gráfica 1. PQRS recibidas



Fuente: elaboración propia



PQRS RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCIÓN

De acuerdo a las orientaciones y caracterización de este proceso en el instituto existen cuatro canales dispuestos para el usuario; la página WEB, la cual tiene habilitados varios correos electrónicos, el sistema de correspondencia SIGOB, y atención presencial o en físico.

Durante este semestre 315 peticiones fueron recibidas a través de correo electrónico, 92 mediante la página web, 19 por el sistema de correspondencia SIGOB, y 18 de forma física.

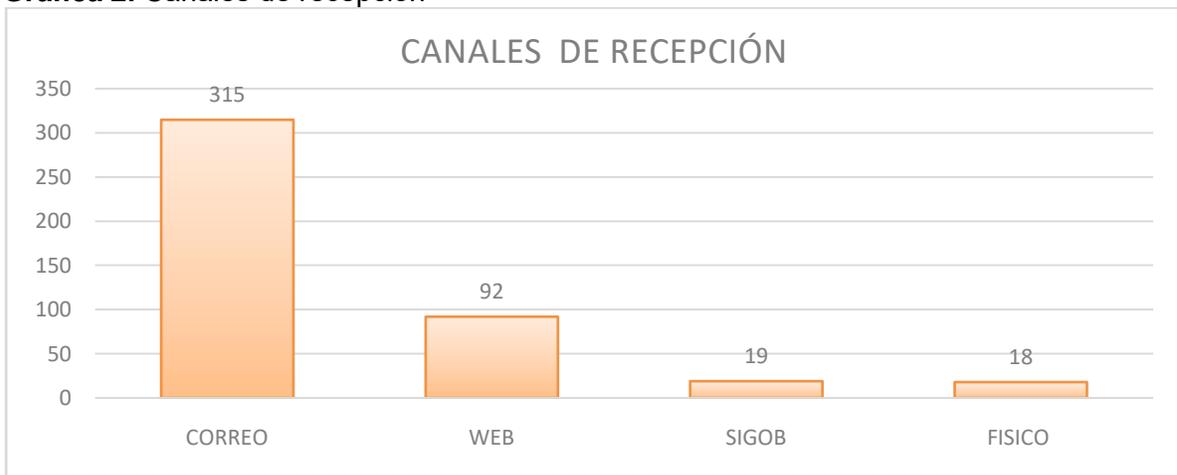
Tabla 1. Canales de recepción

CANAL DE RECEPCION	CANTIDAD	% PARTICIPACIÓN
CORREO	315	71%
WEB	92	21%
SIGOB	19	4%
FISICO	18	4%
TOTAL	444	100%

Fuente: elaboración propia

El siguiente gráfico, muestra el comportamiento de la PQRS por canales de recepción

Gráfica 2. Canales de recepción



Fuente: elaboración propia– información interna del IDER



Observando los datos de la gráfica podemos verificar que, durante el II semestre de la vigencia fiscal 2021, la mayoría de las PQRS se recibieron mediante correo electrónico, lo cual representó un 71%, seguido tenemos, la página Web con un 21%, y por último SIGOB y por medio físico en la ventanilla del Instituto con un 4% del total de peticiones recibidas. Lo anterior evidencia la preferencia de los medios virtuales por parte de la ciudadanía y los grupos de interés.

En el informe presentado por control interno en el primer período de 2020, se recomendó a la administración, migrar el proceso de PQRS, hacía los canales digitales, y se logró, lo que es altamente positivo, e indica, la capacidad de los responsables del proceso en adaptarse rápidamente a las circunstancias de limitación de la presencialidad, por efecto de la pandemia del Covid -19, sin que se afectara el derecho de los ciudadanos de tener acceso a la información pública generada, en posesión y custodia del instituto.



PQRS RADICADAS POR CATEGORÍA

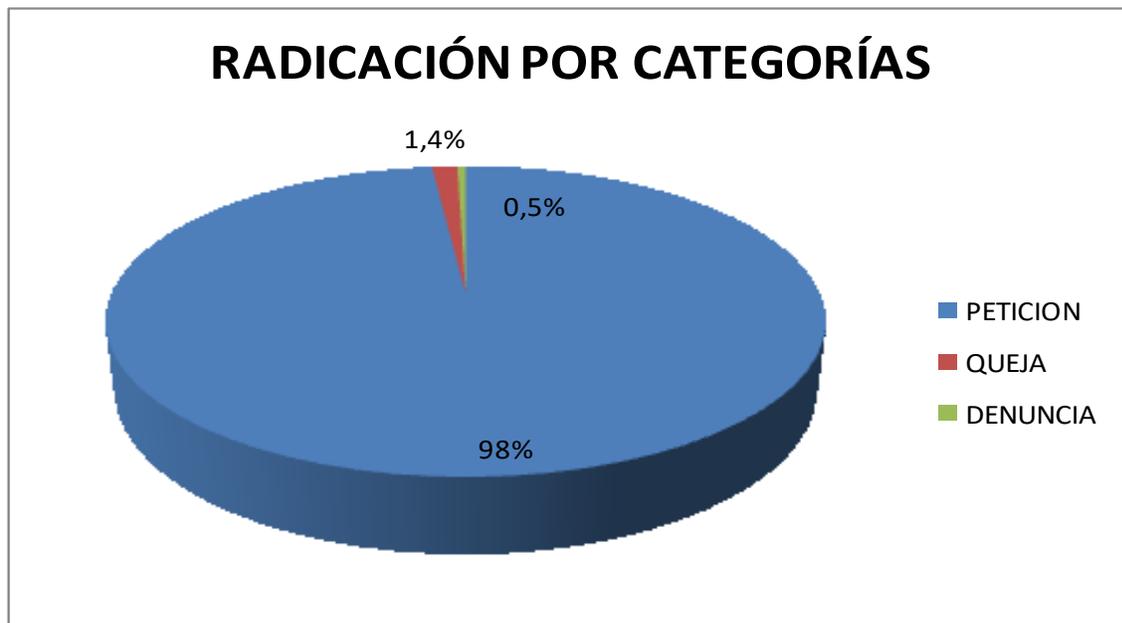
A continuación, se grafica el número de PQRS que llegan por categoría:

Tabla 2. Número de PQRS por categoría.

CATEGORIA	CANTIDAD	% PARTICIPACIÓN
PETICION	436	98,2%
QUEJA	6	1,4%
DENUNCIA	2	0,5%
TOTAL	444	100%

Fuente: elaboración propia

Gráfica 3. Categoría.



Fuente: elaboración propia

CATEGORIAS DE PETICIONES MÁS DESTACADAS:

La categoría más destacada durante este periodo fue el derecho de petición con el 98,2% seguido de las quejas con un 1,4%, y las denuncias 0,5%.

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 incentivo a los clubes deportivos.



PQRS RADICADAS POR DEPENDENCIA

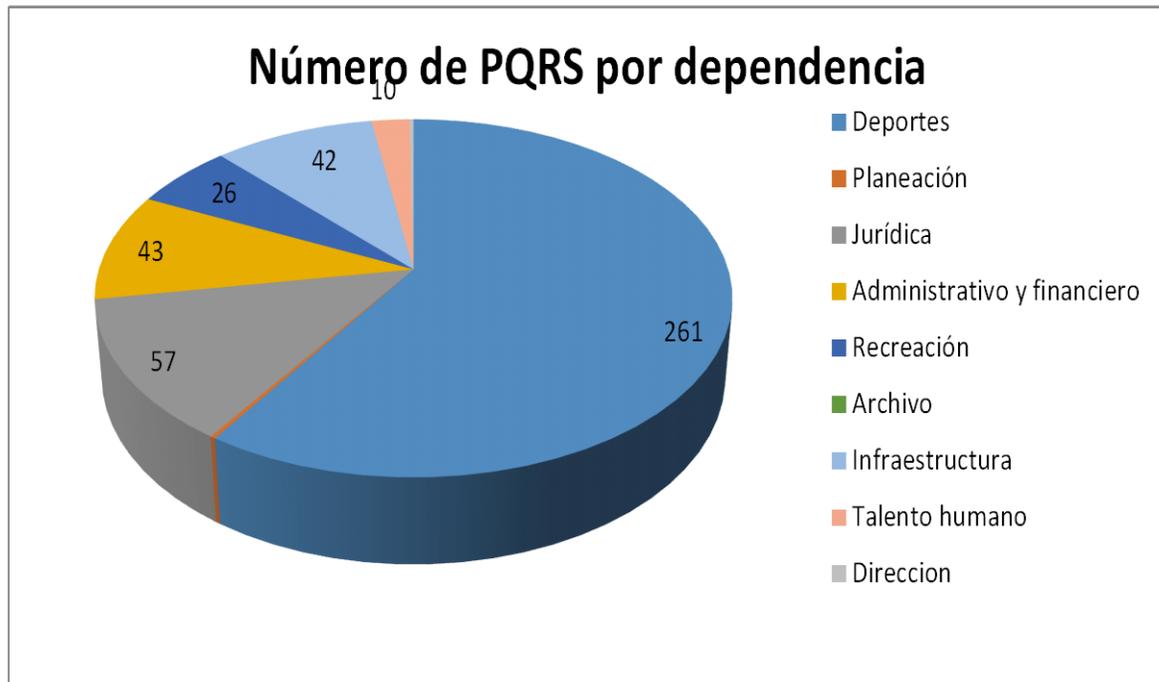
A continuación, se grafica el número de PQRS que llegan por dependencia:

Tabla 3. Número de PQRS por dependencia

DEPENDENCIA	TOTAL	%
Deportes	261	59,2%
Planeación	1	0,2%
Jurídica	57	12,9%
Administrativo y financiero	43	9,8%
Recreación	26	5,9%
Archivo	-	0,0%
Infraestructura	42	9,5%
Talento humano	10	2,3%
Dirección	1	0,2%
Total	441	100%

Fuente: elaboración propia

Gráfica 4. Número de PQRS por dependencia





El área de deporte fue el principal receptor de las PQRS, con una participación del 59,2% de todas las recibidas en el segundo semestre de 2021, le sigue la oficina jurídica con una participación del 12,9%, la dirección administrativa y financiera, con una participación del 9,8%, y la de infraestructura con un 9,5%.

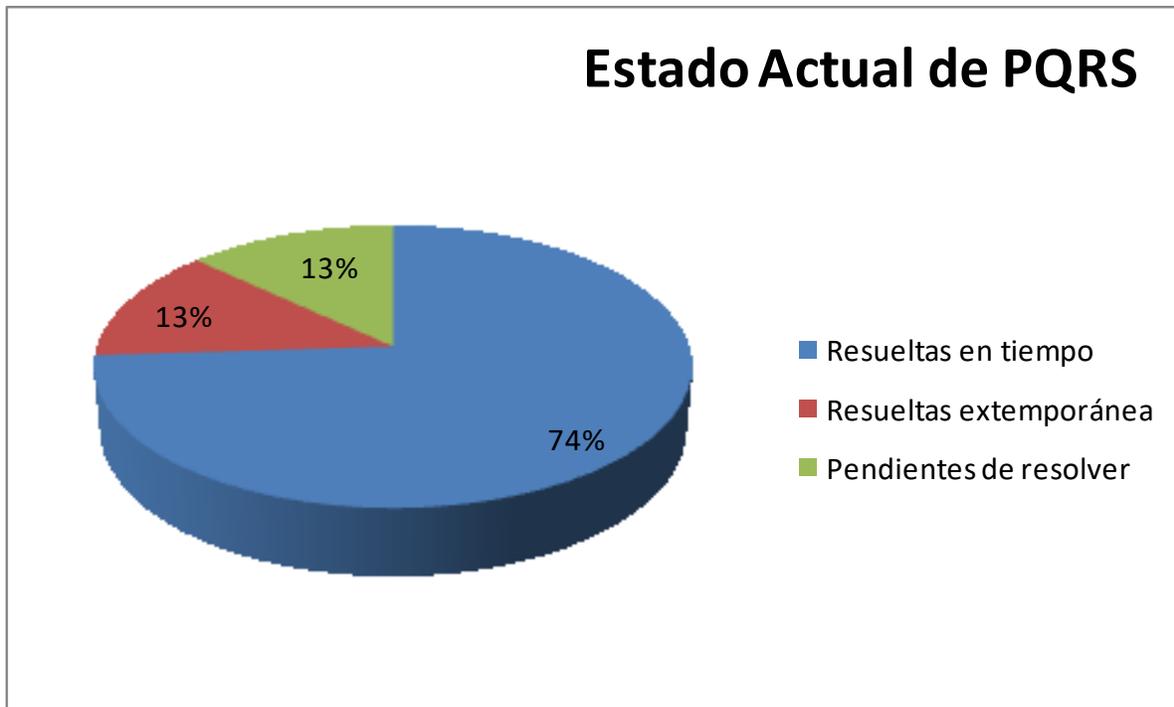
RESPUESTAS DE LAS PQRS II SEMESTRE 2021

Tabla 4. Estado PQRS II semestre 2021

ESTADO PQRS	TOTAL	%
Resueltas en tiempo	329	74%
Resueltas extemporánea	32	13%
Pendientes de resolver	32	13%
TOTAL	444	100%

Fuente: elaboración propia

Gráfica 5. Estado PQRS



Fuente: elaboración propia– información interna del IDER



ANALISIS DEL ESTADO DE LAS PQRS

Se observa que el Instituto Distrital de Deporte y Recreación – IDER-, en este segundo semestre del 2021, recibió un total de 444 PQRS, de las cuales 329, equivalentes a un 74%, fueron resueltas oportunamente; 32 peticiones, equivalentes al 13%, fueron resueltas extemporáneamente; y 32 peticiones, equivalente al 13%, se encontraban pendientes de resolver al cierre de 30 de diciembre de 2021.

Las peticiones en estado pendiente por resolver fueron radicadas en el mes de diciembre de 2021 a fecha del corte, el 100% se encontraban con los términos legales vigentes para resolver.

Comparando el número de peticiones resueltas de manera extemporánea se observa una disminución considerable, pasando de un 30 % en el primer semestre 2021 a un 13% en el segundo semestre 2021.

Según información suministrada por la Oficina Asesora Jurídica del Instituto Distrital de Deporte y Recreación – IDER, durante el año 2021, solo quince (15) PQRS recurrieron a la acción de tutela en procura de garantizar el derecho fundamental de la petición, lo cual representa solo en 2% de total de PQRS presentadas durante la vigencia. De las quince (15) acciones de tutelas, catorce (14) fueron resueltas a favor del IDER, lo cual evidencia un 97% de favorabilidad en su resolución, mostrando una efectividad importante en la defensa técnica judicial de Instituto.



INFORME DE PQRS RECURRIDAS A LA ACCIÓN DE TUTELA – II SEMESTRE DE 2021

Según información suministrada por la Oficina Asesora Jurídica del Instituto Distrital de Deporte y Recreación – IDER, durante el año 2021, solo quince (15) PQRS recurrieron a la acción de tutela en procura de garantizar el derecho fundamental de la petición, lo cual representa solo el 3% del total de las PQRS presentadas durante la vigencia. De las quince (15) acciones de tutelas, catorce (14) fueron resueltas a favor del IDER, lo cual evidencia un 97% de favorabilidad en su resolución, mostrando una efectividad importante en la defensa técnica judicial de Instituto.

Tabla 5. PQRS recurridas a tutela II semestre 2021

PQRS RECURRIDAS A TUTELA	TOTAL	%
Tutelas resueltas a favor del IDER	14	3%
Tutelas resueltas en contra	1	0%
Sin tutelar	429	97%
TOTAL	444	100%



CONCLUSION

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 PQRS 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 y SIGOB, por ello se advierte que el número de PQRS radicadas en el instituto podría ser superior.

El informe muestra, en términos porcentuales, que las repuestas extemporáneas a las solicitudes de los ciudadanos en el segundo semestre de 202, bajaron de un 30%, a un 13% 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 este segundo semestre del 2021, recibió un total de 444 PQRS, de las cuales 329, equivalentes a un 74%, fueron resueltas oportunamente; 32 peticiones, equivalentes al 13%, fueron resueltas extemporáneamente; y 32 peticiones, equivalente al 13%, se encontraban pendientes de resolver al cierre de 30 de diciembre de 2021, pero con los términos legales vigentes a corte de diciembre 2021.

Solo el 3% de las PQRS durante la vigencia 2021, acudieron a la acción de tutela como mecanismo garantista de orden constitucional del derecho a la petición, lo cual evidencia un 97% de favorabilidad en su resolución, mostrando una efectividad importante en la defensa técnica judicial de Instituto.



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.

Insistimos en que se debe implementar una plataforma tecnológica, que sea más amigable con los usuarios y ciudadanos, de manera que les permita, no solo formular las solicitudes digitalmente, si no la asignación de un código de radicación interno que les permita consultar y hacer seguimiento del estado de las PQRS en tiempo real.

JUAN CARLOS HERNANDEZ MUÑOZ
Jefe Oficina de Control Interno

Elaboro:
Lilibeth Lambis
Asesora jurídica externa Control Interno –IDER