



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

INFORME DE SEGUIMIENTO DE PQRS

PERIODO

PRIMER SEMESTRE DE 2019

CONTROL INTENRO

CARTAGENA DE INDIAS D. T. y C.

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 2019. Durante este período se realizó una revisión detallada de cada una de las solicitudes o peticiones formulada por los ciudadanos al IDER a través de los distintos canales de comunicación que el Instituto Distrital de Deporte y Recreación tiene disponible para los ciudadanos.

En lo corrido del primer semestre de 2019, se recibieron 680 solicitudes.

I. 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 oportunas, claras, completas y de fondo.

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 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 le entidad.

Le corresponde a la Oficina de Control Interno vigilar que las peticiones, quejas y reclamos sean resueltas dentro de los términos legales, y en las condiciones de oportunidad, claridad y resolución de fondo, establecidos en el marco legal. Control Interno, está obligado a 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

II. GLOSARIO DE TÉRMINOS

De conformidad con la normatividad vigente, los lineamientos para la atención integral de los usuarios y los procedimientos incorporados por el IDER:

Derecho de petición: Toda actuación que inicie cualquier ciudadano ante el IDER, por motivos de interés general o particular, implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el Artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo.

Peticiones: Se resolverán, dentro de los términos fijados en la Ley, las peticiones de interés general, de interés particular, de información, de consulta, quejas, denuncias y reclamos, relacionados con los asuntos o actividades que sean de su competencia.

Peticiones escritas: Las peticiones escritas tanto de interés general como particular, las consultas, quejas, reclamos y denuncias, serán recibidas en recepción, quien radicará tales peticiones en orden cronológico, las cuales serán reasignadas al área competente para su respectivo trámite y se le asignará número con el fin que el solicitante pueda consultar el estado del trámite de la misma.

Consultas: Cualquier persona podrá formular consultas al IDER en relación con los asuntos a su cargo y sin perjuicio de lo que establezcan las disposiciones especiales.

Quejas: Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

Reclamos: Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención oportuna de una solicitud.

III. CANALES DE ATENCION

El Instituto Distrital de Deporte y Recreación – IDER-, recibe peticiones escritas y verbales por los siguientes canales de comunicación:

- **Sitio web de la Entidad:** A través del sitio web <http://ider.gov.co/>
- **Correos electrónicos:** A través de los siguientes correos:
prensa@idercartagenadeindias.info
información@idercartagenadeindias.info

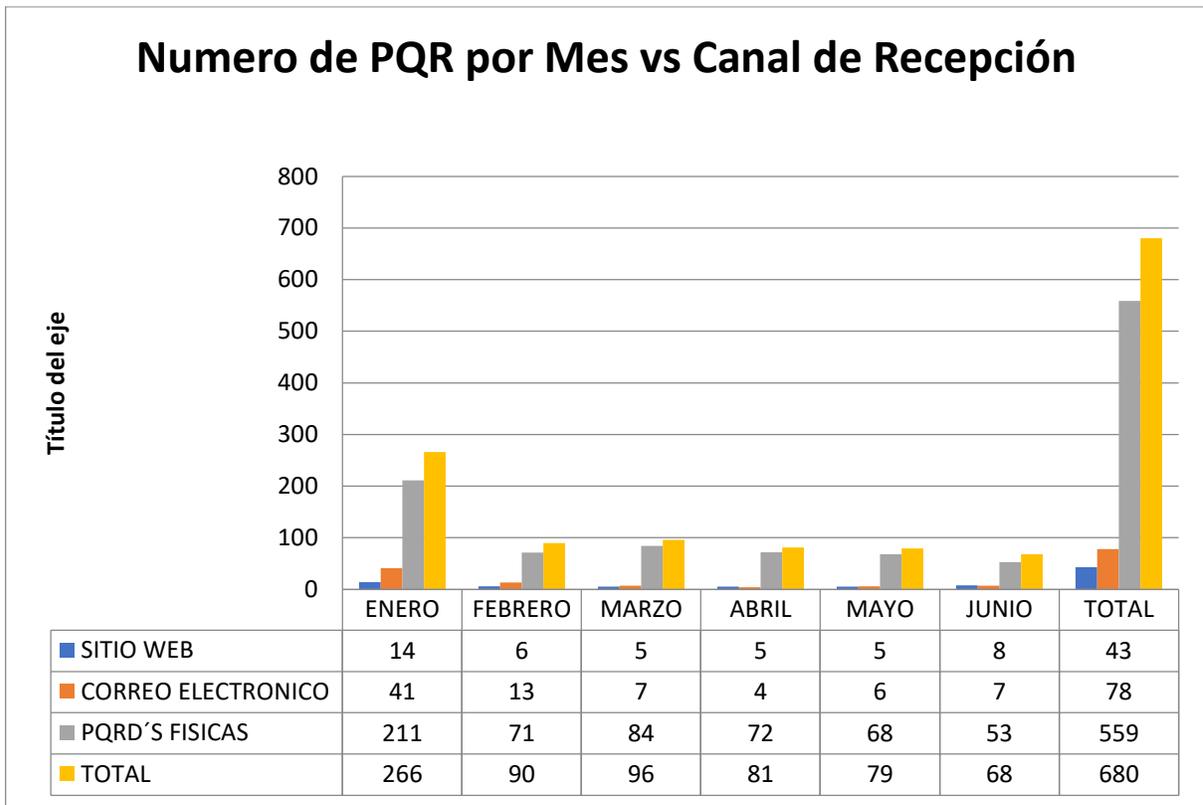
Toda petición que se reciba a través de correos electrónicos institucionales diferentes al mencionado anteriormente, deberá ser remitido a dicho correo electrónico.

- **PQRD's físicas:** Por medio de escritos físicos radicados en la recepción de la oficina de instituto.
- **SIGOB:** Es un sistema de información mediante el cual se deprecionan y tramitan peticiones quejas y reclamos.

IV. CONSOLIDADO PQRDS

En lo corrido del primer semestre de 2019 (Enero, Febrero, Marzo, Abril, Mayo y Junio), fueron recibidas en total 680 PQRs. De acuerdo a las políticas del instituto existen cuatro canales dispuestos para el usuario, son; sitio web, correo electrónico, el sistema de correspondencia SIGOB y por ultimo físicamente, por medio del grafico 1 se puede observar la forma en la que se reciben las PQRs.

GRAFICO No. 1



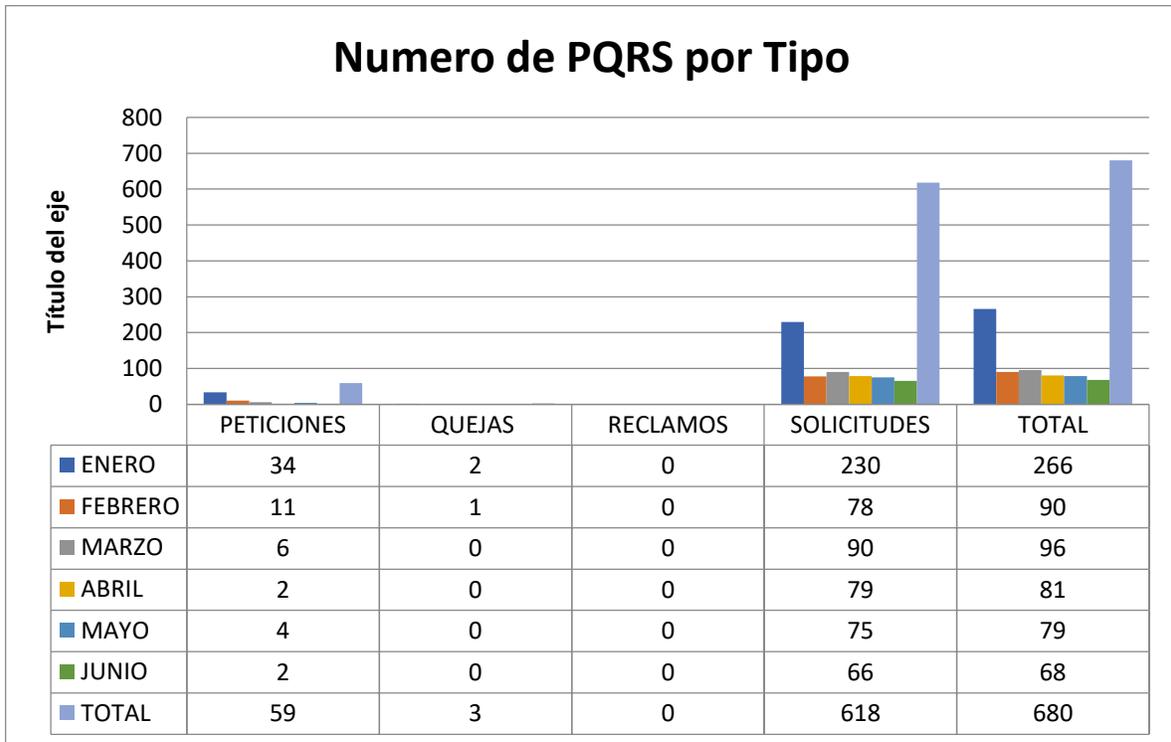
Fuente: elaboración propia – información interna del IDER

Viendo el comportamiento de la grafica No 1 podemos verificar que durante el primer semestre del 2019, el 82% las PQRS se recibieron de forma física en cada uno de los meses, seguido por correo y ultimo el sitio web. Esto se debe a que aún el ciudadano prefiere utilizar los canales convencionales como radicar en físico toda petición.

Es importante impulsar el uso de la página del instituto <http://ider.gov.co/> para hacer llegar las peticiones, quejas, solicitudes o demás documentación, todo para fortalecer y mejorar los procesos de comunicación con los diferentes usuarios del Instituto.

El siguiente grafico, muestra las PQR que llegaron al IDER por tipo.

GRAFICO No. 2

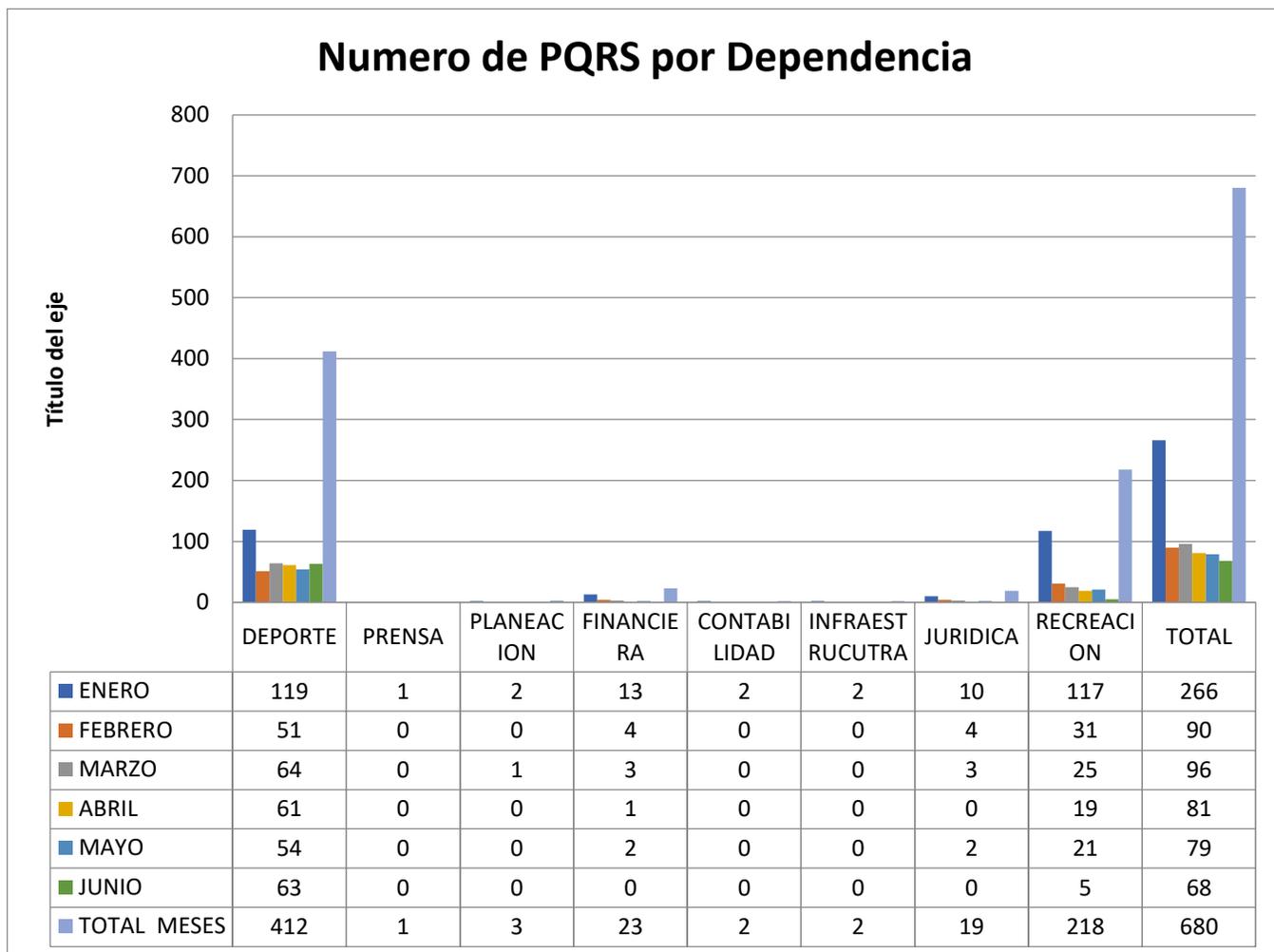


Fuente: elaboración propia – información interna del IDER

Más del 90% de las PQRS, corresponden a solicitudes de apoyo a actividades relacionadas con el deporte y la recreación. Las peticiones representan un 8.6% del total de las PQRS recibidas, mientras que las quejas alcanzan un porcentaje equivalente a 0.44% en lo corrido del primer semestre de 2019.

La grafica No. 3 muestra las dependencias destinatarias de las PQRS recibidas.

GRAFICO No. 3



Fuente: elaboración propia – información interna del IDER

Este cuadro confirma que la mayor proporción de PQRS, están relacionadas con solicitudes de apoyo técnico y económico en actividades de práctica del deporte, la Recreación y el aprovechamiento del tiempo libre.

V. CONCLUSION

El Instituto Distrital de Deporte y Recreación, hace control y seguimiento a las PQRS que formulan los ciudadanos a través de los distintos canales de atención previstos y da respuesta de las mismas, dentro de los términos legales según el objeto de la petición.

En total se recibieron 680 PQRS durante el primero semestre de 2019. La mayor parte de ellas se relacionan con solicitudes de apoyo técnico y económico a las actividades propias de la práctica del deporte, la recreación y el aprovechamiento del tiempo libre.

Se advierte un bajo nivel de quejas, lo que es un buen indicador de satisfacción de la comunidad beneficiaria de los servicios públicos a cargo del Instituto.

ADOLFO DE J. HERNANDEZ AGUAS
Jefe Oficina Control Interno

Elaboro:

Lilibeth Lambis

Julio Baquero

Sandra Salcedo