

 IDERMETA Instituto de Deportes y Recreación del Meta	OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO		
	INFORMES		
Versión: 02	Emisión y vigencia: 31/01/2023	Código:	Página 1 de 5

INFORME DE SEGUIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD) SEGUNDO SEMESTRE DE 2024

FECHA DEL INFORME:

20	03	2025
----	----	------

ALCANCE DEL INFORME:

Inicio: **01/07/2024**

Finalización :**31/12/2024**

DESTINATARIOS:

1. DIRECTOR GENERAL IDERMETA
2. COMITÉ INSTITUCIONAL DE COORDINACION DE CONTROL INTERNO
3. CIUDADANIA EN GENERAL

1. INTRODUCCIÓN

En cumplimiento de lo establecido en la Ley N° 1712 de 2014 y en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, la Oficina de Control Interno del Instituto de Deporte y Recreación del Meta – IDERMETA – presenta el Informe unificado de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas y atendidas por el Instituto, en el periodo 01 de julio a 31 de diciembre de 2024, para lo cual, se toma como referencia el reporte trimestral consolidado de PQRSD emitido por la subdirección financiera encargada de recibir y consolidar la información a través de la ventanilla única de atención al ciudadano del Instituto, con el propósito de establecer la oportunidad de las respuestas dadas a los ciudadanos, durante el periodo evaluado, así como la claridad, precisión y resolución de fondo a las solicitudes y demandas presentadas por la ciudadanía, con el objetivo de formular recomendaciones a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, para el mejoramiento continuo de la prestación del servicio a los usuarios por parte de la Entidad.

2. OBJETIVO.

Divulgar el consolidado y determinar la oportunidad en la atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD, recibidas y atendidas durante el 01 de julio a 31 de diciembre de 2024, a través de los canales de recepción dispuestos por el Instituto y evidenciar la gestión realizada para medir la percepción del ciudadano frente a la atención a las PQRSD.

3. ALCANCE.

El presente informe refleja la oportunidad en la atención, tramite, respuesta y percepción del ciudadano frente a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD del Instituto de Deporte y Recreación del Meta – IDERMETA, recibidas a través de la ventanilla única, canales electrónicos, correo institucional contactenos@idermeta.gov.co y página web del instituto durante el periodo 01 de julio a 31 de diciembre de 2024, dando aplicabilidad a la normatividad existente para tal fin.



	OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO		
	INFORMES		
Versión: 02	Emisión y vigencia: 31/01/2023	Código:	Página 2 de 5

4. METODOLOGÍA.

Para la elaboración de los informes semestrales de **PQRS** y percepción del ciudadano, se verifica la aplicación de procedimientos conforme a la normatividad vigente, a través del seguimiento a los registros e informes trimestrales elaborados por funcionarios de la Subdirección Administrativa, donde se evidencia la gestión de respuesta realizada por cada dependencia.

para tal fin se desarrollaron técnicas de recopilación de la información mediante la verificación documental, inspección, rastreo, procedimientos analíticos, confirmación, formatos e instructivos. Los pasos para el desarrollo del informe fueron los siguientes: **1.** Se solicitó listado a la subgerencia Administrativa con las **PQRS** del segundo semestre del 2023 con la información completa y detallada sobre derechos de petición, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias. **2.** Se filtró la información, teniendo como referencia a que dependencia iba dirigida y el tipo de petición. **3.** Se filtró la información por canal de atención. **4.** Se verificó la clasificación de la documentación ingresada se encuentre correcta. **5.** Se verificó si los tiempos de respuestas están dentro de los términos. **6.** Se analizó el procedimiento para dar asignación y respuestas a las quejas, reclamos y denuncias recibidas. **7.** Se realizó comparación con el segundo semestre del 2024.

5. FUENTE NORMATIVA.

5.1 Constitución Política de Colombia, artículos 23 y 74

5.2 Ley 190 de 1995, “Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa”

5.3 Decreto 2232 de 1995, “por medio del cual se reglamenta la Ley 190 de 1995 en materia de declaración de bienes y rentas e informe de actividad económica y así como el sistema de quejas y reclamos”.

5.4 Ley 962 de 2005, “Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos”.

Ley 1437 de 2011, “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.

5.5 Ley 1474 de 2011, “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”.

5.6 Ley N° 1712 de 2014, “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”.

5.7 Ley 1755 de 2015, “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.

5.8 Decreto 1081 de 2015, Anexo 2. “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.

5.9 Decreto 1166 de 2016, “Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente”.

5.10 Decreto 124 de 2016, “Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.



 IDERMETA Instituto de Diagnóstico y Referencia Epidemiológicos de México	OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO		
	INFORMES		
Versión: 02	Emisión y vigencia: 31/01/2023	Código:	Página 3 de 5

5.11 Decreto 491 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 y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica”.

5.12 Ley 2080 de 2021, “por medio de la cual se reforma el código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo -Ley 1437 de 2011- y se dictan otras disposiciones en materia de descongestión en los procesos que se tramitan ante la jurisdicción”.

6. RESULTADOS DE LA VERIFICACIÓN.

- teniendo en cuenta el informe presentado a corte 31 de diciembre de 2024, en desarrollo y seguimiento del mismo; y como recomendación a contribuir en el mejoramiento se hace necesario evaluar la oportunidad de respuesta a cada petición de interés general o particular, que fueron radicadas en forma física o digital en la ventanilla única del instituto de recreación y deporte IDERMETA.
- Conforme a lo anterior, se evidenciaron respuestas fuera de termino y con tiempos promedios de 48 días, sin brindar respuesta oportuna al peticionario.
- evitar sanciones disciplinarias conforme a la **Ley 1755 del 2015 ARTÍCULO 31. Falta disciplinaria.** La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata esta Parte Primera del Código, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario.

A continuación, se detalla la estructura del informe:

6.1. Canales de atención. Se verifico en la página web del Instituto, la información de los siguientes canales de atención:

<https://www.idermeta.gov.co/idermeta/contactenos/>

www.idermeta.gov.co – Contáctenos

[www.facebook.com](https://www.facebook.com/idermeta)

www.instagram.com/idermeta_oficial

<https://twitter.com/idermeta>

Ventanilla única Carrera 16 N°24-03

Correo institucional contactenos@idermeta.gov.co

Canales de atención no habilitados en el Instituto: teléfono, buzón de sugerencias quejas y reclamos.

6.2. PQRSD recibidas. La Subdirección administrativa reportó informe semestral con corte 31 de diciembre de PQRSD de la vigencia 2024.

PQRSD RECIBIDAS SEGUNDO SEMESTRE DE 2024							
PQRSD	JUL	AGT	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL, SEMESTRE
Acciones Judiciales	2	1	4	3	11	6	27



 IDERMETA Instituto de Diagnóstico y Referencia Epidemiológicos de México	OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO		
	INFORMES		
Versión: 02	Emisión y vigencia: 31/01/2023	Código:	Página 4 de 5

Quejas	0	0	0	0	0	0	
Preguntas o consultas	112	238	380	70	144	69	1013
Reclamos	0	0	0	0	0	0	0
P.D.D.E.I (No requiere respuesta)	270	312	305	365	380	340	1972
Denuncias	0	0	0	0	0	0	0
Felicitaciones	0	0	0	0	0	1	1
Invitaciones	0	0	0	0	0	0	0
Tutelas	0	0	0	0	0	0	0
Otros (sugerencias)	80	55	25	115	25	49	349
Total, mes	0	0	0	0	0	0	0

Peticiones de Documentos e Información (PDDEI)

6.3. Gestión de PQRSD por dependencia. Se reportó en el informe de PQRSD, en consecuencia, arroja el siguiente índice de cumplimiento de la función administrativa de atención a PQRSD.

PQRS	DEPENDENCIA	CANTIDAD	EN TERMINO	FUERA DE TERMINO	CUMPLIMIENTO EFECTIVIDAD %
Derecho de petición	Oficina asesora de planeación	10	10	0	100.00%
Derecho de petición	Subdirección técnica	15	15	0	100.00%
Derecho de petición	Dirección General	2	2	0	100,00%

La Oficina de Control Interno reitera la importancia de los PQRSD y resaltar la eficacia y oportunidad en la gestión de las PQRSD recibidas y tramitadas por las dependencias del Instituto, ya que se evidenciaron 3 derechos de petición contestados fuera de término.

6.4. Seguimiento de las PQRSD recibidas. El promedio de días de respuesta a las solicitudes presentadas por la ciudadanía en relación con el número de solicitudes recibidas por cada dependencia respecto del número total de solicitudes recibidas por el instituto, se evidencio la demora en las respuestas dirigidas a los peticionarios por parte de la dependencia responsable.

6.5. Radicados con y sin respuesta y vencidos.

El reporte de información recibida y el trámite dado por las dependencias del Instituto, es posible informar sobre la eficacia en la respuesta a las PQRSD, presentadas por la ciudadanía.

6.6. Tiempo Promedio de Respuesta.

El tiempo promedio de respuesta a las PQRSD, es superior a los 30 días calendario

6.7. Reclamos, Quejas, Denuncias.

Sobre el deber de seguimiento e información de los resultados de los reclamos, quejas o denuncias presentadas por la ciudadanía, no se presentó información, por parte de los responsables del seguimiento a estas PQRSD.

6.8. Cantidad y motivo de reclamos recibidos.



	OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO		
	INFORMES		
Versión: 02	Emisión y vigencia: 31/01/2023	Código:	Página 5 de 5

De acuerdo a la información suministrada por parte de Subdirección administrativa y financiera, no se evidencia quejas o reclamos presentados ante el Instituto por parte de la ciudadanía durante el segundo semestre de la vigencia 2024.

6.9. Conclusiones

Durante el período informado:

1. La Subdirección Administrativa y Financiera, suministro la información requerida y necesaria, donde aporta evidencias para la realización del Informe unificado de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas y atendidas por el Instituto, durante el periodo a rendir del 01 de julio a 31 de diciembre de 2024, evidenciando todas con el trámite respectivos dentro de los términos.
2. El Instituto no hace uso del aplicativo para correspondencia “sistema de control de comunicaciones”, adquirido por el Instituto al proveedor de software, falta de elementos y permisos para lograr la efectividad en la divulgación de la comunicación.
3. Se recomienda dar cumplimiento a los objetivos de divulgar el consolidado y determinar la oportunidad en la atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD, recibidas y atendidas durante el periodo de seguimiento, a través de los canales de recepción dispuestos por el Instituto, y evidenciar, la gestión realizada para medir la percepción del ciudadano frente a la atención a las PQRSD.

6.10. Recomendaciones

1. Se recomienda a la dirección del Instituto y al Comité Institucional de Coordinación de Control Interno tomar las medidas, con el fin de controlar los riesgos por incumplimiento de la Ley 1712 de 2014 y los artículos 13 y 14 Ley 1437 de 2011.
2. Implementar la ejecución efectiva del aplicativo “Ventanilla única departamental del meta” para el registro y gestión de correspondencia adquirido por el Instituto, herramienta que permita un mejor control de proceso.
3. Realizar seguimiento y presentar resultados de las quejas y denuncias internas y externas.
4. Fortalecer el sistema de control interno para el proceso de correspondencia y atención de radicados de PQRSD de la ciudadanía.
7. Elaborar, adoptar e implementar, procedimiento encaminado a evaluar periódicamente la efectividad de los canales de comunicación con partes externas, así como sus contenidos, de tal forma que se puedan mejorar.
8. Realizar encuestas y evaluaciones de percepción y de satisfacción con la ciudadanía y los grupos de valor del Instituto, que evalúe servicios y tramites donde se vincule el Instituto.
9. Efectuar reinducción y capacitación periódica a quien desempeña las funciones de Ventanilla única y gestión documental, hasta encontrar la idoneidad en su funcionamiento.
10. Dar cumplimiento a los términos legales, para dar respuesta a las peticiones interpuestas al Instituto, establecidos en la Ley 1755 de 2015 y Ley 1437 de 2011.

Elaboro y Proyecto:

Irne Valencia Núñez

Cargo:

Jefe Oficina de Control Interno

Firma:


