



Instituto Municipal del Deporte y La Recreación  
de La Estrella "INDERE" - NIT: 800.003.935-7  
INFORME DE LAS "PQRSDF"

Código:  
400.20.03

**PROCESO:** Seguimiento a Procedimiento: DERECHOS DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS y FELICITACIONES.

**CIUDAD Y FECHA:** Enero 31 de 2022

**EQUIPO AUDITOR:** Oficina Control Interno

**OBJETIVO:** Verificación de la oportunidad y/o cumplimiento de respuesta a los usuarios, externos e internos, de la entidad frente a la solicitud de Derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades. PQRSDF.

**ALCANCE DE LA AUDITORIA Y/O SEGUIMIENTO:** Evaluar la oportunidad de las respuestas dadas a los usuarios de acuerdo a las normas legales vigentes, durante el último semestre de 2021

**PROCEDIMIENTO UTILIZADO:** Revisión Documental.

La Asesora de Control Interno, presenta el informe del estado de las "PQRSDF", realizadas por los cuidados durante los meses de: octubre a diciembre de 2021. La auditoría se realizó teniendo en cuenta el formato de las PQRS que maneja la Auxiliar Administrativa, entre otros con los siguientes Ítems (fecha y número de radicado, nombre del peticionarios, asunto, fecha de respuesta)

De igual manera es importante anotar que el Instituto tiene habilitados varios canales, a través de los cuales se pueden interponer las "PQRSDF" son ellos: Línea telefónica: 3207310. Ventanilla de Recepción. En la página web indere.gov.co y el link de Atención al Ciudadano: Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias. Así mismo, al correo electrónico: info@indere.gov.co.

### RELACIÓN DE LAS PQRSDF EN LOS MESES AUDITADOS

MES	RESULTADO
Octubre	38
Noviembre	42
Diciembre	15
<b>TOTAL</b>	<b>95</b>

En el reporte que se hace a continuación se indican los días de mora que tuvo el Instituto para dar trámite y respuesta a las solicitudes presentadas durante los meses de octubre a diciembre de 2021.



UNIDAD DE CORRESPONDENCIA

Radicado No. 26

### HALLAZGOS

Código oficina: 400 Serie: 12

Fecha: 01-02-2022 Hora: 2:23 pm

Se evidencia que no se actualiza la fecha de respuesta de ninguna PQRSDF por Correct

lo que es imposible establecer si se respondieron de manera oportuna o por el contrario se incumplió con los tiempos establecidos legalmente para cada una de ellas.

Al respecto es importante recordar que salvo norma legal especial y so pena de Sanción Disciplinaria, toda petición deberá resolverse de acuerdo a como lo indica la Ley 1437 de 2011 y La Ley 1755 de 2015, en cuanto a las formas de petición, requisitos y tiempos establecidos.

Así mismo los tiempos consagrados para dar respuesta a los Derechos de Petición el Instituto Municipal del Deporte y La Recreación "INDERE", debe tener en cuenta el tipo de petición que hace el ciudadano para determinar el tiempo máximo de responderle al Peticionario.

#### **TIPS PARA TENER EN CUENTA:**

- Denuncia (10) Diez días hábiles.
- Felicitación (30) Treinta días hábiles.
- Petición de Consulta (30) Treinta días hábiles.
- Petición de Documentación (10) Diez días hábiles.
- Petición de Información (15) Quince días hábiles.
- Queja (15) Quince días hábiles.
- Reclamo (15) Quince días hábiles.
- Sugerencia (30) Treinta días hábiles.

#### **NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO**

Indicador: Número de solicitudes presentadas/número de solicitudes respondidas en tiempo legal.

Número de solicitudes presentadas	95
Número de solicitudes respondidas	No es posible determinar
No se contestaron	No es posible determinar

<b>SATISFACCIÓN DE RESPUESTA</b>	No es posible determinar
<b>NIVEL DE INSATISFACCIÓN</b>	No es posible determinar

#### **RECOMENDACIONES:**

1. Es importante que los funcionarios encargados de manejar la entrada y salida de las diferentes PQRSDF mantengan constante comunicación con quienes elaboran la respuesta para realizar la correcta trazabilidad del proceso para evitar el cúmulo de solicitudes y el vencimiento de las mismas como se muestra en el cuadro anterior.

2. Se recomienda realizar un nuevo protocolo definiendo personal responsable para dar respuesta a la solicitud del peticionario de acuerdo al Área de Gestión y a la modalidad de la petición realizada por el ciudadano.
3. Reparar en el menor tiempo posible el buzón de quejas y reclamos de la cabecera ya que se encuentra en malas condiciones y no permite la recepción de documentos. Esto es de estricto cumplimiento.
4. Informar a la ciudadana sobre los diferentes medios por los cuales pueden hacer sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.



La Estrella, 31 de enero de 2022

Doctor  
MAURICIO ANDRÉS MARTINEZ DUQUE  
Gerente General  
INSTITUTO MUNICIPAL DE DEPORTES Y RECREACIÓN DE LA ESTRELLA  
"INDERE"

La Asesora de Control Interno, en ejercicio de las facultades legales otorgadas por la Ley 87 de 1993 y en cumplimiento al Plan de Auditorias 2021, debidamente aprobado por la Alta Dirección, presento a continuación el informe de seguimiento a la oportunidad de respuesta a las diferentes Solicitudes, Peticiones, Quejas, Reclamos y Felicitaciones que presentan la comunidad, en el último trimestre de 2021

En definitiva las PQRS son la mejor oportunidad que nos dan los usuarios para saber con certeza en qué estamos fallando como instituto y cómo podemos solucionarlo y dar cumplimiento a nuestros planes, programas y proyectos.

Cualquier información adicional, gustosamente la atenderé.

Cordialmente,

Elaboró Carolina Molina U.

Carolina Molina (Control interno)