



**Alcaldía de
Copacabana**

**ESTADO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES – PQRSDF,**

Junta Municipal de Deportes y Recreación

PRIMER SEMESTRE AÑO 2024.

1. PRESENTACIÓN

La Ley 87 de 1993, “*Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones*”, establece que es función de las oficinas de Control Interno, verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana, que, en desarrollo del mandato constitucional y legal, diseñe la entidad correspondiente

La Junta de Deportes Copacabana, con el fin de dar cumplimiento a la normatividad citada, elabora el informe de PQRSD, teniendo en cuenta la información recopilada por medio de los diferentes canales de atención y la información obtenida del seguimiento realizado a las mismas dentro del Plan anticorrupción y de Atención al ciudadano.

Además, este informe se elabora como mandato legal de conformidad con el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 establece que,

“Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. *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 que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.*

La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.”

2. OBJETIVO

Presentar las estadísticas de la gestión a las PQRS que ingresaron durante el primer semestre de 2024 con el respectivo análisis, y las recomendaciones pertinentes.

2.1. Objetivos específicos

- Presentar la información sobre el estado de las PQRS presentadas a través los diferentes canales de atención
- Realizar un análisis general de la gestión de PQRS, identificando la oportunidad en la atención de estas teniendo en cuenta el tipo de solicitud presentada
- Contribuir con información precisa, fiable y objetivo respecto de los análisis realizados para la toma de decisiones, a fin de mejorar la gestión de las PQRS y respuesta al ciudadano en general.
- Dar a conocer las recomendaciones del caso que coadyuven al mejoramiento de la imagen institucional en cuanto a las comunicaciones y las relaciones públicas y las buenas prácticas administrativas como celeridad, oportunidad y objetividad.
- Fortalecer la cultura del autocontrol considerando que respuesta oportuna y dentro de los términos de ley, es responsabilidad exclusiva de todos y cada uno de los funcionarios de la Entidad.

3. FUNDAMENTO LEGAL

- 3.1. Circular externa No. 001 de 2011 - Consejo Asesor del Gobierno nacional en materia de Control Interno entidades del orden nacional y territorial.
- 3.2. Ley 1437 de 2011 - Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo / Título 2 -Derecho de petición.
- 3.3. Ley 1474 del 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 / Artículo 76 Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos

- 3.4. Ley 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.
- 3.5. 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

4. GENERALIDADES DEL INFORME DE GESTIÓN

El Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones – PQRSDf, constituye una herramienta gerencial muy importante para la Junta Municipal, ya que le permite visualizar y conocer las principales inquietudes que presenta la comunidad, al hacer uso de los servicios que presta la entidad, en el cumplimiento de los objetivos misionales. Y es la dependencia Control Interno, a quien le corresponde evaluar la eficiencia, eficacia y efectividad de esta herramienta de control.

Con las disposiciones legales vigentes como el Plan de Gobierno en Línea y lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 -Estatuto Anticorrupción, Circular externa 001 de 2011 - Consejo Asesor del Gobierno en materia de Control Interno, y el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano adoptado por la Junta Municipal, se fijan los lineamientos técnicos y administrativos para la atención, el seguimiento y control de las PQRSDf, presentadas por la ciudadanía ante las entidades públicas de conformidad con Ley 1755 de 2015.

5. CANALES DE ATENCIÓN UTILIZADOS

La Junta de Deportes Copacabana, con el fin de mejorar sus servicios y brindarle a la ciudadanía la oportunidad de expresar su sentir frente a la institución, solicitar información, presentar quejas, reclamos y sugerencias, dispone de los siguientes canales de atención para la comunidad en general.

5.1. Canales de atención:

- Página web de la Alcaldía
- Correo electrónico: jundeportes@jundeportescopacabana.com
- Presencial, verbal: oficinas Junta Municipal de deportes Copacabana
- Buzón de sugerencias.

- Enlace de solicitudes

6. DESARROLLO DEL INFORME DE LAS PQRSD.

En cumplimiento de las disposiciones legales que exigen la existencia de una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos de los ciudadanos, así como la vigilancia de la oficina de control interno sobre la atención prestada, se presenta el siguiente informe correspondiente al primer semestre del año en curso.

La Oficina de Control Interno ha estado vigilante de que la atención a estas solicitudes se haya prestado conforme a las normas legales y reglamentarias. Este órgano rendirá un informe detallado de seguimiento a la administración de la entidad, de acuerdo con la periodicidad semestral establecida.

Finalmente, cabe destacar que existen distintos canales de atención en la entidad que se encuentran habilitados un y son de fácil acceso para la presentación de quejas, sugerencias y reclamos por parte de los ciudadanos, en cumplimiento de los requisitos de accesibilidad y transparencia.

6.1. Medios de recepción de las PQRSD

La entidad no cuenta con un software que permita interponer las PQRSD y así poder obtener una información más detallada, pero ha dispuesto otros medios de acceso como un formato editable y físico de recepción y un buzón de sugerencias para que su grupo poblacional pueda cumplir su derecho fundamental de petición.

6.2. Relación de solicitudes radicadas en el semestre

En la Junta de Deportes, realizamos la separación de las solicitudes de acuerdo con el asunto.

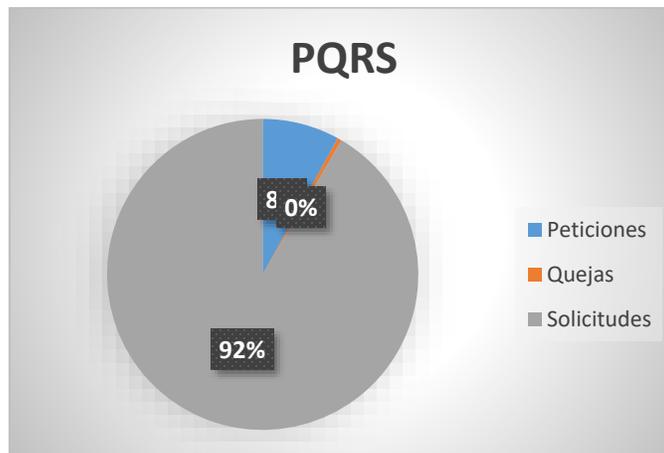
Durante el período comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio, se recibieron un total de 1.060 solicitudes de préstamo de escenarios deportivos, de las cuales 528 fueron respondidas positivamente, lo que representa una tasa de respuesta favorable del 49.81%.

Además, se gestionaron 95 solicitudes adicionales, las cuales incluyeron peticiones de diversa índole y quejas relacionadas con el funcionamiento de la entidad. Estas solicitudes fueron atendidas dentro de los plazos establecidos por la normatividad vigente, garantizando un proceso transparente y eficiente en la atención al ciudadano.

6.2.1. Clasificación por tipo de solicitud

- Peticiones
- Quejas
- Solicitudes de préstamo de escenarios

La siguiente gráfica nos muestra las PQRS recibidas durante el primer semestre del año 2024 comprendido entre el 01 de enero al 30 de junio del presente año.



7. MEDIO DE RECEPCION DE LAS PETICIONES

Las peticiones recibidas en el primer semestre del año 2024 se recibieron por los diferentes canales de atención de la siguiente manera

- Correo electrónico 89
- Whatsapp 01
- Verbal 04
- Link 1060

8. CONCLUSIONES

- De manera periódica, se hace seguimiento estado de las PQRSD con el propósito de fortalecer la cultura del autocontrol y la eficacia institucional.
- La mayoría de las peticiones allegadas a la Junta Municipal de Deportes y Recreación solicitan el préstamo de los escenarios deportivos.

9. RECOMENDACIONES GENERALES

Se presentan las siguientes recomendaciones con el fin de mejorar la prestación del servicio.

- Se sugiere que, en el momento de efectuar las respuestas a los requerimientos presentados, se relacionen los radicados correspondientes para identificarlas con mayor facilidad y hacer más ágil y efectivo su archivo.
- Es necesario adecuar las instalaciones físicas de la parte administrativa de la entidad para que las personas que presentan algún tipo de discapacidad puedan acceder fácilmente a las mismas.
- Se recomienda aplicar la encuesta de satisfacción a los grupos de valor, con el fin de poder implementar mejoras y evaluar la aceptación y aprobación por parte de estos.
- Se sugiere adecuar las plataformas digitales para la facilidad y acceso de los ciudadanos.



MARIA CLARA BUSTAMANTE SANCHEZ

Directora

Elaboró: Damary Cirley Granda Ciro	Revisó: Laura Vanessa Correa Rodríguez
