



## 2. CONCLUSIÓN

De acuerdo con lo anterior, en términos generales, las peticiones, quejas, solicitudes, fueron atendidas y tramitadas con una efectividad del 90%.

El presente seguimiento se realiza, con información dada por la funcionaria que tiene a cargo este proceso en el Instituto.

EL Instituto cuenta con el buzón de quejas y reclamos de fácil acceso al ciudadano, igualmente en la página web del instituto existe un link de peticiones, quejas y reclamos al cual el ciudadano puede acceder y diligenciar el formulario allí registrado.

**NOTA:** todas las personas encargadas de dar respuestas a las peticiones. Solicitudes, quejas y reclamos deben tener en cuenta las fechas estipuladas en el Código contencioso administrativo y lo reglamentado en la Ley 1755 del 30 de junio 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"

### PLAZOS PARA PRESENTACION:

Para determina los días de plazo que se tienen para responder un derecho de petición, se tienen en cuenta únicamente los días hábiles, no los días calendario.

Recordemos que las autoridades o particulares que tienen la obligación legal de atender derechos de petición, tienen los siguientes plazos para hacerlo:

LEY 1755 Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades ' en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Parágrafo. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

En los plazos de días que se señalen en las leyes y actos oficiales, se entienden suprimidos los feriados y de vacantes, a menos de expresarse lo contrario. Los de meses y años se computan según el calendario; pero si el último día fuere feriado o de vacante, se extenderá el plazo hasta el primer día hábil.



**AMANDA MERCEDES SUAREZ ORTIZ**  
Jefe Oficina Control Interno

**INFORME DE SEGUIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS EN EL INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE DEPORTE Y RECREACION DEL QUINDIO INDEPORTES QUINDIO. Noviembre 30 de 2015.**

En cumplimiento con el "ESTATUTO ANTICORRUPCIÓN, Por el 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, en el ARTÍCULO 76. 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. Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.

**NORMATIVIDAD:**

Constitución Política de Colombia, artículos, 23, 103 209.

Ley 190 de 1995, artículos 54 y 55.

Ley 734 de 2002, artículo 34, numeral 19.

Ley 1474 de 2011

**PETICIONES:** Es la solicitud respetuosa de información o actuación relacionada con la prestación del servicio, que el cliente tiene derecho a presentar A Indeportes Quindío.

**QUEJA:** Medio por el cual el cliente coloca en manifiesto una inconformidad con la forma o condiciones como se ha prestado el servicio.

**RECLAMO:** Medio por el cual el cliente coloca su inconformidad con el servicio prestado.

**SUGERENCIAS:** Es la proposición, idea o indicación que se ofrece o presenta con el propósito de incidir en el mejoramiento de un proceso, cuyo objeto se encuentre relacionado con la prestación del servicio o el cumplimiento de una función pública.

**DENUNCIAS:** Es el mecanismo mediante el cual cualquier persona natural o jurídica da a conocer en forma verbal o escrita, al Instituto, hechos o conductas con las que se pueda presumir posible manejo irregular o eventual detrimento de los bienes o fondos del Estado, o una indebida gestión fiscal, bien sea por parte de un servidor público o de un particular que administre dichos fondos o bienes.

En este sentido, se presenta el siguiente informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias al Instituto departamental de deporte y recreación del Quindío del 1 de julio al 30 de noviembre de 2015.

**1. OBJETIVOS DEL INFORME**

Realizar el seguimiento y evaluación, al cumplimiento del trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias en el Instituto departamental de deporte y recreación del Quindío INDEPORTES QUINDIO, en el periodo Julio a noviembre 30 de 2015.

Se presentaron en este periodo 12 derechos de petición, dando respuesta oportuna a 12 para un porcentaje del 100%

5 quejas ciudadanas, 4 solicitudes, a las cuales se les dio respuesta oportuna en un porcentaje del 100%.

## 2. CONCLUSIÓN

De acuerdo con lo anterior, en términos generales, las peticiones, quejas, solicitudes, fueron atendidas y tramitadas con una efectividad del 100%.

El presente seguimiento se realiza, con información dada por la funcionaria que tiene a cargo este proceso en el Instituto.

EL Instituto cuenta con el buzón de quejas y reclamos de fácil acceso al ciudadano, igualmente en la página web del instituto existe un link de peticiones, quejas y reclamos al cual el ciudadano puede acceder y diligenciar el formulario allí registrado.

**NOTA:** todas las personas encargadas de dar respuestas a las peticiones. Solicitudes, quejas y reclamos deben tener en cuenta las fechas estipuladas en el Código contencioso administrativo y lo reglamentado en la Ley 1755 del 30 de junio 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"

### PLAZOS PARA PRESENTACION:

Para determina los días de plazo que se tienen para responder un derecho de petición, se tienen en cuenta únicamente los días hábiles, no los días calendario.

Recordemos que las autoridades o particulares que tienen la obligación legal de atender derechos de petición, tienen los siguientes plazos para hacerlo:

LEY 1755 Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades ' en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Parágrafo. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

En los plazos de días que se señalen en las leyes y actos oficiales, se entienden suprimidos los feriados y de vacantes, a menos de expresarse lo contrario. Los de meses y años se computan según el calendario; pero si el último día fuere feriado o de vacante, se extenderá el plazo hasta el primer día hábil.



**AMANDA MERCEDES SUAREZ ORTIZ**  
Jefe Oficina Control Interno

SEGUIMIENTOS PQR CON CORTE A 1 DE DICIEMBRE DE 2015

No. Inter no	Fecha de radicado	Entidad y/o solicitud	tipo	detalle	Fecha de respuesta	Funcionari o responsable
09	05-01-15	CLUB SENTIMIENTO CAFETERO	D.P.	INTERVENCION	15-01-15	HAROLD
092	02-02-15	NELSON HINCAPIE	D.P.	TIEMPO DE SERVICIOS PARA JUBILACION	28-02-15	TERESITA
***	17-02-15	LUZ STELLA HERRERA	D.P.	EXPLICACION DECLARACION INSUBSISTENCIA	03-15-15	JURIDICA
209	25-02-15	AGUAS E INFRAESTRUCT.	D.P.	REMISION PETICION BARRIO LA CECILIA I ETAPA	28-02-15	ZULMA
216	27-02-15	LUZ MARINA TOPA	D.P.	ACTIVIDADES RECREODEPORTIVAS	13-03-15	MANUEL
236	03-03-15	CLUB DEPORTIVO CICLOMONTENEGRO	D.P.	PROTOCOLIZACION NOMBRAMIENTO LIGA DE CICLISMO	11-03-15 16-03-15	JURIDICA
254	10-03-15	MILLER GARCIA MOTTA	D.P.	SOLICITUD PROGRAMA SUPERATE	17-03-15	RAMIRO
279	16-03-15	PROCURADURIA REGIONAL QUINDIO	SOLICITUD INFORMAC	GUILLERMO SANCHEZ DENUNCIA LIGA DE CICLISMO DEL QUINDIO	26-03-15	HAROLD
311	24-03-15	DIEGO CANO HERNANEZ	D.P.	TIEMPO DE SERVICIOS PARA JUBILACION	07-05-15	TERESITA
345	08-04-15	ERNESTINA MARTINEZ	QUEJA	DAVID RUIZ -INASISTENCIA PROGRAMA ADULTO MAYOR		MANUEL/ DAVID RUIZ
359	14-04-15	LUZ STELLA HERRERA	D.P.	RESPUESTA A DECLARACION DE INSUBSISTENCIA	28-04-15	JURIDICA
431	16-04-15	ASOCIADOS GRAJALES	D.P.	TIEMPO DE SERVICIOS PARA JUBILACION DE	07-05-15	TERESITA
490	30-04-15	FUND	QUEJA	INSTITUCION CDI LA LIBERTAD	13-05-15	
502	13-05-15	OFICINA PRIVADA GOBERNACION/REMISION CLUB GAETA	QUEJA	INTERVENCION LIGA DE FUTBOL		HAROLD
*****	01-06-15	HOSPITAL CIRCASIA	SOLICITUD POR PAGINA WEB	ACOMPAÑAMIENTO ACTIVIDAD RECREODEPORTIVA		GERENTE - CONTROL INTERNO- MANUEL
598	03-06-15	JUAN CAMILO GARCIA	QUEJA	SERVICIO DE ALIMENTACION CON PROVEEDOR JUEGOS NACIONALES Y DELEGADO PATINAJE		HAROLD
599	09-06-15	LIGA DE PATINAJE DEL QUINDIO	QUEJA			RAMIRO

C

C

725	06-07-15	PADRE DE FAMILIA	QUEJA		MAGNOLIA
730	14-07-15	LUZ MERY ISAZA	D.P.	VALIDACION CONTRASEÑA	GLORIA H.
732	14-07-15	CENNIS	D.P.	TIEMPO SERVICIOS MANUEL TIBERIO	ROGELIO
	07-015	PADRE DE FAMILIA	QUEJA	LIGA DE TENIS	LEIDY
787	28-07-15	REGIONAL OCC. CAFETERA	D.P.	TIEMPO DE SERVICIOS LUZ HELENA CHICA	YOLANDA
806	30-07-15	JOSE GABRIEL ZULUAGA	QUEJA	AJEDREZ	GLORIA H.
818	05-08-15	G.I., SCHOLL GIMNASIO INGLES	D.P.	EXPLICACION PARTIDO INTERCOLEGIADOS	GLORIA H.
869	18-08-15	CENNIS	D.P.	INFORMACION MANUEL TIBERIO	ROGELIO
875	20-08-15	ARNOBIS ZORRILLA	D.P.	DONACION VETERANOS	LEIDY
889	24-08-15	DANIEL MAURICIO RESTREPO GUILLERMO SANCHEZ	D.P.	CONVOCATORIA CICLISMO	LEIDY
898	27-08-15	LAURA MARCELA RAMIREZ	D.P.	INFORMACION	LEIDY
988	28-09-15	PERSONERIA ARMENIA	QUEJA	SEGUIMIENTO QUEJA PATINAJE	LEIDY
989	28-09-15	STHEFANIA ARANGO	QUEJA	HURTO EN OFICINA	LEIDY
1029	03-11-15	BARRIO LA MARIELA	D.P.	INFORMACION IMPLEMENTOS	YOLANDA
1031	03-11-15	VALDEPEÑAS ORISON	D.P.	RELACION OBRAS	LEIDY
1038	09-11-15	GUSTAVO ALBERTO MUÑOZ	D.P.	PAGO JUZGAMIENTO CICLISMO	JHONY
1063	18-11-15	SECRETARIA DEL INTERIOR	INFORMAC	CANCHAS DEL EDEN	WILFRED Y
1075	25-11-15	GUILLERMO SANCHEZ Y MARIA MERCEDES BOTERO	D.P.	VISITA TECNICA OBSERVAR INVENTARIOS CICLISMO	WILFRED Y