INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD
ENERO A SEPTIEMBRE - VIGENCIA 2020

INTRODUCCIÓN

El Sistema de Control Interno tiene como propósito fundamental lograr la eficiencia, eficacia y transparencia en el ejercicio de las funciones de las entidades que conforman el Estado Colombiano, es por lo anterior que el área de apoyo de Control Interno de INDERSANGIL en desarrollo de la ley 87 de 1993 y de las demás normas que rigen la materia, presenta un informe de seguimiento de las PQRSD presentadas a INDERSANGIL durante los meses de enero a septiembre de la vigencia 2020, debido a que la entidad no contaba con un Sistema de control interno, es la primera vez que se realiza el informe de seguimiento a PQRSD y queda estipulado a partir del momento este informe se realizará de manera trimestral.

OBJETIVO

Verificar el cumplimiento de los requerimientos establecidos en la norma, con respecto a la atención y solución de las PQRSD allegadas al Instituto de deportes y recreación del municipio de San Gil, en términos de eficiencia en las respuestas emitidas a la ciudadanía, así como atender lo establecido en el artículo 76 del Estatuto Anticorrupción Ley 1474 de 2011.

ALCANCE DEL INFORME

Con este informe se pretende dar cumplimiento a lo dispuesto en la norma que rige la materia en cuanto a la verificación del estado de las PQRSD y así mismo, velar porque la comunidad conozca el estado de las mismas, mediante la publicación en la página web de INDERSANGIL www.indersangil.gov.co .

CANALES DE ATENCIÓN

Todos los ciudadanos pueden acceder a información, orientación y trámites a través de los canales de atención del INDERSANGIL. La entidad coloca a disposición los canales de atención para que se presenten solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias o felicitaciones.

INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD
ENERO A SEPTIEMBRE - VIGENCIA 2020

1. **ATENCIÓN PRESENCIAL**: Calle 11 Nº 4-10 - Coliseo Lorenzo alcantuz
2. **LINEA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO:**7238771
3. **SITIO WEB:** https://indersangil.gov.co/
4. **CORREO ELECTRÓNICO:** atencionalciudadano@indersangil.gov.co.
5. **REDES SOCIALES:** FACEBOOK: Inder San Gil

PQRSD REGISTRADAS MENSUALMENTE

Desde los meses de enero a septiembre de 2020, se registraron 57 PQRSD a INDERSANGIL, en el siguiente cuadro se muestra el total de PQRSD por mes.

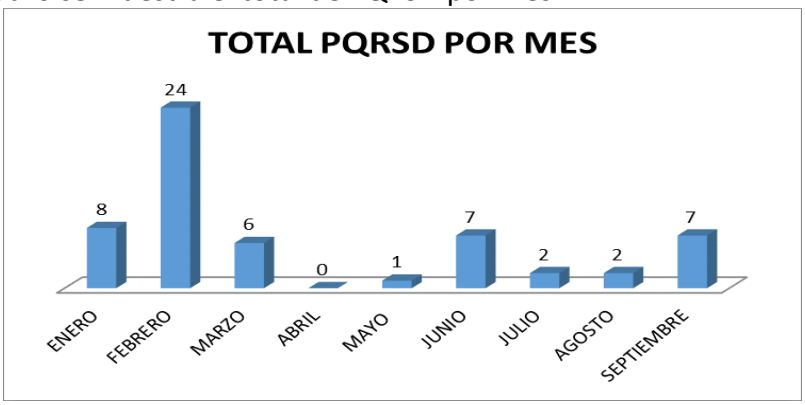


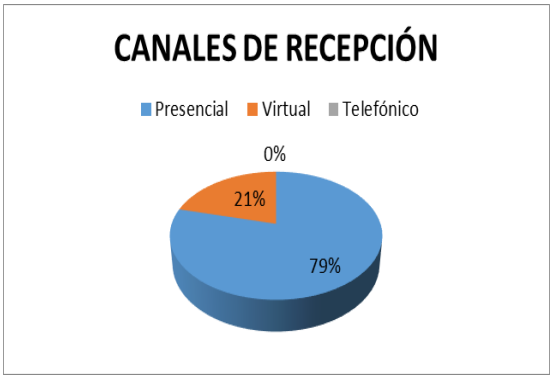
Gráfico 1: Total PQRSD ingresadas mensualmente

Desde los meses de marzo a agosto, se ve una disminución en las PQRSD debido a la emergencia sanitaria declarada por el Gobierno Nacional por la pandemia presentada con ocasión del virus Covid-19 desde el mes de Marzo de 2020, toda vez que el deporte fue una de las actividades que se restringió de manera absoluta a la comunidad desbordando entonces la oferta a la virtualidad.

PQRSD POR TIPO DE SOLICITUD

De las PQRSD recibidas en el Instituto, las 57 corresponden a peticiones, de las cuales 45 fueron presentadas de forma presencial y 12 de forma virtual, vía correo electrónico, ya que la página WEB no se encontraba disponible para registro de PQRSD.

INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD
ENERO A SEPTIEMBRE - VIGENCIA 2020

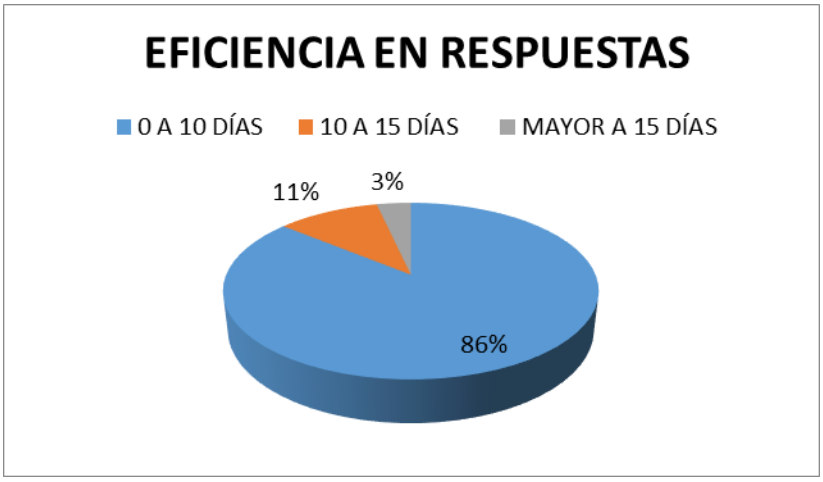


TIEMPO DE RESPUESTA DE PQRSD

La eficiencia en las respuestas es de 86%, ya que 49 peticiones se resolvieron de manera oportuna dando cumplimiento a los tiempos establecidos, el 11% tuvieron respuesta de 10 a 15 días y 2 peticiones no se respondieron de manera oportuna ya que su tiempo de respuesta fue mayor a 15 días.

Todas las respuestas fueron dadas directamente por el Instituto de deportes y recreación de San Gil sin tener que trasladarla a otra entidad, donde se brindó la información solicitada a cada una de las PQRSD.

TIEMPO DE RESPUESTA	TOTAL
0 A 10 DÍAS	49
10 A 15 DÍAS	6
MAYOR A 15 DÍAS	2
TOTAL	57



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD
ENERO A SEPTIEMBRE - VIGENCIA 2020

RECOMENDACIONES

- Es importante que la entidad siga implementando de manera adecuada el seguimiento y registro de todas las PQRSD allegadas a INDERSANGIL y se tenga en cuenta el tiempo establecido para las respuestas, con el fin de que estas respuestas se den de manera oportuna y confiable a la ciudadanía.
- Socializar a la comunidad en general los medios de atención a las PQRSD para el buen uso de los medios.
- INDERSANGIL actualmente cuenta con una página WEB que cumple con la normatividad de la misma, donde se pueden registrar las PQRSD, dar un uso óptimo a esta herramienta.
- Establecer un procedimiento para la atención Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitud de Acceso a la Información, Sugerencias, Denuncias, Derechos de Petición y Atención al Ciudadano, mediante el cual se establezca la forma y procedimiento para atender cualquier solicitud realizada por la comunidad o partes interesadas, de tal manera, que la información entregada sea clara, precisa, confiable y oportuna, procurando la prestación del servicio conforme a los requisitos legales aplicables.
- Implementar una encuesta de satisfacción del ciudadano que permita identificar la prestación de los servicios del instituto y evaluar la percepción de la comunidad en cuanto a la atención al usuario.

Cordialmente,

DIANA CAROLINA CAMARGO

DIANA CAROLINA CAMARGO ALVAREZ
Contratista asesora de Control Interno