

INSTITUTO DE DEPORTES Y RECREACIÓN DE SAN GIL INDERSANGIL	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	
Fecha: 27/11/2020	Código: EVA-GE-F009	Versión: 01

INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD SEGUNDO SEMESTRE - VIGENCIA 2021

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 para el segundo semestre de 2021.

OBJETIVO

Realizar seguimiento de las PQRSD allegadas a INDERSANGIL elevando oportunamente las recomendaciones y verificando el cumplimiento de los requerimientos establecidos en la norma, con respecto a la atención y solución de las PQRSD, en términos de eficiencia en las respuestas emitidas a la ciudadanía.

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.

INSTITUTO DE DEPORTES Y RECREACIÓN DE SAN GIL INDERSANGIL	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	
Fecha: 27/11/2020	Código: EVA-GE-F009	Versión: 01

1. **ATENCIÓN PRESENCIAL:** Calle 11 N° 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

PQRS REGISTRADAS MENSUALMENTE

Desde los meses de julio a diciembre de 2021, se registraron ochenta y tres (83) PQRS a INDERSANGIL, en el siguiente cuadro se muestra el total de PQRS por mes.

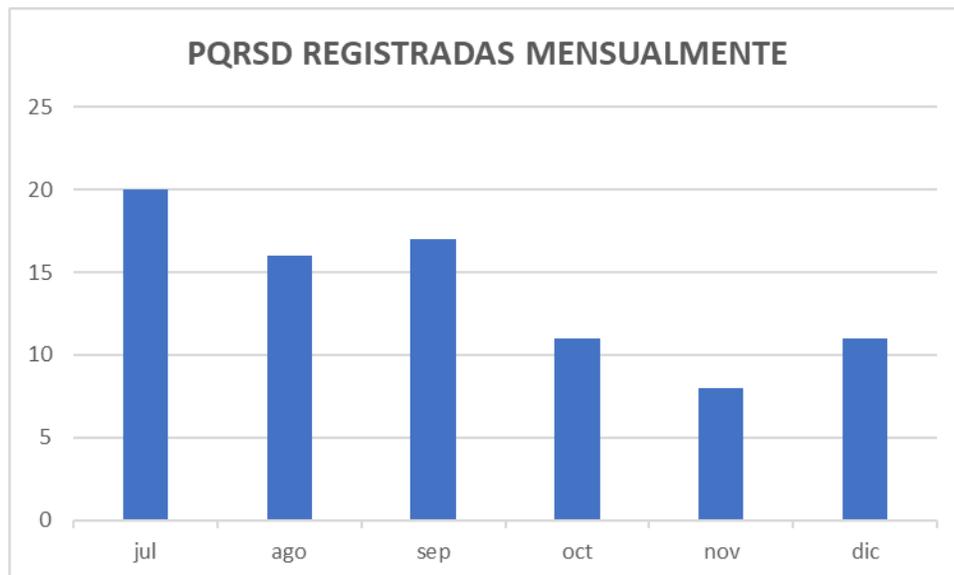


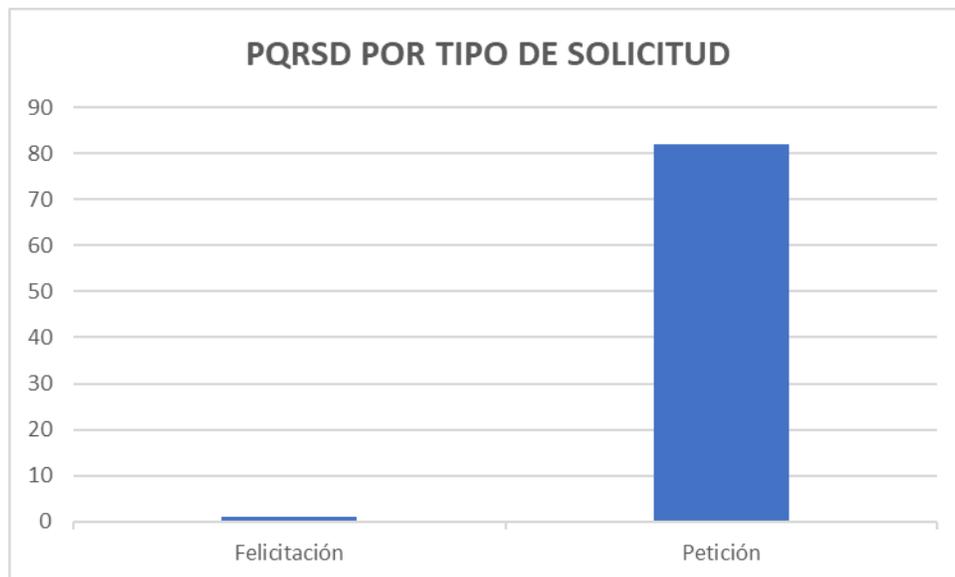
Gráfico 1: Total PQRS ingresadas mensualmente

Para la vigencia 2021, las PQRS que llegan al instituto mensualmente han subido se encuentran entre 8 y 20 mensuales, debido a que ya se pueden realizar todas las actividades deportivas y recreativas de manera presencial las peticiones realizadas en su mayoría son para participación en actividades o para el préstamo de escenarios deportivos.

INSTITUTO DE DEPORTES Y RECREACIÓN DE SAN GIL INDERSANGIL	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	
Fecha: 27/11/2020	Código: EVA-GE-F009	Versión: 01

PQRSD POR TIPO DE SOLICITUD

De las PQRSD recibidas en el Instituto, 82 corresponden a peticiones, y una sola de felicitación, de las cuales las 79 fueron presentadas de forma presencial y 4 de por correo electrónico.



Gráficos 2: Tipo de PQRSD y Canales de recepción

Se recalca que, de las 82 peticiones registradas, 11 tienen como asunto el préstamo del coliseo o del estadio, y, teniendo en cuenta de la emergencia sanitaria en la que nos presentamos actualmente, es importante que estos préstamos se realicen cumpliendo los protocolos de bioseguridad y que se verifique que a las personas o entidades que se soliciten el préstamo cumplan los mismos, evitando los contagios por COVID-19.

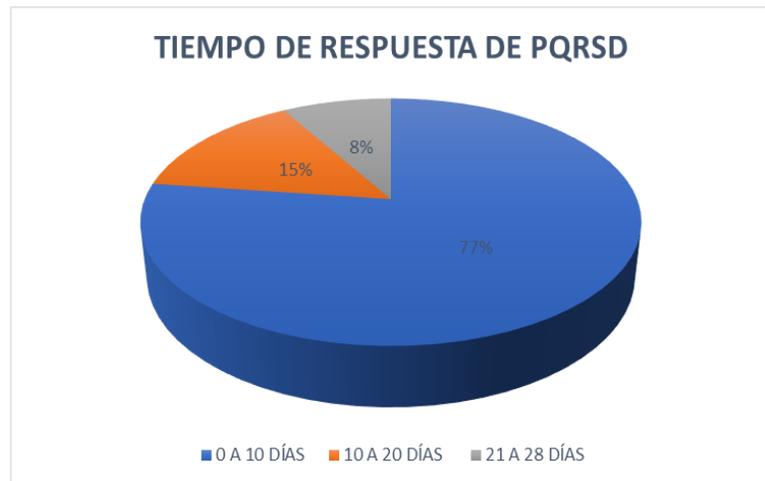
TIEMPO DE RESPUESTA DE PQRSD

La eficiencia en las respuestas es de 77%, ya que 64 peticiones se resolvieron de manera oportuna dando cumplimiento a los tiempos establecidos, 12 peticiones que corresponde al 15% tuvo un tiempo de respuesta entre 10 y 20 días y 7 peticiones con 8% se dio respuesta entre 21 a 28 días. Esta eficiencia mostrada se debe a que al ser todas presenciales una gran parte se logra dar respuesta de forma inmediata de forma verbal.

INSTITUTO DE DEPORTES Y RECREACIÓN DE SAN GIL INDERSANGIL	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	
Fecha: 27/11/2020	Código: EVA-GE-F009	Versión: 01

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 Peticiones.

TIEMPO DE RESPUESTA	TOTAL
0 A 10 DÍAS	64
10 A 20 DÍAS	12
21 A 28 DÍAS	7
TOTAL	83



INSTITUTO DE DEPORTES Y RECREACIÓN DE SAN GIL INDERSANGIL	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	
Fecha: 27/11/2020	Código: EVA-GE-F009	Versión: 01

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.
- Se debe implementar de forma adecuada el correo de atencionalciudadano@indersangil.gov.co, ya que este correo se crea para tal fin.
- Socializar a la comunidad en general los medios de atención a las PQRSD para el buen uso de los medios, esta socialización se puede realizar por página WEB o por las redes institucionales.
- 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.
- Es importante implementar adecuadamente el procedimiento para la atención Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitud de Acceso a la Información, Sugerencias, Denuncias, Derechos de Petición y Atención al Ciudadano adoptado por medio del manual de procesos y procedimientos.
- Para el préstamo de los escenarios deportivos y del bus institucional es importante el cumplimiento de todos los protocolos de bioseguridad con el fin de evitar contagios por COVID-19 y que esta solicitud sea realizada por cualquiera de los medios disponibles con el fin de dejar registro de los mismos.
- Se tiene pendiente la realización de las encuestas de satisfacción del ciudadano las cuales permiten identificar la prestación de los servicios del instituto y evaluar la percepción de la comunidad en cuanto a la atención al usuario.
- Es importante tener en cuenta la clasificación adecuada de PQRSD, teniendo claras las definiciones de petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia.

Cordialmente,



NIDIA CONSUELO BRAVO ACEVEDO
Contratista Asesora de Control Interno