

<p align="center">INSTITUTO DE DEPORTES Y RECREACIÓN DE SAN GIL INDERSANGIL</p>	<p align="center">INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO</p>	
<p>Fecha: 27/11/2020</p>	<p>Código: EVA-GE-F009</p>	<p>Versión: 01</p>

**INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD
PRIMER SEMESTRE - VIGENCIA 2022**

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 primer semestre de 2022.

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 estas, 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:** 7 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 junio de 2022, se registraron veinticinco 89 PQRSD a INDERSANGIL, en el siguiente cuadro se muestra el total de PQRSD por mes.

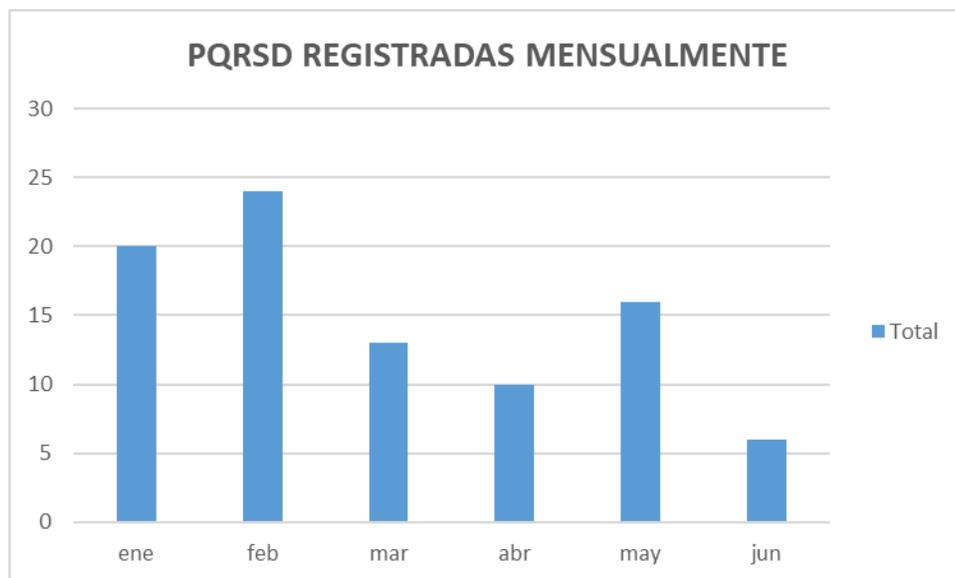


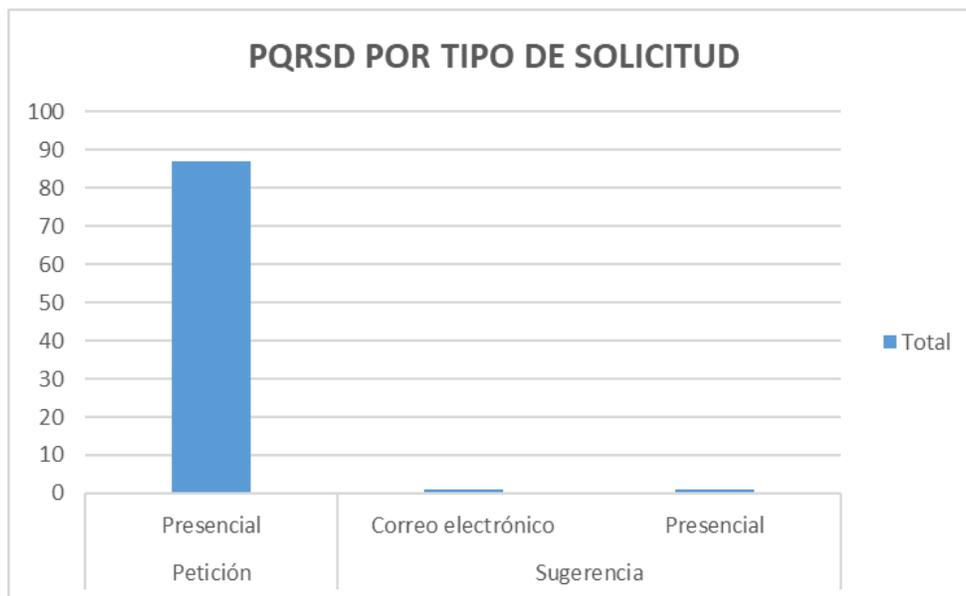
Gráfico 1: Total PQRSD ingresadas mensualmente

Para la vigencia 2022, las PQRSD que llegan al instituto mensualmente se encuentran entre 6 y 24 mensuales, ya que para la vigencia 2022 se pueden realizar todas las actividades deportivas y recreativas de manera presencial las peticiones realizadas en su mayoría son para participación en actividades, préstamo de escenarios deportivos o para el préstamo del Bus.

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, las 87 corresponden a peticiones y 2 a sugerencias, de las cuales solo 1 fue presentada por vía correo electrónico y las demás 86 de forma presencial.



Gráficos 2: Tipo de PQRSD y Canales de recepción

Se recalca que, de las 87 peticiones registradas, 35 tienen como asunto el préstamo del coliseo o del estadio, 12 para el préstamo del bus, 10 para apoyo o acompañamiento para eventos deportivos, 15 para citaciones a reuniones o a diferentes eventos llevados a cabo en el periodo y las 15 restantes corresponden a diferentes solicitudes que realiza la comunidad y entes de gobierno como los son: información de escuelas de formación deportiva, mantenimiento de escenarios deportivos, copia de documentación, simulacro registraduría e instrucciones con respecto a la jornada.

TIEMPO DE RESPUESTA DE PQRSD

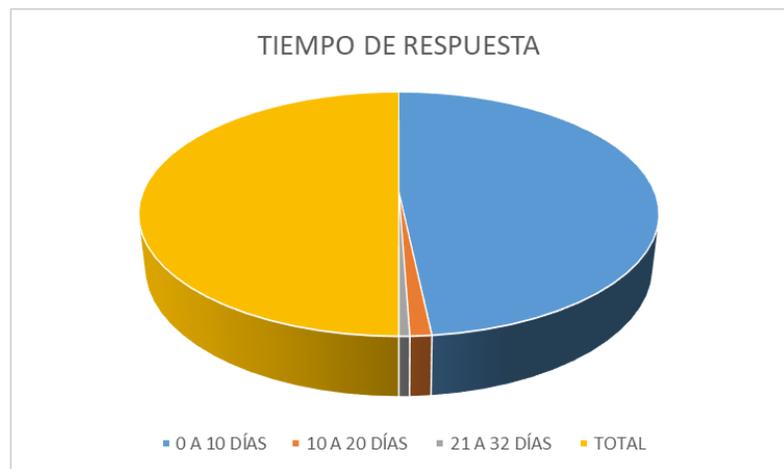
La eficiencia en las respuestas es de 98,9%, ya que 88 peticiones se resolvieron de manera oportuna dando cumplimiento a los tiempos establecidos y solo 1 petición que corresponde al 1,1% tuvo un tiempo de respuesta de 32 días. Esta eficiencia mostrada se

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

debe a que 88 de las 89 PQRSD fueron de manera presencial, permitiendo de esta manera dar respuesta de forma inmediata verbalmente o de forma escrita formalmente.

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	86
10 A 20 DÍAS	2
21 A 32 DÍAS	1
TOTAL	89



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.
- 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