

 Instituto de Deporte y Recreación		Instituto de Deportes y Recreación del Municipio de San Gil	
		COMUNICADO	
Fecha: 15.01.2025		N° Consecutivo: Versión: 03	001-2026 Página 1 de 9
Formato: EVA-GE-F009			

INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD SEGUNDO SEMESTRE - VIGENCIA 2025

1. INTRODUCCION

El Sistema de Control Interno tiene como propósito evaluar y verificar la adecuada aplicación de los mecanismos de participación ciudadana, en cumplimiento de la normatividad vigente. En desarrollo de esta función, el Área de Control Interno del Instituto de Deporte y Recreación de San Gil – INDERSANGIL presenta el Informe de Seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) correspondiente al segundo semestre de la vigencia 2025, con el fin de analizar la gestión institucional frente a la atención, trámite y respuesta de las solicitudes formuladas por la ciudadanía.

2. OBJETIVO

Realizar seguimiento a la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) en la entidad INDERSANGIL, con el fin de evaluar el cumplimiento de los términos y procedimientos establecidos en la normatividad vigente, presentar el correspondiente informe de gestión y formular oportunamente recomendaciones que contribuyan al mejoramiento continuo del proceso.

3. ALCANCE DEL INFORME

El presente informe tiene como alcance dar cumplimiento a lo dispuesto en la normatividad vigente que regula el derecho fundamental de petición, la participación ciudadana y la transparencia en la gestión pública, en especial lo establecido en la Constitución Política de Colombia, la Ley 1755 de 2015, la Ley 1474 de 2011, la Ley 1712 de 2014, el Decreto 103 de 2015 y la Ley 87 de 1993.

En este sentido, el seguimiento comprende la verificación del estado, trámite y oportunidad en la atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas por INDERSANGIL, así como la evaluación del cumplimiento de los términos legales y procedimientos aplicables. Así mismo, el

 Instituto de Deporte y Recreación		Instituto de Deportes y Recreación del Municipio de San Gil	
		COMUNICADO	
Fecha: 15.01.2025		N° Consecutivo: Versión: 03	001-2026 Página 2 de 9
Formato: EVA-GE-F009			

informe busca contribuir a la transparencia y al control social, permitiendo que la comunidad conozca la gestión institucional de las PQRSD correspondientes al segundo semestre de la vigencia 2025.

4. MARCO NORMATIVO

El seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRS) se realiza con fundamento en la normatividad vigente que regula el derecho fundamental de petición, la participación ciudadana, la transparencia administrativa y las funciones del Sistema de Control Interno, entre las cuales se destacan:

- Constitución Política de Colombia, artículo 23, que consagra el derecho fundamental de petición y la obligación de las autoridades de resolverlo de manera oportuna y de fondo.
- Ley 1755 de 2015, por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se establecen los términos y condiciones para su atención por parte de las entidades públicas.
- Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción), en especial lo relacionado con la obligación de fortalecer los mecanismos de atención al ciudadano y el control interno preventivo.
- Ley 1712 de 2014 (Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional), que promueve la publicidad, acceso y divulgación de la información pública.
- Decreto 103 de 2015, reglamentario de la Ley 1712 de 2014, en lo concerniente a la gestión de solicitudes de información y atención al ciudadano.
- Ley 87 de 1993, por la cual se establecen las normas para el ejercicio del Control Interno en las entidades y organismos del Estado, que asigna a esta función la evaluación y verificación de los procesos institucionales.

 Instituto de Deporte y Recreación		Instituto de Deportes y Recreación del Municipio de San Gil	
		COMUNICADO	
Fecha: 15.01.2025	Formato: EVA-GE-F009	N° Consecutivo: Versión: 03	001-2026 Página 3 de 9

- Lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) y de los organismos de control, relacionados con la gestión de PQRSD y la evaluación de la atención al ciudadano.
- Normatividad interna de INDERSANGIL, relacionada con la atención al ciudadano, gestión documental y procedimientos para la recepción, trámite y respuesta de PQRSD, cuando aplique.

5. CANALES DE ATENCIÓN

Todos los ciudadanos pueden acceder a información, orientación y realizar trámites ante INDERSANGIL a través de los canales de atención dispuestos por la entidad. Así mismo, estos canales permiten la recepción de solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones, garantizando el ejercicio del derecho de petición y la atención oportuna a la ciudadanía.

INDERSANGIL cuenta con los siguientes canales de atención habilitados:

1. Atención presencial: Calle 11 N.º 4-10 – Coliseo Lorenzo Alcantuz.
2. Sitio web institucional: <https://indersangil.gov.co/>
3. Correo electrónico institucional: atencionalciudadano@indersangil.gov.co
4. Redes sociales:
 - Facebook: Inder San Gil
 - Instagram: INDERSANGIL

Estos canales permiten facilitar el acceso de la ciudadanía a la entidad, asegurar la recepción de las PQRSD y fortalecer los principios de transparencia, participación y servicio al ciudadano.

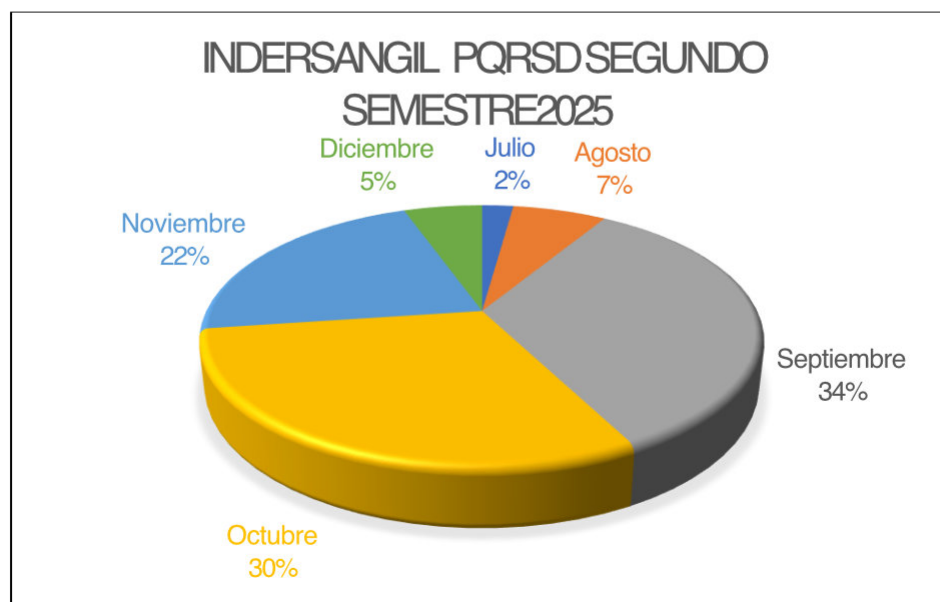
6. PQRSD REGISTRADAS – SEGUNDO SEMESTRE DE LA VIGENCIA 2025

6.1. Distribución mensual de las PQRSD:

Durante el segundo semestre de la vigencia 2025, se registraron un total de noventa y dos (92) Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) en INDERSANGIL. En el siguiente cuadro se presenta la distribución mensual de las PQRSD recibidas, correspondiente al período comprendido entre los meses de julio a diciembre de 2025.

MES	CANTIDAD PQRSD	%
Julio	2	2%
Agosto	6	7%
Septiembre	31	34%
Octubre	28	30%
Noviembre	20	22%
Diciembre	5	5%
Total	92	100,00%

Fuente: Archive Solicitudes Indersangil

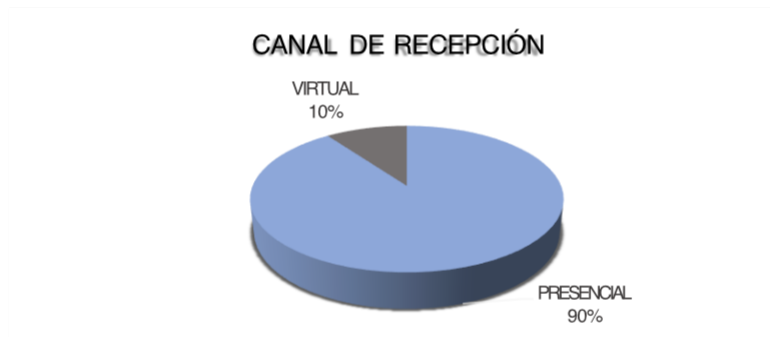


6.2. Canales de recepción de las PQRSD:

Durante el segundo semestre de la vigencia 2025, las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas en INDERSANGIL presentaron un comportamiento mensual que osciló entre dos (2) y treinta y una (31) solicitudes.

Del total de PQRSD registradas en el período evaluado, el noventa por ciento (90%) fue recibido a través del canal presencial, mientras que el diez por ciento (10%) ingresó por canales virtuales, lo cual evidencia una mayor utilización de la atención presencial por parte de la ciudadanía.

Este comportamiento se enmarca en un contexto en el cual la entidad desarrolló sus actividades deportivas y recreativas de manera presencial, situación que favoreció la interacción directa con los usuarios y pudo incidir en la concentración de PQRSD por este canal.



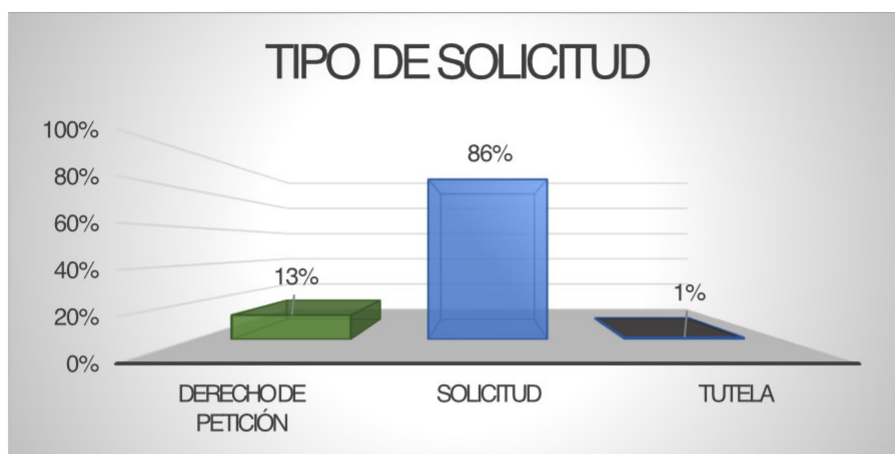
6.3. Clasificación de las PQRSD por tipo de solicitud

Durante el segundo semestre de la vigencia 2025, INDERSANGIL registró un total de noventa y dos (92) comunicaciones por parte de la ciudadanía. De estas, doce (12) correspondieron a Derechos de Petición, setenta y nueve (79) a solicitudes, y una (1) a acción de tutela.

En términos porcentuales, los Derechos de Petición representaron el trece por ciento (13%) del total de registros, las solicitudes el ochenta y seis por ciento (86%), y la acción de tutela el uno por ciento (1%). Se precisa que la acción de tutela no constituye una PQRSD, sino un mecanismo constitucional de protección de derechos fundamentales, por lo cual se presenta de manera informativa y no se incluye dentro del análisis propio de las PQRSD.



TIPO DE SOLICITUD	CANTIDAD	PORCENTAJE
DERECHO DE PETICIÓN	12	13%
SOLICITUD	79	86%
TUTELA	1	1%
TOTAL	92	100%



En cuanto a las solicitudes recibidas, estas estuvieron principalmente relacionadas con los siguientes conceptos:

- Préstamo de escenarios deportivos.
- Apoyo logístico para actividades y eventos.
- Arreglo y mantenimiento de escenarios deportivos.
- Solicitud de instructores.
- Apoyo a torneos deportivos.
- Vinculación y apoyo a eventos deportivos.
- Solicitudes de información.

La concentración de solicitudes asociadas a la operación misional de la entidad evidencia una alta demanda ciudadana por el uso, mantenimiento y apoyo institucional a los escenarios y actividades deportivas, lo cual resulta coherente con el objeto y funciones de INDERSANGIL.

 Instituto de Deporte y Recreación		Instituto de Deportes y Recreación del Municipio de San Gil	
		COMUNICADO	
Fecha: 15.01.2025		N° Consecutivo:	001-2026
Formato: EVA-GE-F009		Versión: 03	Página 7 de 9

Acción de tutela (registro informativo)

Durante el período evaluado se registró una (1) acción de tutela, la cual tuvo origen en la presunta falta de respuesta a un derecho de petición relacionado con solicitud de información.

De acuerdo con la información suministrada por la entidad, INDERSANGIL dio respuesta al derecho de petición dentro de los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015, circunstancia que fue sustentada por el Instituto en la contestación de la acción de tutela, solicitando al despacho judicial negar las pretensiones invocadas por el accionante.

La presente referencia se realiza con fines informativos y de seguimiento institucional, sin que corresponda a esta Oficina emitir pronunciamiento sobre la procedencia o decisión judicial de la acción constitucional.

6.4. Tiempo de respuesta de las PQRSD

En desarrollo del seguimiento al tiempo de respuesta de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) correspondientes al segundo semestre de la vigencia 2025, el Área de Control Interno verificó la gestión adelantada por INDERSANGIL, en relación con el cumplimiento de los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015.

Durante el período evaluado, se constató que la entidad dio respuesta a las solicitudes presentadas por la ciudadanía, evidenciándose una adecuada gestión institucional en la atención de las PQRSD. Si bien INDERSANGIL cuenta con un formato institucional para el registro y seguimiento de las PQRSD, durante el segundo semestre de 2025 dicho instrumento no fue utilizado de manera sistemática, razón por la cual la verificación se realizó mediante la revisión física de los expedientes y las respuestas emitidas.

En términos generales, el análisis efectuado permite concluir que INDERSANGIL presenta un alto nivel de cumplimiento en la atención oportuna de las PQRSD, evidenciándose que el noventa y ocho por ciento (98 %) de las solicitudes recibidas durante el segundo semestre de la vigencia 2025 fueron respondidas dentro del término máximo legal de quince (15) días hábiles, conforme a lo dispuesto en la Ley 1755 de 2015.

No obstante, y con el propósito de fortalecer la gestión institucional, se considera pertinente optimizar los mecanismos de registro, control y seguimiento de las PQRSD, a fin de mantener y mejorar los niveles de oportunidad en la respuesta y prevenir posibles riesgos asociados al vencimiento de términos legales.

 Instituto de Deporte y Recreación		Instituto de Deportes y Recreación del Municipio de San Gil	
		COMUNICADO	
Fecha: 15.01.2025		N° Consecutivo:	001-2026
Formato: EVA-GE-F009		Versión: 03	Página 8 de 9

CONCLUSIONES

- Durante el segundo semestre de la vigencia 2025, INDERSANGIL gestionó las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas a través de los canales institucionales, garantizando la atención a la ciudadanía conforme a los lineamientos normativos vigentes.
- El análisis del tiempo de respuesta evidencia que, en términos generales, la entidad presenta un alto nivel de cumplimiento en la atención oportuna de las PQRSD, lo cual refleja una gestión adecuada frente al derecho fundamental de petición.
- La mayor concentración de solicitudes se relaciona con actividades misionales de la entidad, principalmente asociadas al uso, mantenimiento y apoyo a escenarios y eventos deportivos, lo que resulta coherente con la naturaleza y funciones de INDERSANGIL.
- Se identifican oportunidades de fortalecimiento en los mecanismos de registro, control y seguimiento de las PQRSD, orientadas a optimizar la trazabilidad y prevenir riesgos asociados al vencimiento de términos.

RECOMENDACIONES

- Fortalecer la aplicación del formato institucional para el registro y control de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), asegurando su uso sistemático por parte de las áreas responsables, con el fin de mejorar la trazabilidad y el control de los tiempos de respuesta.
Para este efecto, se adjunta como apoyo el formato APO-GA-F002 “FORMATO REGISTRO DE PQRS”, el cual se encuentra incluido en el Listado Maestro de Documentos y Registros, actualizado en versión 3 de fecha 15/01/2025.
- Implementar mecanismos de seguimiento periódico a las PQRSD, que permitan identificar oportunamente alertas sobre vencimiento de términos y faciliten la toma de acciones preventivas.
- Continuar promoviendo el uso de los canales virtuales de atención al ciudadano, con el propósito de diversificar los medios de recepción de solicitudes y optimizar la gestión institucional.

 Instituto de Deporte y Recreación		Instituto de Deportes y Recreación del Municipio de San Gil	
		COMUNICADO	
Fecha: 15.01.2025		N° Consecutivo:	001-2026
Formato: EVA-GE-F009		Versión: 03	Página 9 de 9

Las recomendaciones formuladas en el presente informe se orientan a promover un enfoque de liderazgo estratégico, enfocado en la prevención y evaluación de riesgos, y no persiguen otro propósito distinto al de sugerir a INDERSANGIL la adopción de buenas prácticas y acciones de mejora que faciliten el cumplimiento de las metas establecidas en los indicadores institucionales, contribuyendo así al fortalecimiento de la gestión y al mejoramiento continuo de los procesos institucionales.

Cordialmente,



Mónica Jeanneth Núñez Vásquez
Contratista Control Interno

Anexo: Formato APO-GA-F002 "FORMATO REGISTRO DE PQRS"

