

	Instituto de Deporte y Recreación	Instituto de Deportes y Recreación del Municipio de San Gil EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	
Fecha: 15.01.2025	Formato: EVA-GE-F009	Versión: 02	Página 1 de 5

INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD PRIMER SEMESTRE – VIGENCIA 2026

1. INTRODUCCIÓN

En cumplimiento de las funciones de seguimiento y evaluación asignadas a la Oficina de Control Interno, y de conformidad con la normatividad vigente en materia de atención al ciudadano, se presenta el Informe de Seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) correspondiente al primer semestre de la vigencia 2026 del Instituto de Deporte y Recreación de San Gil – INDERSANGIL.

El propósito de este informe es verificar la gestión realizada por la entidad en la recepción, trámite y respuesta de las PQRSD presentadas por los ciudadanos, evaluando el cumplimiento de los términos legales establecidos, así como la efectividad de los mecanismos implementados para garantizar una atención oportuna, transparente y de calidad.

Este seguimiento constituye una herramienta de evaluación que permite identificar fortalezas y oportunidades de mejora en el proceso de atención al ciudadano, contribuyendo al fortalecimiento del Sistema de Control Interno, la transparencia institucional y el mejoramiento continuo de la gestión administrativa de INDERSANGIL.

2. OBJETIVO

Verificar la gestión realizada por el Instituto de Deporte y Recreación de San Gil – INDERSANGIL en la recepción, trámite y respuesta de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) durante el primer semestre de la vigencia 2026, evaluando el cumplimiento de los términos establecidos en la normatividad vigente y la eficacia de los mecanismos implementados para la atención al ciudadano, con el fin de identificar oportunidades de mejora que contribuyan al fortalecimiento del Sistema de Control Interno y al mejoramiento continuo de la gestión institucional.

3. ALCANCE

El presente informe comprende el seguimiento a la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas y tramitadas por el Instituto de Deporte y Recreación de San Gil – INDERSANGIL durante el período comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2026.

El seguimiento incluye la verificación de los canales de recepción utilizados por la entidad, el número de solicitudes recibidas, su clasificación, el cumplimiento de los términos legales para su atención y respuesta, así como la formulación de observaciones y recomendaciones orientadas al fortalecimiento del proceso de atención al ciudadano y al mejoramiento continuo de la gestión institucional.

4. CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Con el propósito de garantizar el derecho de los ciudadanos a presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y demás requerimientos, el Instituto de Deporte y Recreación

 SAN GIL	Instituto de Deporte y Recreación	Instituto de Deportes y Recreación del Municipio de San Gil EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	
Fecha: 15.01.2025	Formato: EVA-GE-F009	Versión: 02	Página 2 de 5

de San Gil – INDERSANGIL dispone de diferentes canales de atención que facilitan el acceso a la información, la orientación y la realización de trámites y servicios.

Durante el primer semestre de la vigencia 2026, la entidad contó con los siguientes canales oficiales de atención:

Atención presencial

Dirección: Calle 11 No. 4-10, Coliseo Lorenzo Alcantuz, San Gil – Santander.

Sitio web institucional

<https://indersangil.gov.co/>

Correo electrónico institucional

atencionalciudadano@indersangil.gov.co

Redes sociales oficiales

Facebook: INDER San Gil

Estos canales permiten a la ciudadanía presentar sus solicitudes y recibir orientación de manera oportuna, contribuyendo al fortalecimiento de la participación ciudadana, la transparencia y la mejora continua en la prestación del servicio por parte de la entidad.

5. ANALISIS DE PQRSD REGISTRADAS DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DE 2026

Durante el período comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2026, el Instituto de Deporte y Recreación de San Gil – INDERSANGIL registró 99 PQRSD, de acuerdo con la información contenida en la matriz de seguimiento suministrada por la entidad.

La revisión permitió evidenciar que las solicitudes fueron gestionadas principalmente por el área de Apoyo, responsable del 96,97 % de los trámites registrados, mientras que la Subdirección atendió el 3,03 % restante.

PQRSD Por Dependencia

Área responsable	Cantidad	%
Apoyo	96	96,97%
Subdirección	3	3,03%
Total	99	100%

Comportamiento Mensual

Mes	Cantidad	%
Enero	25	25,25%
Febrero	10	10,10%
Marzo	12	12,12%
Abril	16	16,16%
Mayo	17	17,17%
Junio	19	19,19%
Total	99	100%

 INSTITUTO DE Deporte y Recreación	Instituto de Deportes y Recreación del Municipio de San Gil	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	
Fecha: 15.01.2025	Formato: EVA-GE-F009	Versión: 02	Página 3 de 5

Se evidencia que el mayor número de solicitudes se presentó durante el mes de enero, con 25 registros (25,25 % del total), seguido de junio, con 19 solicitudes (19,19 %). El menor número de registros se presentó en febrero, con 10 solicitudes.

En términos generales, el comportamiento de las PQRSD fue estable durante el semestre, sin incrementos atípicos que afectaran la capacidad de respuesta institucional.

Tipo de PQRSD recibidas

Durante el primer semestre de 2026 se evidenció que prácticamente la totalidad de los registros corresponden a peticiones, no observándose en la matriz registros clasificados como quejas, reclamos, sugerencias, denuncias o felicitaciones.

Este comportamiento permite concluir que la interacción de la ciudadanía con el Instituto de Deporte y Recreación de San Gil - INDERSANGIL se encuentra orientada principalmente a la formulación de solicitudes relacionadas con los servicios que presta la entidad, sin que durante el período evaluado se evidencien inconformidades o manifestaciones ciudadanas que hayan sido registradas formalmente como quejas o reclamos.

Análisis de los asuntos más frecuentes

Asunto	Cantidad	%
Préstamo o uso de escenarios deportivos	89	89,9%
Solicitud de apoyo institucional	6	6,1%
Implementos deportivos	1	1,0%
Otros	3	3,0%
Total	99	100%

El análisis del asunto de las peticiones permitió establecer que la mayor parte de las solicitudes presentadas por los ciudadanos estuvieron relacionadas con el préstamo, reserva y autorización para el uso de escenarios deportivos administrados por el Instituto.

Esto evidencia que las peticiones formuladas por la ciudadanía están directamente relacionadas con la misión institucional del Instituto de Deporte y Recreación de San Gil - INDERSANGIL, siendo el acceso y utilización de la infraestructura deportiva el servicio más demandado durante el período evaluado.

De manera que este comportamiento refleja una participación activa de la comunidad en las actividades deportivas y recreativas promovidas por la entidad, así como un adecuado uso de los canales institucionales para la presentación de solicitudes.

Análisis del tiempo de respuesta

Tiempo de respuesta	Número de peticiones	Participación
0 a 5 días	69	69,7%
6 a 10 días	20	20,2%
11 a 15 días	9	9,1%
Más de 15 días	1	1,0%
Total	99	100%

	Instituto de Deporte y Recreación	Instituto de Deportes y Recreación del Municipio de San Gil EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	
Fecha: 15.01.2025	Formato: EVA-GE-F009	Versión: 02	Página 4 de 5

Con el fin de evaluar la oportunidad en la atención de las peticiones presentadas por la ciudadanía, se realizó el análisis de los tiempos de respuesta correspondientes a las 99 peticiones registradas durante el primer semestre de 2026.

Los resultados evidencian que 69 peticiones, equivalentes al 69,7 %, fueron atendidas en un plazo de 0 a 5 días, lo que demuestra una gestión oportuna por parte de la entidad en la atención de la mayoría de los requerimientos ciudadanos.

Así mismo, 20 peticiones (20,2 %) fueron respondidas entre 6 y 10 días, mientras que 9 peticiones (9,1 %) requirieron entre 11 y 15 días para su atención. Finalmente, únicamente 1 petición (1,0 %) presentó un tiempo de respuesta superior a 15 días.

En términos generales, los resultados evidencian una gestión favorable por parte del Instituto de Recreación y Deporte - INDERSANGIL en la atención de las peticiones ciudadanas, observándose que la mayoría de las solicitudes fueron respondidas en tiempos oportunos.

De acuerdo con la revisión efectuada, no se evidencian demoras significativas en la atención de los requerimientos, lo que permite concluir que la entidad, en términos generales, dio cumplimiento a los plazos establecidos en la Ley 1755 de 2015, teniendo en cuenta que los términos de respuesta varían según la naturaleza de cada petición. Lo anterior contribuye a garantizar el ejercicio del derecho fundamental de petición y el cumplimiento de los principios de eficacia, celeridad y responsabilidad que orientan la función administrativa.

6. CONCLUSIONES

1. Durante el primer semestre de 2026, el Instituto de Deporte y Recreación de San Gil – INDERSANGIL registró 99 peticiones, evidenciándose que la interacción de la ciudadanía con la entidad se concentra principalmente en solicitudes relacionadas con el préstamo y uso de escenarios deportivos, así como en requerimientos asociados a la prestación de los servicios institucionales.
2. Del análisis realizado se evidenció que las peticiones fueron atendidas, en su mayoría, en tiempos oportunos, observándose una gestión orientada al cumplimiento de los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015, de acuerdo con la naturaleza de cada solicitud.
3. La entidad dispone de canales de atención que facilitan la recepción de las peticiones ciudadanas, permitiendo el ejercicio del derecho fundamental de petición y fortaleciendo los mecanismos de atención al ciudadano.
4. Para el período evaluado, la información suministrada permitió realizar el seguimiento a las peticiones registradas; sin embargo, se evidencian oportunidades de mejora en el fortalecimiento del registro y control de las PQRSD, con el fin de contar con información más detallada para la generación de indicadores y el seguimiento por parte de la Oficina de Control Interno.

7. RECOMENDACIONES

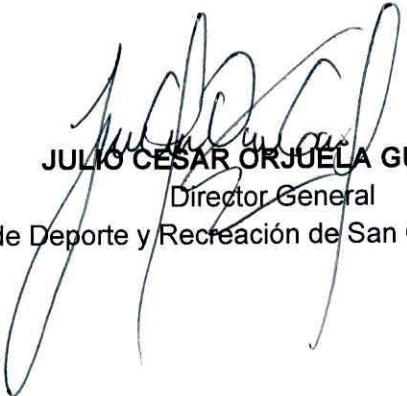
1. Se reitera la recomendación formulada en el informe de seguimiento a las PQRSD correspondiente al segundo semestre de 2025, relacionada con la implementación y uso del formato institucional APO-GA-F002 "Formato Registro de PQRSD", incluido en el Listado Maestro de Documentos y Registros (Versión 3 del 15 de enero de 2025). En este sentido, se recomienda continuar promoviendo su aplicación de manera sistemática por las



dependencias responsables, con el fin de fortalecer el registro, control y seguimiento de las PQRSD.

2. La utilización de este formato permitirá mejorar la trazabilidad de cada solicitud, facilitar el seguimiento al cumplimiento de los términos de respuesta, identificar el tipo de PQRSD (petición, queja, reclamo, sugerencia, denuncia o felicitación) y generar información confiable que apoye la toma de decisiones, el mejoramiento continuo del proceso de atención al ciudadano y las actividades de seguimiento desarrolladas por la Oficina de Control Interno.
3. Se recomienda complementar el registro de las PQRSD con variables que permitan realizar análisis más completos, tales como la clasificación de la solicitud, el canal de recepción, la dependencia responsable, la fecha de respuesta, el estado del trámite y el cumplimiento de los términos legales, facilitando la construcción de indicadores de gestión y el seguimiento periódico al proceso.
4. Mantener mecanismos de seguimiento permanente a los términos de atención de las PQRSD, con el fin de garantizar el cumplimiento de los plazos establecidos en la Ley 1755 de 2015 y fortalecer la oportunidad y calidad en la atención al ciudadano.

Los resultados del presente seguimiento permiten identificar fortalezas y oportunidades de mejora en la gestión de las PQRSD, constituyéndose en un instrumento de apoyo para la toma de decisiones por parte de la administración. En este sentido, se recomienda implementar las acciones que resulten pertinentes para fortalecer el proceso de atención al ciudadano, promover el cumplimiento de la Ley 1755 de 2015 y consolidar mecanismos que contribuyan al mejoramiento continuo de la gestión institucional.


JULIO CÉSAR ORJUELA GUZMAN

Director General

Instituto de Deporte y Recreación de San Gil – INDERSANGIL