

<p align="center"><b>INSTITUTO DE DEPORTES Y RECREACIÓN DE SAN GIL INDERSANGIL</b></p>	<p align="center"><b>INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO</b></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 2023**

**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 2023.

**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](http://www.indersangil.gov.co).

**CANALES DE ATENCIÓN**

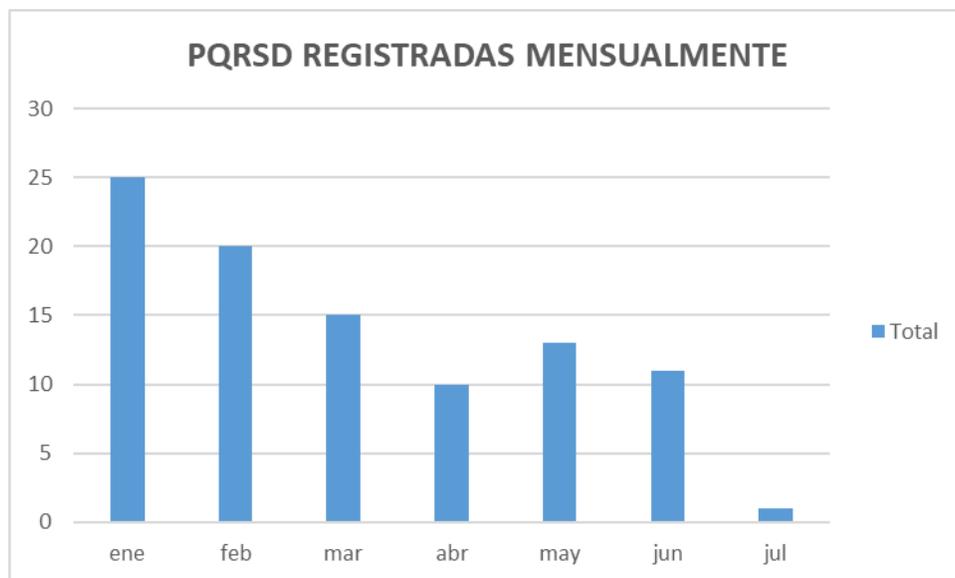
Todos los ciudadanos pueden acceder a información, orientación y trámites a través de los canales de atención del INDERSANGIL. La entidad coloca a disposición los canales de atención para que se presenten solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias o felicitaciones.

<b>INSTITUTO DE DEPORTES Y RECREACIÓN DE SAN GIL INDERSANGIL</b>	<b>INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO</b>	
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](mailto:atencionalciudadano@indersangil.gov.co).
5. **REDES SOCIALES:** FACEBOOK: Inder San Gil

### PQRSD REGISTRADAS MENSUALMENTE

Desde los meses de enero a junio de 2023, se registraron veinticinco 95 PQRSD a INDERSANGIL, en el siguiente cuadro se muestra el total de PQRSD por mes.



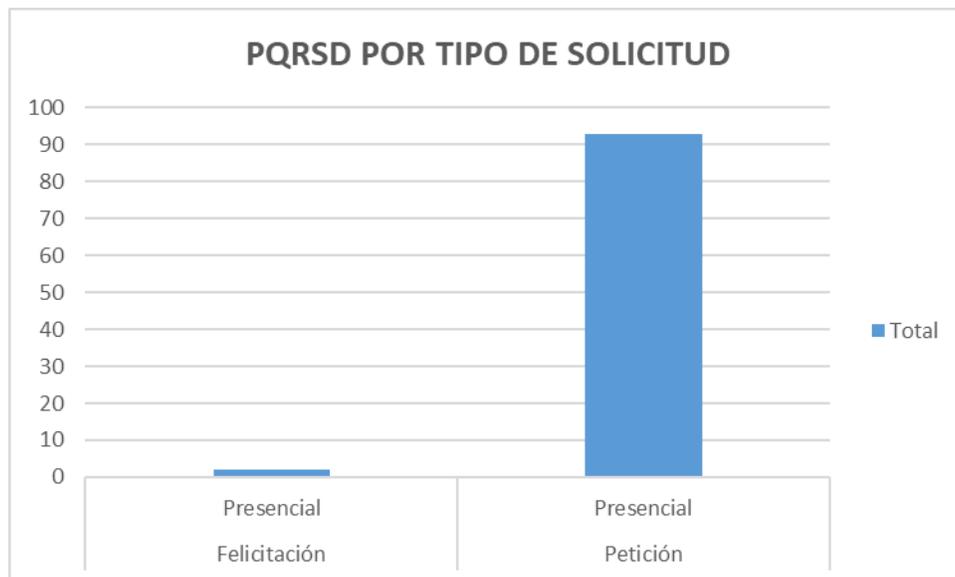
**Gráfico 1:** Total PQRSD ingresadas mensualmente

Para la vigencia 2023, las PQRSD que llegan al instituto mensualmente se encuentran entre 1 y 25 mensuales, ya que para la vigencia 2023 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.

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

### PQRSD POR TIPO DE SOLICITUD

De las PQRSD recibidas en el Instituto, las 93 corresponden a peticiones y 2 felicitaciones, de las cuales todas fueron de forma presencial.



**Gráficos 2:** Tipo de PQRSD y Canales de recepción

Se recalca que, de las 93 peticiones registradas, 40 tienen como asunto el préstamo del coliseo, del estadio o de elementos (podio y tarima), 13 para el préstamo del bus, 17 para apoyo o acompañamiento para eventos deportivos, 8 para citaciones a reuniones o a diferentes eventos llevados a cabo en el periodo, 3 Derechos de petición de Jorge Luis Avellaneda Diaz y las 12 restantes corresponden a diferentes solicitudes que realiza la comunidad y entes de gobierno como los son: Autorización para hacer una modificación en la baranda del patinódromo, solicitud de documentación, Solicitud para vincular hogares infantiles a las actividades INDERSANGIL, Presentación proyecto, Solicitud de copia reconocimientos deportivos vigentes tejo y Solicitud de control en polideportivo San Martín

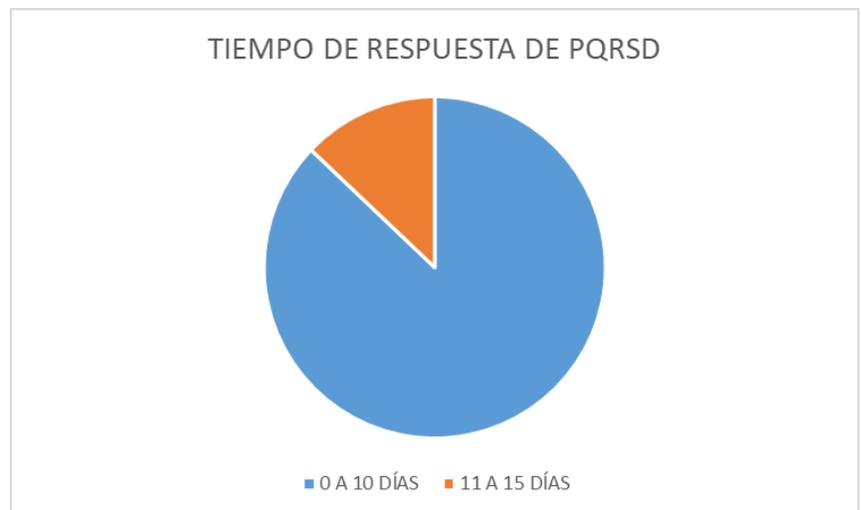
<p align="center"><b>INSTITUTO DE DEPORTES Y RECREACIÓN DE SAN GIL INDERSANGIL</b></p>	<p align="center"><b>INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO</b></p>	
<p>Fecha: 27/11/2020</p>	<p>Código: EVA-GE-F009</p>	<p>Versión: 01</p>

### TIEMPO DE RESPUESTA DE PQRS

La eficiencia en las respuestas es de 100%, ya que las 93 peticiones se resolvieron de manera oportuna dando cumplimiento a los tiempos establecidos que es de máximo 15 días. Esta eficiencia mostrada se debe a que el canal de recepción de todas las peticiones fue de manera presencial en las instalaciones del Instituto, permitiendo de esta manera dar respuesta de forma oportuna ya fuera 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	81
11 A 15 DÍAS	12
<b>TOTAL</b>	<b>93</b>



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

### RECOMENDACIONES

- Continuar tramitando de manera oportuna, precisa y concreta las P.Q.R.S.D, que ingresan al Instituto de Deportes y Recreación de San Gil - INDERSANGIL, por cuanto, de no atenderse dentro de los términos establecidos por la Ley, se puede incurrir en sanciones administrativas y permitir al peticionario recurrir a la acción de tutela para exigir el amparo de sus derechos.
- Se debe implementar de forma adecuada el correo de [atencionalciudadano@indersangil.gov.co](mailto:atencionalciudadano@indersangil.gov.co), ya que este correo se crea para tal fin.
- Fortalecer los mecanismos de comunicación en las diferentes áreas a través de la realización de reuniones periódicas en las cuales se revisen las estrategias de atención a los usuarios y el seguimiento a las P.Q.R.S.
- 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 esta, donde se pueden registrar las PQRSD, dar un uso óptimo a esta herramienta.
- Aplicación de encuestas para conocer la percepción de la ciudadanía respecto a la prestación de los servicios o trámites por parte del Instituto de Deportes y Recreación de San Gil - INDERSANGIL.
- Es importante tener en cuenta la clasificación adecuada de PQRSD, teniendo claras las definiciones de petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia.
- Para la próxima vigencia se sugiere realizar un análisis horizontal comparativo con el semestre anterior por cuanto se cuenta con información completa y confiable

Cordialmente,

Original firmado

**LUIS RICARDO CAMARGO ALVAREZ**  
Contratista Asesora de Control Interno