



INFORME

| | |
|-----------------|---------------|
| Nº Consecutivo: | 005-2025 |
| Versión: 03 | Página 1 de 5 |

Fecha: 15.01.2025

Formato: EVA-GE-F009

INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD

PRIMER SEMESTRE - VIGENCIA 2025

INTRODUCCIÓN

El sistema de control interno cuenta con el propósito de dar cumplimiento de evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana, es por lo anterior que en el área de control interno del instituto de deporte y recreación – INDERSANGIL, presenta un informe de seguimiento de las PQRSD para el primer semestre del 2025

OBJETIVO

Realizar seguimiento a las PQRSD para presentar informe de la gestión realizada en la entidad INDERSANGIL dando oportunamente las recomendaciones y verificando el cumplimiento de los requerimientos establecidos en la norma.

ALCANCE DEL INFORME

Con este informe se pretende dar cumplimiento a lo dispuesto en la norma que rige la materia en cuanto la verificación del estado de las PQRSD y así mismo, velar porque la comunidad conozca el estado de estas durante el primer semestre de 2025.

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.

1. **ATENCIÓN PRESENCIAL:** Calle 11 N° 4-10 - Coliseo Lorenzo Alcantuz
2. **SITIO WEB:** <https://indersangil.gov.co/>
3. **CORREO ELECTRÓNICO:** atencionalciudadano@indersangil.gov.co.



INFORME

Nº Consecutivo:

005-2025

Versión: 03

Página 2 de 5

4. REDES SOCIALES: Facebook: Inder San Gil

**PQRSD REGISTRADAS
PRIMER SEMESTRE 2025**

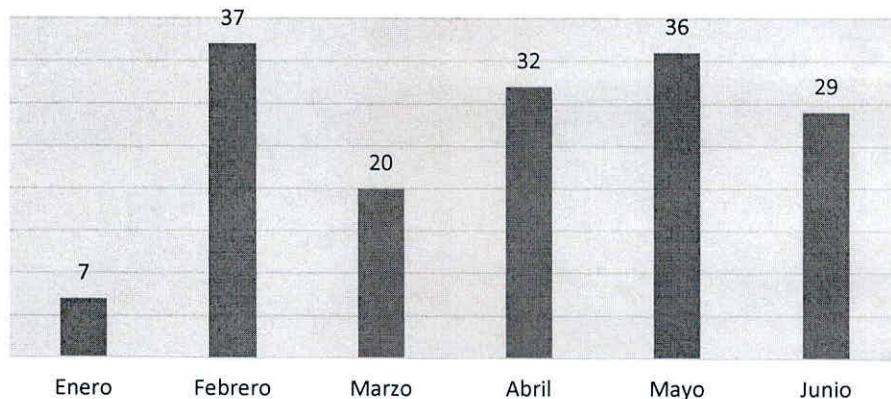
Durante el primer semestre de 2025, se registraron ciento sesenta y un (161), PQRSD en el INDERSANGIL, en el siguiente cuadro se muestra el total de PQRSD por mes.

PQRDS ENTRE ENERO Y JUNIO 2025

| Mes | Número | % |
|--------------|------------|-------------|
| Enero | 7 | 4% |
| Febrero | 37 | 23% |
| Marzo | 20 | 12% |
| Abril | 32 | 20% |
| Mayo | 36 | 22% |
| Junio | 29 | 18% |
| Total | 161 | 100% |

Fuente: Archivo PQRSD Indersangil

**INSTITUTO DE DEPORTE Y RECREACION INDERSANGIL
PQRDS PRIMER SEMESTRE 2025**





INFORME

Nº Consecutivo: 005-2025
Versión: 03 Página 3 de 5

Fecha: 15.01.2025

Formato: EVA-GE-F009

Para la vigencia del primer semestre de 2025, las PQRSD (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias) recibidas en INDERSANGIL oscilan entre 1 a 37 mensuales. Durante este periodo, se permite la realización de todas las actividades deportivas y recreativas de manera presencial.

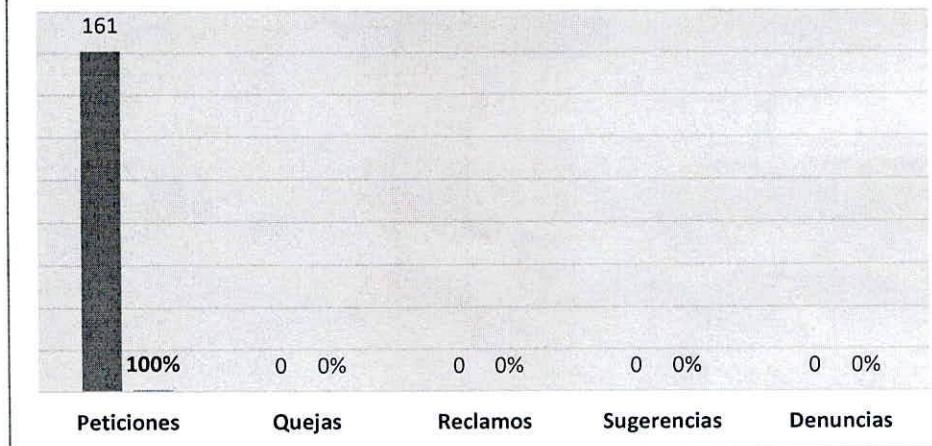
PQRDS PRIMER SEMESTRE DE 2025

POR TIPO DE SOLICITUD

| Mes | Número | % |
|--------------|------------|-------------|
| Peticiones | 161 | 100% |
| Quejas | 0 | 0% |
| Reclamos | 0 | 0% |
| Sugerencias | 0 | 0% |
| Denuncias | 0 | 0% |
| Total | 161 | 100% |

Fuente: Archivo PQRSD Indersangil

INSTITUTO DE DEPORTE Y RECREACION INDERSANGIL
PQRDS DE ENERO A JUNIO 2025
POR TIPO DE SOLCIITUD



De las 161 peticiones registradas, se tienen los siguientes asuntos:

- Préstamo de escenarios deportivos
- Apoyo de logística
- Arreglo de escenarios deportivos
- Solicitud de instructores



INFORME

| | |
|-----------------|---------------|
| Nº Consecutivo: | 005-2025 |
| Versión: 03 | Página 4 de 5 |

Fecha: 15.01.2025

Formato: EVA-GE-F009

- Apoyo a torneos deportivos
- Vinculación de eventos
- Préstamo del bus
- Préstamo de Piscina El Gallineral
- Préstamo implementos deportivos
- Actividades de recreación

La mayoría de las solicitudes recibidas corresponden a peticiones relacionadas con el préstamo de escenarios deportivos, acompañamiento en actividades, solicitud de monitores y solicitudes de apoyo en general, entre otras.

TIEMPO DE RESPUESTA DE PQRSD

El informe sobre el tiempo de respuesta de PQRSD del Instituto de Deportes y Recreación de San Gil indica que se logró una eficiencia del 100%, ya que las 161 solicitudes recibidas fueron atendidas dentro del plazo máximo de 15 días establecido por la ley. Este resultado positivo se atribuye a que todas las solicitudes se gestionaron de forma escrita dejando trazabilidad de las mismas; todas las respuestas fueron proporcionadas directamente por el instituto, no hubo necesidad de remitir las solicitudes a otras entidades, ya sea de forma verbal o escrita.

RECOMENDACIONES

- Garantizar que todas las solicitudes ingresadas sean atendidas dentro de los plazos establecidos por la ley.
- Capacitar al personal en la gestión eficiente de PQRSD para evitar sanciones administrativas y reducir la probabilidad de acciones de tutela por parte de los peticionarios.
- Promover el uso correcto de los canales de atención disponibles, como la página web, redes sociales, correo electrónico, para facilitar el acceso y la gestión de solicitudes.
- Difundir ampliamente el uso de la página web para ofrecer información clara y accesible, facilitando la presentación y seguimiento de solicitudes.
- Capacitar tanto al personal como a los usuarios en la diferenciación entre petición, queja, reclamo, sugerencia y denuncia, para garantizar una clasificación adecuada y una gestión eficiente.
- Implementar un sistema de seguimiento que permita evaluar periódicamente el cumplimiento de los tiempos de respuesta y asegurar la mejora continua en la atención.



INFORME

| | |
|-----------------|---------------|
| Nº Consecutivo: | 005-2025 |
| Versión: 03 | Página 5 de 5 |

Fecha: 15.01.2025

Formato: EVA-GE-F009

- Es importante que Indersangil, utilice un sello de recibido, toda vez que es una herramienta esencial para la gestión documental, brindando seguridad, organización y control en el proceso de recepción de correspondencia.
- Tener archivos separados (carpetas) por temas diferentes (pqrsd – correspondencia general, entre otros) facilita la organización, búsqueda y acceso a la información, mejorando la eficiencia y la productividad en diversos ámbitos, desde el trabajo hasta la gestión personal. Permite una mejor clasificación, localización rápida de documentos y una gestión más eficiente del conocimiento

Las recomendaciones enunciadas buscan promover un enfoque de liderazgo estratégico en la prevención y evaluación de riesgos, y no tienen otro objetivo que sugerir al Instituto de Deporte y Recreación Indersangil, buenas prácticas y acciones de mejora que faciliten el cumplimiento de metas establecidas en los indicadores, contribuyendo así a un proceso de mejora continua institucional

NELLY SANCHEZ CAMPOS
Contratista Control Interno