



**INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PQRSDDF
SEGUNDO TRIMESTRE DE 2024**

SANDRA MILENA QUIRÓZ VILLA
Gerente

Documentó
PATRICIA CARVAJAL VARGAS
Coordinadora de Control Interno

JULIO DE 2024

Unidad Deportiva Zona Sur
Calle 76 E Sur N° 46 B 82
Sabaneta - Antioquia
PBX: (604)288 01 26
www.indesa.gov.co



**Alcaldía
de Sabaneta**



INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PQRSDF SEGUNDO TRIMESTRE DE 2024

El Instituto para el Deporte y la Recreación de Sabaneta, INDESA, dando cumplimiento a la normatividad en materia de la oportuna Atención al Ciudadano; realiza el segundo informe de atención a las PQRSDF, recibidas y tramitadas en el Instituto; para lo cual, la Gerencia a cargo de la Dra. Sandra Quiróz imparte directrices sobre la adecuada calidad de las respuestas y su eficiencia en la misma.

A continuación, se presenta el informe respecto a las PQRSDF que ingresaron al **El Instituto para el Deporte y la Recreación de Sabaneta, INDESA**, durante el primer semestre del año 2024.

| PQRSDF | VIGENCIA |
|----------------------------------|----------|
| | 2024 |
| TOTAL RECIBIDAS ENERO A MARZO | 142 |
| TOTAL RECIBIDAS ABRIL A JUNIO | 44 |

Durante la vigencia reportada, llegaron a la entidad 186 solicitudes de Información al Instituto.

Unidad Deportiva Zona Sur
Calle 76 E Sur N° 46 B 82
Sabaneta - Antioquia
PBX: (604)288 01 26
www.indesa.gov.co



**Alcaldía
de Sabaneta**

Clasificación de las PQRSD

| ANÁLISIS TIPO DE SOLICITUD Enero a Marzo de 2024 | | | |
|---|----------|-----------------------|--------------------|
| ITEM | Cantidad | Tipo de Solicitud | % de participación |
| PQRSDF | 142 | Tutela | 100% |
| | | Queja | |
| | | Derecho petición | |
| | | Felicitaciones | |
| | | Solicitud Información | |
| TOTAL RECIBIDAS | 142 | | 100% |

| ANÁLISIS TIPO DE SOLICITUD Abril a Junio de 2024 | | | |
|---|----------|-----------------------|--------------------|
| ITEM | Cantidad | Tipo de Solicitud | % de participación |
| PQRSDF | 2 | Reclamo | 4% |
| | 25 | Queja | 56% |
| | 3 | Sugerencia | 6% |
| | 1 | Felicitaciones | 2% |
| | 15 | Solicitud Información | 32% |
| TOTAL RECIBIDAS | 44 | | 100% |

Análisis:

Del total de solicitudes recibidas, el 56% son quejas y representan la mayor cantidad de participación, el 15% son Solicitudes de Información, el 4% son Reclamos, un 6% son Sugerencias, el último 2% Reclamos.

Comportamiento Mensual de las PQRSD:

Se puede evidenciar que el mes que más presentó PQRSD fue febrero 90 solicitudes recibidas, dado que se iniciaba la Planeación de las



inscripciones de las diferentes modalidades deportivas, y la comunidad estaba inquieta por la información.

| Comportamiento Mensual de las PQRSD | 2024 |
|-------------------------------------|------------|
| Enero | 46 |
| Febrero | 90 |
| Marzo | 6 |
| Abril | 8 |
| Mayo | 21 |
| Junio | 15 |
| Total | 186 |

Los siguientes son los canales de atención oficiales de la entidad:

| Canales de Atención al Ciudadano | |
|---|--|
| Correo Electrónico | info@indesa.gov.co |
| Portal Web | http://www.indesa.gov.co .co/"Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias hechos de corrupción", y realizar el registro" |
| Medio Escrito | <p>INDESA Dirección: Calle 76 E Sur # 46 B 82 Horario de atención: Lunes a viernes: 7:30 a.m. a 12:00 m. y 2:00 p.m. a 6:00 p.m. Teléfono Conmutador: +57 (604)4406808 Correo institucional: usuario@indesa.gov.co Correo de notificaciones judiciales: notificacionesjudiciales@indesa.gov.co</p> |
| Personalmente en las Instalaciones del Instituto. | <p>INDESA Dirección: Calle 76 E Sur # 46 B 82 Horario de atención: Lunes a viernes: 7:30 a.m. a 12:00 m. y 2:00 p.m. a 6:00 p.m. Teléfono Conmutador: +57 (604)4406808 Correo institucional: usuario@indesa.gov.co Correo de notificaciones judiciales: notificacionesjudiciales@indesa.gov.co</p> |
| | <p>INDESA Dirección: Calle 76 E Sur # 46 B 82</p> |

Unidad
 Calle 76
 Sabaneta – Antioquia
 PBX: (604)288 01 26
www.indesa.gov.co





Horario de atención: Lunes a viernes: 7:30 a.m. a 12:00 m. y 2:00 p.m. a 6:00 p.m.

No presencial.
Redes sociales: Facebook, Tweet, Instagram

CONCLUSIONES

La Gerente del Instituto para el Deporte y la Recreación de Sabaneta, Dra. Sandra Milena Quiróz Villa, durante el primer semestre del año, impartieron directrices claras al respecto para la oportuna respuesta a los usuarios.

Para el semestre un 5,5% de las Solicitudes recibidas se resolvieron extemporáneamente, luego de ser revisadas y analizadas con el área Jurídica y Control Interno, se remitieron los correos de seguimiento a los procesos responsables para fortalecer la capacidad de respuesta al usuario.

Unidad Deportiva Zona Sur
Calle 76 E Sur N° 46 B 82
Sabaneta - Antioquia
PBX: (604)288 01 26
www.indesa.gov.co



**Alcaldía
de Sabaneta**