



**INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PQRS
CUARTO TRIMESTRE
VIGENCIA 2024**

**Aprobado Por
SANDRA MILENA QUIRÓZ VILLA
Gerente**

**Realizado por
PATRICIA CARVAJAL VARGAS
Coordinadora de Control Interno**

Enero de 2025

INTRODUCCIÓN	3
1. OBJETIVO	4
2. METODOLOGÍA	4
3. ALCANCE	4
4. CANALES DE ATENCIÓN.....	6
5 CONCLUSIONES.....	7
6 RECOMENDACIONES	7

INTRODUCCIÓN

La Oficina Asesora de Control Interno, con el fin de dar cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública"; presenta informe de seguimiento y evaluación a la atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, y Denuncias -PQRSD- en el Instituto para el Deporte y la Recreación de Sabaneta 2024.

Para la elaboración de este informe se tomó como referencia la información suministrada por la diferentes dependencias del Instituto

Este informe presenta estadísticas, gráficos, observaciones, conclusiones y recomendaciones producto de la revisión realizada.

1. OBJETIVO

Verificar que el trámite de las PQRSD recibidas en el Instituto, se preste de acuerdo con las normas legales vigentes a través de la revisión de la base de datos donde se lleva la trazabilidad de la gestión dada a cada petición, para rendir el informe sobre el particular.

2. METODOLOGÍA

Para el cumplimiento del objetivo, se verificó el 100% de las PQRSD que ingresaron a la entidad, recepcionadas durante el la vigencia 2024.

3. ALCANCE

Revisión de las PQRSD atendidas en la entidad durante el la vigencia 2024,

PQRSD ATENDIDAS EN LA ENTIDAD EN LA VIGENCIA 2024

Las PQRSD atendidas y tramitadas en la entidad durante la vigencia 2024 que en su mayoría fueron de la tipología Petición de interés general o particular.

PQRSD	VIGENCIA
	2024
TOTAL RECIBIDAS ENERO A MARZO	142
TOTAL RECIBIDAS ABRIL A JUNIO	44
TOTAL RECIBIDAS JULIO A SEPTIEMBRE	15
OCTUBRE A DICIEMBRE	5
TOTAL	206

Durante la vigencia 2024, se recibieron un total de DOSCIENTAS SEIS -206- Solicitudes de Información entre, peticiones, quejas, felicitaciones. El trimestre en el cual se presentaron la mayoría de ellas fue el trimestre comprendido entre enero y marzo de la vigencia, debido a que, por ser año de empalme, los servicios del INDESA, aún no

habían iniciado. El tema de más consultas estuvo asociado al mantenimiento de escenarios deportivos e inicio de los diferentes cursos.

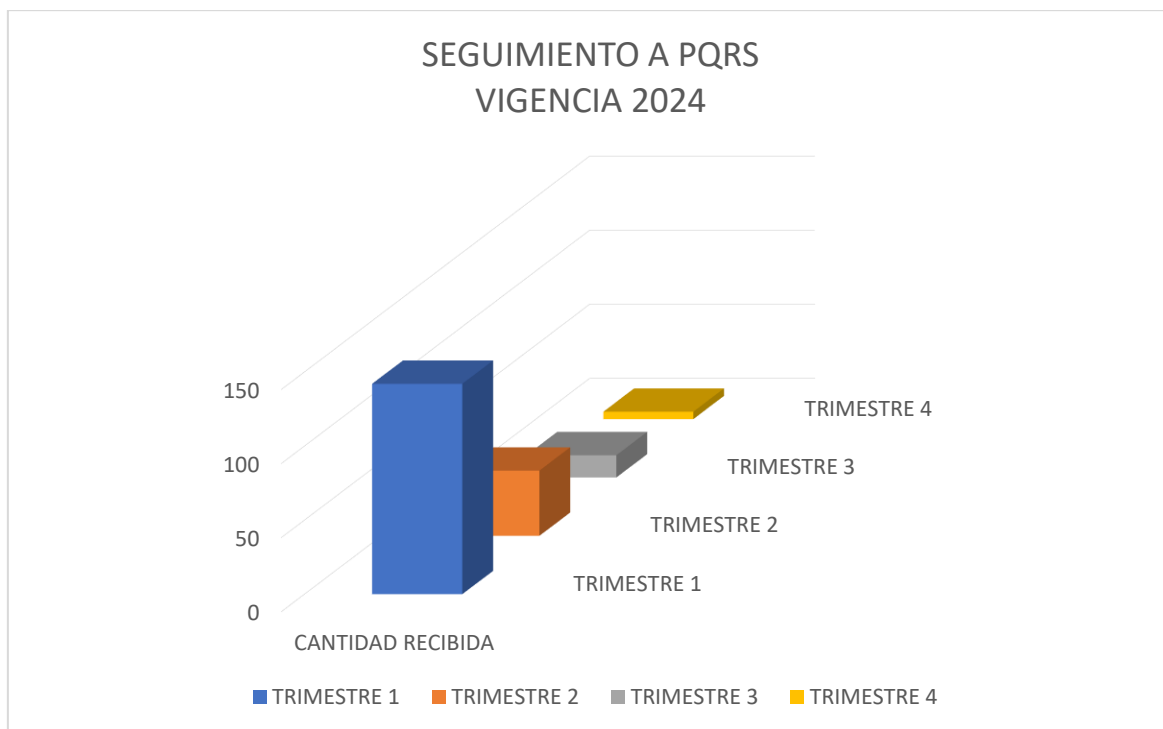


Gráfico: Cantidad de PQRS, recibidas durante la vigencia 2024

4.CANALES DE ATENCIÓN

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	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
Personalmente en las Instalaciones del Instituto.	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 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. No presencial. Redes sociales: Facebook, Tweet, Instagram

5 CONCLUSIONES

Se encontró que, durante la vigencia 2024 el INDESA, ha unido esfuerzos para responder de manera oportuna a todas las PQRSD.

El buzón institucional sigue siendo el medio más utilizado por los ciudadanos para interactuar con el INDESA.

Se actualizó el trámite de las PQRS en el INDESA, para fortalecer la capacidad de respuesta frente a las solicitudes de información.

6 RECOMENDACIONES

Mantener activos y eficientes los medios de atención de PQRSD, hacer mantenimiento y ajustes, cada vez que sea necesario, es crucial para garantizar una comunicación fluida con los usuarios del INDESA y brindar un servicio de calidad.

Continuar con la mejora continua, a través del seguimiento permanente de las PQRSD, con el fin de evitar cualquier tipo de riesgo de extemporaneidad.