

INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PQRSDEF
TERCER TRIMESTRE DE 2024

SANDRA MILENA QUIRÓZ VILLA
Gerente

Documentó
PATRICIA CARVAJAL VARGAS
Coordinadora de Control Interno

OCTUBRE 4 DE 2024

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
TOTAL RECIBIDAS JULIO A SEPTIEMBRE	15
TOTAL	201

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

Clasificación de las PQRSDF

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 TIPO DE SOLICITUD Julio a Agosto de 2024			
ITEM	Cantidad	Tipo de Solicitud	% de participación
PQRSDF	2	Petición	4%
	8	Queja	56%
	4	Felicitaciones	2%
TOTAL RECIBIDAS	14		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 PQRSDF:

Se puede evidenciar que el mes que más presentó PQRSDF fue **septiembre 10** 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 PQRSDF	2024
Enero	46
Febrero	90
Marzo	6
Abril	8



Mayo	21
Junio	15
Julio	
Agosto	5
Septiembre	10
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/"Peticiónes, Quejas, Reclamos y Denuncias hechos de corrupción", y realizar el registro"
Medio Escrito	<p>INDESA Dirección: Calle 76 E Sur # 46 B 82</p> <p>Horario de atención: Lunes a viernes: 7:30 a.m. a 12:00 m. y 2:00 p.m. a 6:00 p.m.</p> <p>Teléfono Conmutador: +57 (604)4406808</p> <p>Correo institucional: usuario@indesa.gov.co</p> <p>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</p> <p>Horario de atención: Lunes a viernes: 7:30 a.m. a 12:00 m. y 2:00 p.m. a 6:00 p.m.</p> <p>Teléfono Conmutador: +57 (604)4406808</p> <p>Correo institucional: usuario@indesa.gov.co</p> <p>Correo de notificaciones judiciales: notificacionesjudiciales@indesa.gov.co</p>
	<p>INDESA Dirección: Calle 76 E Sur # 46 B 82</p> <p>Horario de atención: Lunes a viernes: 7:30 a.m. a 12:00 m. y 2:00 p.m. a 6:00 p.m.</p> <p>No presencial. Redes sociales: Facebook, Tweet, Instagram</p>



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.

.