

INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PQRS SEGUNDO TRIMESTRE 2025

INTRODUCCIÓN

La Oficina de Control Interno (o quien haga sus veces), en cumplimiento de Ley 1474 de 2011 y siguientes, tiene como función realizar la evaluación independiente y objetiva al Sistema de Control Interno, a los procesos, procedimientos, actividades y actuaciones, con el fin de determinar su efectividad, el cumplimiento de la gestión institucional y sus objetivos, produciendo recomendaciones en busca del mejoramiento continuo y permanente.

Dando cumplimiento a los informes sobre PQRSDf de la ciudadanía y partes interesadas, se hace el seguimiento al segundo trimestre de 2025 y presenta informe pormenorizado sobre dicho tema, el cual es publicado en la página web del Instituto.

OBJETIVO

Realizar seguimiento y control al estado de las PQRSDf interpuestas por la comunidad en general a través de los diferentes canales oficiales de atención, con el fin de determinar el cumplimiento en términos de oportunidad y calidad en las respuestas emitidas y efectuar las recomendaciones necesarias a los responsables de los procesos, buscando el mejoramiento continuo del INDESA.

ALCANCE

Presentar informe de seguimiento que dé cuenta de la verificación respecto a la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSDf), en el INDESA, durante el periodo comprendido del 1 de abril al 30 de junio de 2025.

NORMATIVIDAD

Constitución Política de Colombia – Artículo 23.
Ley 1474 de 2011, Artículo 76.
Ley 1755 de 2015.
Ley 87 de 1993.

CANALES DE ATENCIÓN

Con el fin de facilitar a la comunidad y partes interesadas la interacción con la Entidad, se han dispuesto los siguientes canales por medio de los cuales se pueden presentar las



PQRSD, las mismas que son respondidas de acuerdo a los procedimientos establecidos en la entidad:

Tipo de Medio	Medio
Línea Telefónica (conmutador)	+57 (604)440 68 08
Virtual o en línea	www.indesa.gov.co "PQRSD"
Correo Institucional	usuario@indesa.gov.co
Presencial	Oficinas INDESA sede sur, Calle 76E sur # 46 B -82
Escrito	Dirección: Calle 76E sur # 46 B -82 Horario de atención: lunes a viernes: 7:30am a 12:00m y 2:00 pm a 6:00 pm.

TRATAMIENTO DE LAS PQRSD

El Instituto para el Deporte y la Recreación de Sabaneta, cuenta con un instructivo para "atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD)", mediante el cual se establece la forma para atender cualquier solicitud realizada por la comunidad o partes interesadas; de tal manera, que la información entregada sea clara, precisa, confiable y oportuna, procurando la prestación del servicio conforme a los requisitos legales aplicables.

Para la elaboración de este informe, se obtiene la información correspondiente al segundo trimestre de 2025 allegada por los canales dispuestos por el Instituto

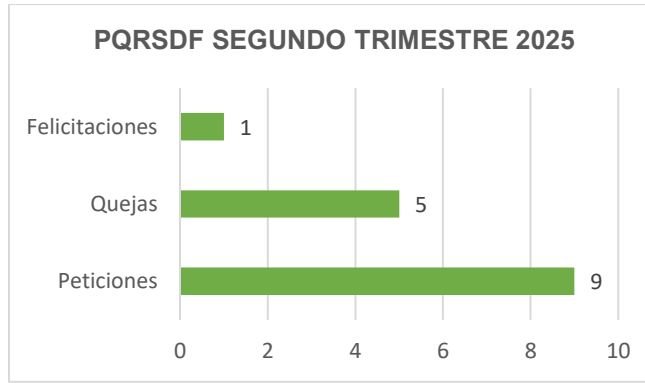
El número de solicitudes recibidas para esta vigencia es de 15 PQRSD distribuidas de la siguiente manera:

PQRSD SEGUNDO TRIMESTRE 2025				
Mes	P. Web	Buzón	Otros	Total
Abril	5	2	0	7
Mayo	5	3	0	8
Junio	0	0	0	0
Total	10	5	0	15

Información extraída de los archivos del INDESA.

Las PQRSD recibidas en el periodo evaluado, tuvieron como mecanismo de recepción principal la página web, con 10 solicitudes y el 67% de la totalidad (15) allegada, seguidas de las recibidas en el buzón ubicado en las instalaciones del Instituto con 5 que equivalen al 37%.

El total de PQRSD (15) ingresadas en este periodo, se clasificadas como se muestra a continuación:



PQRSDF SEGUNDO TRIMESTRE 2025		
Tipo de requerimiento	Cantidad	%
Derechos de petición	9	60%
Quejas	5	33%
Felicitaciones	1	7%
Total	15	100%

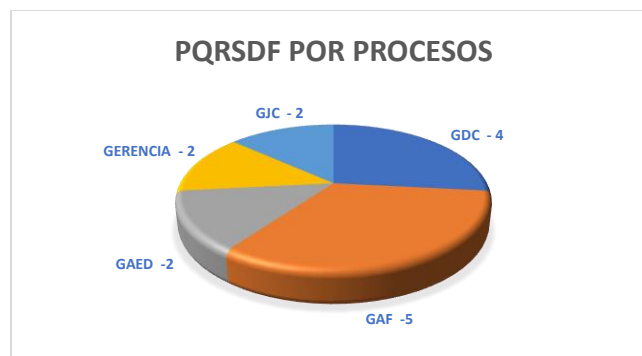
Información extraída de los archivos del INDESA.

Es preciso mencionar que para este periodo se evidencia un mayor número de ingreso de PQRSDF corresponde a “peticiones” lo que representa el 60%, y responden a solicitud general de información; seguido por las quejas con un 33% y temas relacionados con clases de rumba y cambio de instructores.

PQRSDF X TIPO Y X PROCESO						
Tipo	PROCESO					TOTAL
	GDC	GAF	GAED	GJC	GERENCIA	
Derechos de petición	3	2	1	2	1	9
Quejas	1	3	0	0	1	5
Felicitaciones	0	0	1	0	0	1
	4	5	2	2	2	
	26,68%	33,33%	13,33%	13,33%	13,33%	100%
	15					

Información extraída de los archivos del INDESA.

Nota: descripción de las siglas del cuadro: GDC: gestión deporte competitivo, GAF: gestión actividad física, GAED: gestion administrativa de escenarios deportivos, GJC: gestión jurídica y contratación,



El cuadro anterior refleja a Gestión de Actividad Física (GAF) como el proceso con más solicitudes recibidas 5 y el 33.33%, seguida de Gestion Deporte Competitivo (GDC) con 4 y el 26.68%, sin dejar de resaltar las felicitaciones que recibe administración de escenario deportivos por la limpieza en los escenarios deportivos.

Comparativo: Primer trimestre vs Segundo Trimestre		
Clase de solicitud	enero-marzo	abril-junio
Derechos de petición	8	9
Quejas	24	5
Felicitaciones	5	1
Reclamos	5	0
Otros	11	0
Total	53	15

Información extraída de los archivos del INDESA.

Al hacer el comparativo con el trimestre anterior, se puede observar una *disminución* considerable en las solicitudes recibidas correspondiente a 38 menos; obedeciendo a que el Instituto recibió menos quejas y a la inexistencia de reclamos u otros para este segundo trimestre.

Es importante mencionar que el Instituto día a día viene trabajo en pro de la mejora continua con el fin de buscar la satisfacción de los clientes al gestionar oportuna y efectivamente sus diferentes solicitudes.

Conclusiones y Recomendaciones

El Instituto debe fortalecer el servicio de atención al ciudadano, acorde a lo dispuesto en la ley 1474 de 2011, garantizando un servicio con calidad y efectividad

Fortalecer la cultura del autocontrol en los funcionarios y contratistas, en temas relacionados con: trámite de las peticiones, tiempos de respuesta, quejas, sugerencias y reclamos, riesgos, responsabilidades y procedimientos internos aplicables, con el propósito de evitar reprocesos.

Sandra Milena Quiroz Villa
Gerente

Proyectó:
Margarita Sierra - Contratista
Junio 07 de 2025