



## INFORME DE GESTIÓN

**MACRO  
PROCESO:  
ESTRATÉGICO**

**PROCESO:  
DIRECCIONAMIENTO  
ORGANIZACIONAL**

### **PRIMER INFORME DE GESTIÓN Y SEGUIMIENTO A LAS PQRSFDC DEL AÑO 2023**

**Objetivo.** Realizar seguimiento al estado de las PQRSFDC, con el fin de establecer acciones correctivas, preventivas y de mejora que permitan incrementar la satisfacción de los ciudadanos, garantizando un servicio ágil y eficiente, dando cumplimiento a la ley 1755 de 2015 (Derecho fundamental de petición).

La Oficina de Control Interno presenta el seguimiento y evaluación al tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes, felicitaciones, denuncias y consultas – PQRSFDC en el periodo comprendido entre el 1 de enero al 30 de junio del 2023; las cuales son recibidas y atendidas a través de los diferentes canales de atención y, donde cada área es la encargada de realizar la gestión de dicha solicitud; esto con el fin de proceder con la respuesta a las diferentes solicitudes, buscando cumplir con los términos de ley generando recomendaciones para fortalecer el proceso interno.



# INFORME DE GESTIÓN

**MACRO  
PROCESO:  
ESTRATÉGICO**

**PROCESO:  
DIRECCIONAMIENTO  
ORGANIZACIONAL**

## INDICADOR DE GESTIÓN DE LAS PQRSFDC

Cliente interno:

RESULTADOS DEL INDICADOR							
No.	Periodo	Solicitudes Recibidas	Solicitudes Respondidas	Cumplimiento de la meta	Meta	Estado	Observación
1	Enero	15	15	100,00%	90%	Verde	
2	Febrero	18	18	100,00%	90%	Verde	
3	Marzo	16	16	100,00%	90%	Verde	
4	Abril	11	11	100,00%	90%	Verde	
5	Mayo	18	18	100,00%	90%	Verde	
6	Junio	13	13	100,00%	90%	Verde	
7	Julio			0,00%	90%		
8	Agosto			0,00%	90%		
9	Septiembre			0,00%	90%		
10	Octubre			0,00%	90%		
11	Noviembre			0,00%	90%		
12	Diciembre			0,00%	90%		

El indicador del cliente interno del semestre se encuentra en verde, lo que significa que todas las solicitudes fueron respondidas en los tiempos establecidos, según lo establecido en la ley 1755 de 2015.

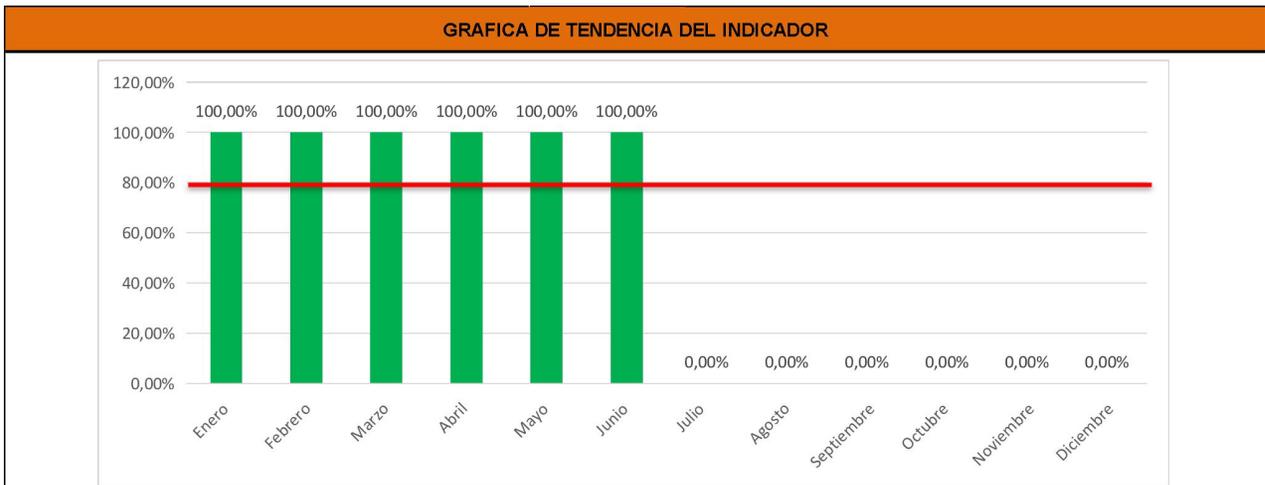
Cliente externo:

RESULTADOS DEL INDICADOR							
No.	Periodo	PQRS Recibidas	PQRS Respondidas	Cumplimiento de la meta	Meta	Estado	Observación
1	Enero	6	4	66,67%	90%	Rojo	
2	Febrero	17	16	94,12%	90%	Verde	
3	Marzo	18	16	88,89%	90%	Verde	
4	Abril	11	9	81,82%	90%	Verde	
5	Mayo	18	16	88,89%	90%	Verde	
6	Junio	18	16	88,89%	90%	Verde	
7	Julio			0,00%	90%		
8	Agosto			0,00%	90%		
9	Septiembre			0,00%	90%		
10	Octubre			0,00%	90%		
11	Noviembre			0,00%	90%		
12	Diciembre			0,00%	90%		

El indicador del cliente externo del semestre, da como resultado que para el mes de Enero da como resultado en rojo debido a que algunas PQRSDFDC no fueron respondidas por falta de información de las personas que solicitaron, según lo establecido en la ley 1755 de 2015.

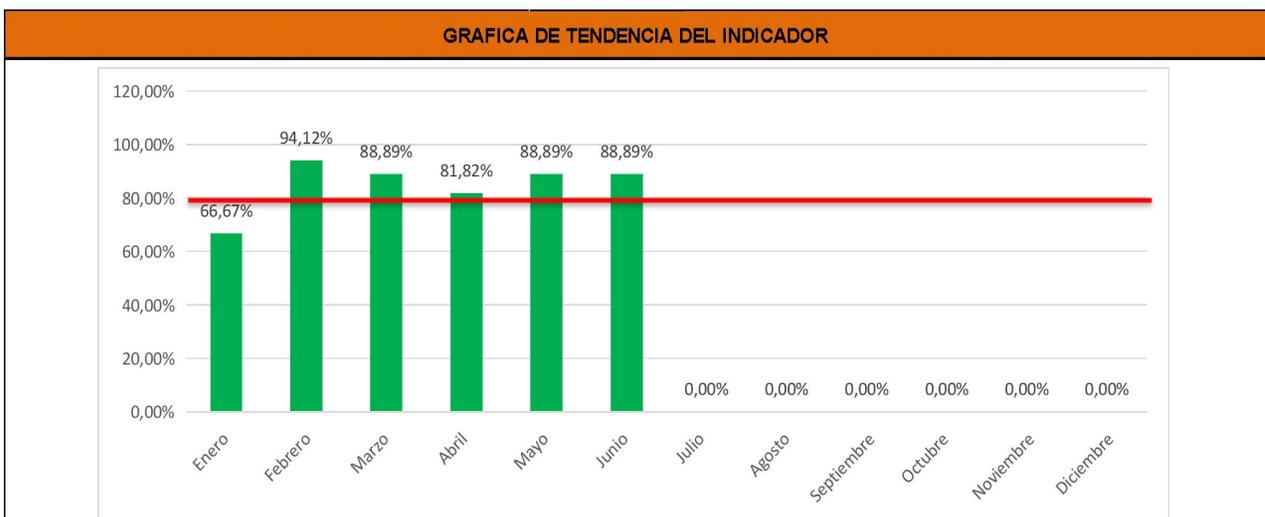
## TENDENCIA DEL COMPORTAMIENTO DEL SEMESTRE

### Cliente interno:



La tendencia del cliente interno permanece en la constante del cumplimiento en un 100% según lo establecido en la ley 1755 de 2015.

### Cliente externo:



La tendencia en el semestre para el cliente externo indica que febrero obtuvo un cumplimiento de respuesta en un 94.12% y en enero del 66.67% la tendencia se encuentra baja debido que no fueron respondidas por falta de información de las personas que solicitaron según lo establecido en la ley 1755 de 2015.



# INFORME DE GESTIÓN

**MACRO  
PROCESO:  
ESTRATÉGICO**

**PROCESO:  
DIRECCIONAMIENTO  
ORGANIZACIONAL**

## ANÁLISIS DEL INDICADOR

Cliente interno:

Mes	ANÁLISIS DE RESULTADO DEL INDICADOR
<b>Enero</b>	Para el mes de enero se atendieron 15 solicitudes de divulgación y convocatoria, formato F-GC-15, 6 de ellas de la coordinación de Deporte Competitivo, 4 de Educación Física y Recreación, 3 de Actividad Física y 2 de Torneos. En su totalidad fueron calificadas excelente, 12 cumplieron y 3 superaron las expectativas.
<b>Febrero</b>	En el mes de febrero recibimos 18 solicitudes de divulgación y convocatoria, formato F-GC-15. Deporte Competitivo hizo 8 de ellas, Gestión Humana 5, Torneos 2, Archivo y Educación Física y Recreación de a 1. En las Evaluaciones pudimos evidenciar que en la totalidad de ellas se calificó con excelente dos aspectos: Puntualidad en la fecha de entrega de la solicitud y calidad en el diseño desarrollado; en cuanto a los otros aspectos de la evaluación en Asesoría de información por parte de la coordinación de comunicaciones tenemos 4 bueno y 14 excelente en la disponibilidad para resolver inquietudes 5 buenos y 13 excelente.
<b>Marzo</b>	En el mes de marzo recibimos 16 solicitudes de divulgación y convocatoria, la coordinación de Deporte Competitivo hizo 5. Torneos Talento Humano, Educación Física y Recreación pasaron de a 3 cada una. Actividad Física realizó una solicitud para este mes. Del total de las 16 solicitudes 13 se calificaron con E en todos sus aspectos evaluativos, 11 de ellas cumplieron con las expectativas y 5 las superaron.
<b>Abril</b>	La Coordinación de Educación física y recreación hizo 8 solicitudes a través del Formato F-GC-15, Actividad Física 2 y deporte Competitivo 1. Todas las solicitudes fueron calificadas con excelente, cumpliendo con las expectativas de las coordinaciones solicitantes.
<b>Mayo</b>	Durante este mes atendimos 18 solicitudes de Divulgación y Convocatoria, 6 de Deporte Competitivo, 6 de Educación Física y Recreación, 2 de talento humano, 2 de actividad física y una de la coordinación de clubes. Todas con buena calificación por parte de los coordinadores.
<b>Junio</b>	En junio dimos respuesta de a 13 solicitudes de Divulgación y Convocatoria en el Formato F-GC-15, distribuidas así 5 de la coordinación de Deporte Competitivo, 4 de Educación Física y Recreación, 2 de Torneos, Una de Talento Humano y una de Actividad Física, 12 de ellas recibieron calificación excelente en la evaluación, 5 superaron la expectativa y las demás cumplieron con ella.

El análisis explica el tratamiento que se le ha dado a cada una de las solicitudes para el cliente interno.

Cliente externo:

Mes	ANÁLISIS DE RESULTADO DEL INDICADOR
<b>Enero</b>	En el mes de enero se registraron 6 PQRFS en el Formato F-GC-21, de las cuales 4 se respondieron. 5 de las PQRFS se entregaron a la Dirección Operativa para su respuesta y 2 a la Coordinación de Escenarios. Se clasifican en 4 solicitudes, 1 queja y 1 consulta
<b>Febrero</b>	Para el mes de febrero se le hizo tratamiento a la retroalimentación con el cliente a 17 PQRFS recibida a través del correo de usuario@indesa.gov.co. 12 de estas fueron para hacer peticiones y solicitudes de información también asuntos como préstamo de espacios, apoyos y trabajo articulado con otras dependencias de la administración, 5 fueron quejas. Se le dió respuesta oportuna a 16 de ellas, no se respondió una solicitud de información respecto a <del>la disciplina deportiva de fútbol de salón cuanto a expedición de certificación de natación</del>
<b>Marzo</b>	En el mes de marzo, el indicador continúa en verde pero baja su porcentaje debido a que no se le dio respuesta oportuna a dos solicitudes, una en cuanto a una certificación de natación y otra de apoyo económico a un deportista. Las PQRFS del mes de marzo se clasifican así: 9 solicitudes, 5 quejas y 3 peticiones.
<b>Abril</b>	En el mes de abril se registraron 11 PQRFS, en su mayoría dirigidas a la coordinación de escenarios, quedaron pendientes 2 PQRFS por registrar, una de ellas aunque fue debidamente respondida no se radicó en el archivo del instituto
<b>Mayo</b>	Para este mes, se registraron 18 PQRFS, se realizó debida respuesta a 16 en total, las dos solicitudes pendientes por respuesta se cancelaron vía correo electrónico.
<b>Junio</b>	En el mes de junio se registraron 18 PQRFS, se realizó respuesta de 16 hasta la fecha de revisión de este indicador, sin embargo, es importante aclarar, que se cuentan con días hábiles para generar las respuestas de las 2 PQRFS pendientes y al realizar seguimiento se evidenció que se están gestionando adecuadamente las respuestas.



## INFORME DE GESTIÓN

**MACRO  
PROCESO:  
ESTRATÉGICO**

**PROCESO:  
DIRECCIONAMIENTO  
ORGANIZACIONAL**

El análisis explica el tratamiento que se le ha dado a cada una de las solicitudes para el cliente externo.

Solicitud o trámite	Tiempo de respuesta
Petición	15 días hábiles
Queja	15 días hábiles
Reclamo	15 días hábiles
Sugerencia	15 días hábiles
Felicitación	15 días hábiles
Denuncia	15 días hábiles
Consulta	30 días hábiles

### RECOMENDACIONES

Recomendar a los responsables de tramitar las PQRSFDC, la importancia de verificar antes de firmar, la coherencia de respuestas brindadas a los peticionarios frente a sus requerimientos y verificar que se haya contestado la totalidad de solicitudes de cada ciudadano dentro de los términos establecidos.

Que en reuniones de Comité de Calidad se socialice periódicamente las cifras de atención a PQRSFDC, con el fin de efectuar autoevaluación de las estrategias adoptadas para mejorar la atención a la comunidad y como resultado de la evaluación se tomen medidas preventivas y correctivas para dar cumplimiento a la Ley 1755 de 2015 en cuanto a calidad, oportunidad, calidez y coherencia. Así mismo, documentar las acciones, actividades y gestiones realizadas, evidenciando su cumplimiento.

Es muy importante que los contratistas responsables de atender las solicitudes de los ciudadanos se concienticen de la importancia de responder en términos de ley, de manera clara, precisa y de fondo, a fin de evitar un inadecuado tratamiento a las solicitudes, aumento de sanciones y acciones de tutela para el Instituto, incremento



## INFORME DE GESTIÓN

**MACRO  
PROCESO:**  
ESTRATÉGICO

**PROCESO:**  
DIRECCIONAMIENTO  
ORGANIZACIONAL

de quejas y reclamos, insatisfacción del ciudadano, e incumplimiento de la normatividad.

Se deben establecer acciones de mejora para el cumplimiento del indicador en un 100% de las PQRSFDC físicas, virtuales y el manejo del formato de los tiempos para dar respuesta y así dar cumplimiento a la ley 1755 del 2015.

*Nelson Rios Muñeton*  
Nelson Alcides Rios Muñeton  
Revisado por  
Cargo: Gerente - INDESA

*Sulemy Alejandra Agudelo Taborda*  
Sulemy Alejandra Agudelo Taborda  
Realizado por  
Cargo: Control Interno