

	INFORME DE GESTIÓN	
	MACRO PROCESO: ESTRATÉGICO	PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ORGANIZACIONAL

SEGUNDO 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 julio al 30 de diciembre 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	14	14	100,00%	90%	Verde	
7	Julio	14	14	100,00%	90%	Verde	
8	Agosto	13	13	100,00%	90%	Verde	
9	Septiembre	13	13	100,00%	90%	Verde	
10	Octubre	14	14	100,00%	90%	Verde	
11	Noviembre	12	12	100,00%	90%	Verde	
12	Diciembre	6	6	100,00%	90%	Verde	

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	17	94,44%	90%	Verde	
7	Julio	12	12	100,00%	90%	Verde	
8	Agosto	4	4	100,00%	90%	Verde	
9	Septiembre	9	8	88,89%	90%	Verde	
10	Octubre	3	2	66,67%	90%	Verde	
11	Noviembre	5	5	100,00%	90%	Verde	
12	Diciembre	14	10	71,43%	90%	Amarillo	Pendientes respuestas que se deber

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 y en el mes de diciembre queda en color amarillo ya que queda pendiente respuestas que se debe de generar en la nueva



INFORME DE GESTIÓN

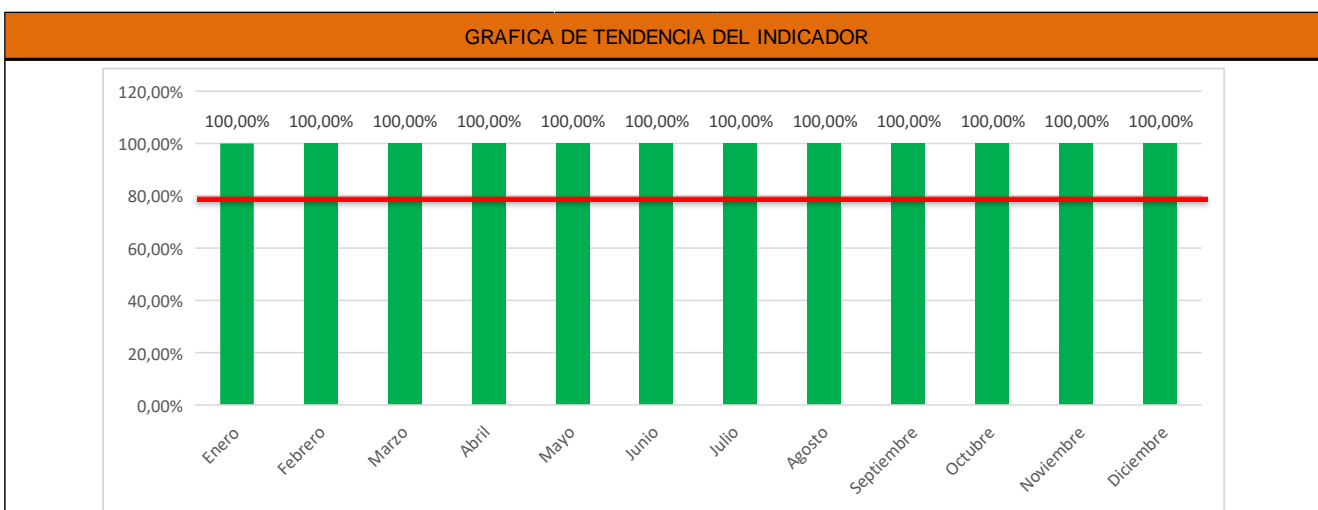
**MACRO
PROCESO:
ESTRATÉGICO**

**PROCESO:
DIRECCIONAMIENTO
ORGANIZACIONAL**

administración ya que el personal a la fecha no se encuentra contratada, según lo establecido en la ley 1755 de 2015.

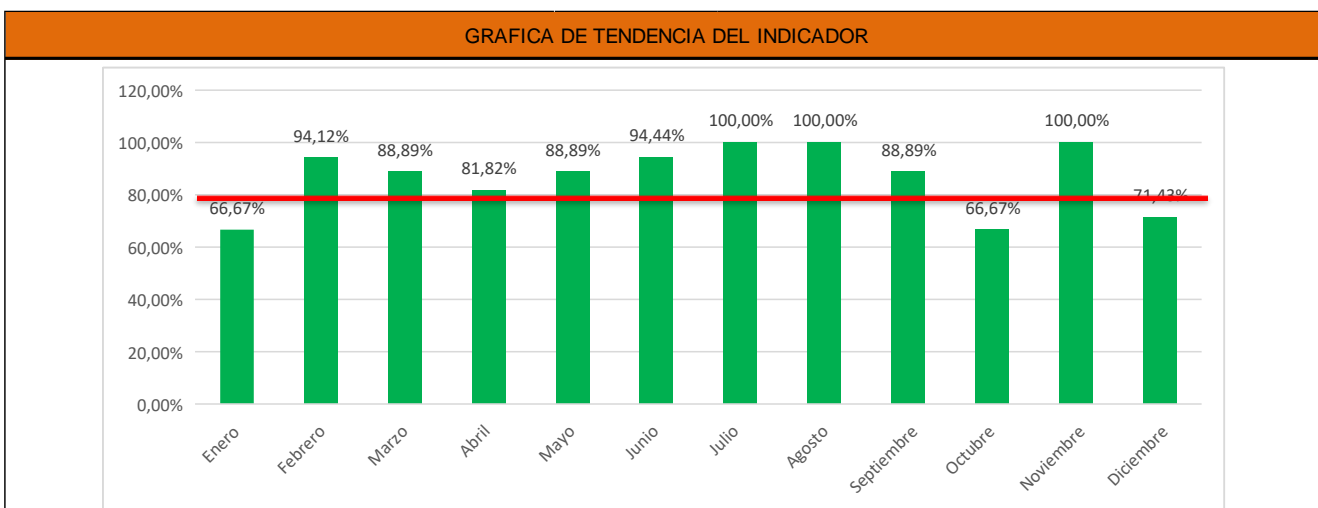
TENDENCIA DEL COMPORTAMIENTO DEL SEMESTRE

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:



	INFORME DE GESTIÓN	
	MACRO PROCESO: ESTRATÉGICO	PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ORGANIZACIONAL

La tendencia en el semestre para el cliente externo indica que julio, agosto y noviembre están al 100% en su cumplimiento de las respuestas y en los meses de octubre y diciembre con tendencia baja fue por falta de información al momento de respuesta según lo establecido en la ley 1755 de 2015.

ANÁLISIS DEL INDICADOR

Cliente interno:

Mes	ANÁLISIS DE RESULTADO DEL INDICADOR
Enero	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.
Febrero	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.
Marzo	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.
Abril	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.
Mayo	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
Junio	En junio dimos respuesta de a 14 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, 3 de Torneos, una de Talento humano y una de Actividad Física. Todas fueron calificadas Excelente en los 4 ítems de evaluación, 7 superaron las expectativas y 7 cumplieron con ellas. a expectativa y las demás cumplieron con ella.
Julio	Recibimos 14 solicitudes de divulgación y convocatoria Formato F-GC-15, Torneos realizó 7, Deporte Competitivo 3, Educación Física y Recreación 2, las coordinaciones de Actividad Física y Talento Humano hicieron de a una. En su mayoría fueron calificadas con excelente, observando la oportunidad de mejorar en ítems como la calidad en el diseño desarrollado que obtuvo 3 buenos y 1 bueno en el ítem de disponibilidad para resolver inquietudes. Aparte de estos ítems cumplidos con las expectativas de los solicitantes (E) y en algunos casos superados (C).
Agosto	13 solicitudes de divulgación y convocatoria recibimos en el mes de agosto, Torneos nos hizo 5 solicitudes, Deporte Competitivo y Educación Física de a 3 cada una, Jurídica y Clubes de a 1. Todas fueron calificadas excelente en todos los ítems y 3 de ellas superaron las expectativas
Septiembre	En el mes de septiembre la coordinación de Torneos hizo 4 solicitudes, Educación física y deporte Competitivo de a 3 cada una, Talento Humano 2 y actividad Física 1, para un total de 13 solicitudes de divulgación y convocatoria que en su mayoría 11 de ellas, fueron calificadas Excelente en los 4 aspectos de la evaluación, 8 cumplieron la expectativa del solicitante y 5 las superaron.
Octubre	14 solicitudes de divulgación y convocatoria atendimos en el mes de octubre, Educación Física y Recreación hizo 6, Actividad Física 4, Deporte Competitivo 3 y Talento Humano 1.
Noviembre	Se atienden las solicitudes recibidas
Diciembre	En diciembre recibimos 6 solicitudes de divulgación y convocatoria en el formato F-GC-15, 4 de la coordinación de Torneos, 1 de Deporte Competitivo y 1 de Educación Física. 4 de ellas calificadas en excelente en todos sus ítems.

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



INFORME DE GESTIÓN

**MACRO
PROCESO:
ESTRATÉGICO**

**PROCESO:
DIRECCIONAMIENTO
ORGANIZACIONAL**

Cliente externo:

Mes	ANÁLISIS DE RESULTADO DEL INDICADOR
Enero	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
Febrero	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 al deportiva deportiva de fútbol de salón cuanto a expedición de certificación de natación
Marzo	En el mes de marzo, el indicador continúa en verde pero baja su porcentaje debido a que no se le dió 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.
Abril	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
Mayo	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, por lo anterior, no requerían respuesta
Junio	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.
Julio	En el mes de julio se registraron 12 PQRFS, se realizó respuesta de 12 en total, se encuentra como novedad que 2 de estas respuestas se enviaron por correo sin radicar en el archivo
Agosto	Para este mes, se registraron 4 PQRFS, se dió oportuna respuesta de todas.
Septiembre	En este mes ingresaron 9 PQRFS, se dió respuesta a las 9 PQRFS,
Octubre	Durante el mes de octubre ingresaron 3 PQRFS, se respondieron en su totalidad
Noviembre	Durante el mes de noviembre ingresaron 5 PQRFS, se respondieron en su totalidad
Diciembre	Durante el mes de diciembre ingresaron 14 PQRFS, quedan pendientes 4 solicitudes que deben recibir respuesta por parte de la nueva administración 2024

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

	INFORME DE GESTIÓN	
	MACRO PROCESO: ESTRATÉGICO	PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ORGANIZACIONAL

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 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