

INFORME DEL 2° TRIMESTRE ENTRE MAYO – JULIO DE LAS PQRSDF DEL 2023

CONTENIDO

**Información de registro y gestión de las PQRSDF del 2do
trimestre (mayo-julio) 2023**

**AREA ADMINISTRATIVA
VENTANILLA UNICA- GESTORA DE CANALES DE ATENCION Y
PETICIONES CIUDADANAS**

ALCANCE

El informe de gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones presenta un análisis estadístico del comportamiento del segundo trimestre entre el mes de mayo y julio del 2023 de las PQRSDF, mediante un resumen detallado y el tratamiento que se da a estas solicitudes a partir de la base de datos de ventanilla única en el **INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE RECREACION Y DEPORTE DE SANTANDER “INDERSANTADER”**. Este informe incluye el análisis de los canales de interacción virtual y correspondencia física,

También se incluye un análisis del estado actual de ventanilla única y la relación por dependencia de las PQRSDF, en donde se toman los radicados con fecha máxima de respuesta y se reparten en las oficinas administrativas del IDNDERSANTADER según su competencia. La fuente de información y almacenamiento actual de los radicados se maneja con el formato **FOGD04 Versión 4** y el **DROPBOX** con su link de ingreso[<https://www.dropbox.com/home/VENTANILLA%20UNICA%20INDERSANTANDER/VENTANILLA%202022>] en el cual se puede evidenciar la gestión documental que se le está dando a las PQRSDF.

Tabla de Contenido

1. PQRSDF RECIBIDAS EN EL PRIMER SEMESTRE 2023	3
1.1. Clasificación de PQRSDF	3
2. Estado actual de Ventanilla única	5
3. RELACION POR DEPENDENCIA DE PQRSDF RECIBIDAS EN EL PRIMER SEMESTRE 2023	6
4. PETICIONES OBJETO DE RESPUESTA.	7
4.1. TRASLADO EXTERNO.	7
4.2. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA.	7
5. CONCLUSIONES	8
6. ACCIONES DE MEJORA	8

1. PQRSD F RECIBIDAS EN EL PRIMER SEMESTRE 2023

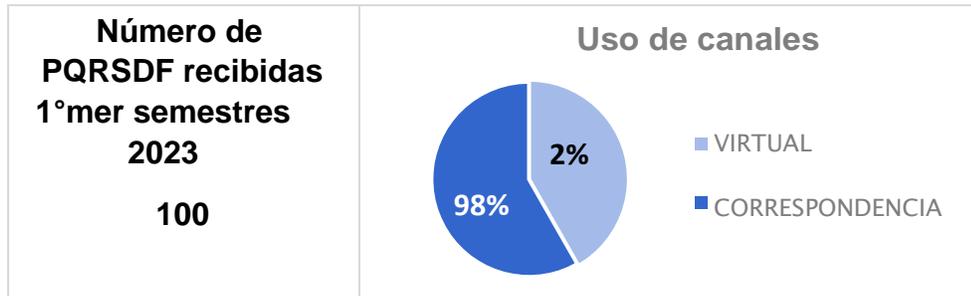


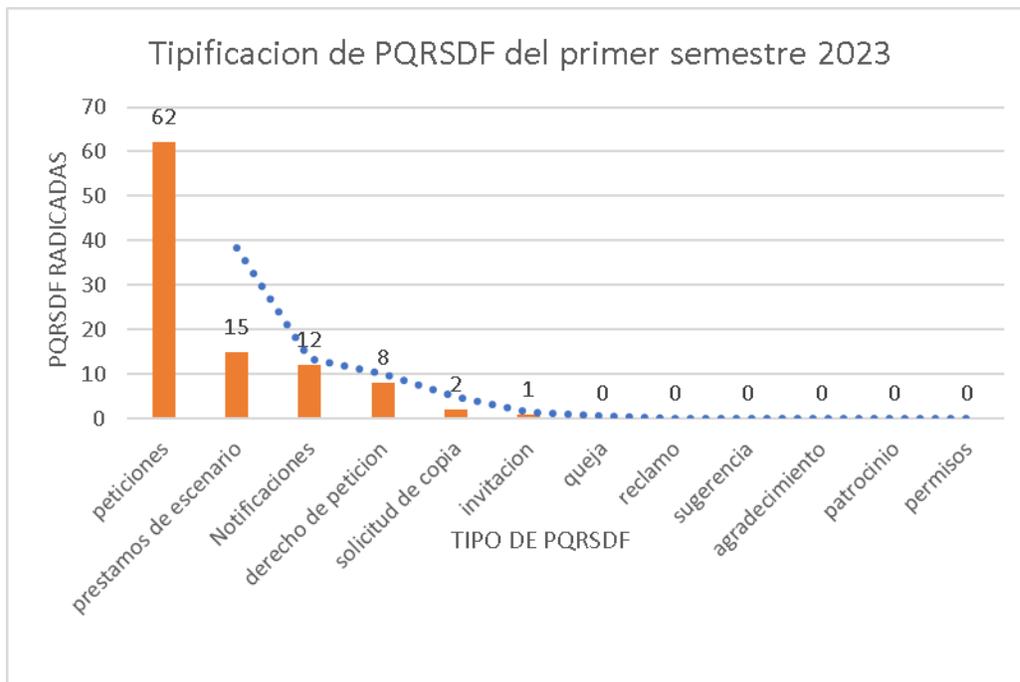
Figura 1: Distribución porcentual de PQRSD F recibidas por los canales de atención.

En el primer semestre del 2023, el uso de los canales de atención tuvo la siguiente distribución:

SOLICITUDES RECIBIDAS		Porcentaje
Correspondencia: Recibidas a través de: empresa de mensajería y radicación presencial.	98	98%
Virtual: correo electrónico	2	2%
TOTAL	100	100%

Tabla 1: Detalle de PQRSD F recibidas por canal de atención.

1.1. Clasificación de PQRSD F



Grafica 1: Clasificación por tipo de petición

De acuerdo a la categoría documental asignada a cada PQRSDf, se puede determinar que la mayor parte de solicitudes recibidas en el primer semestre del año 2023 son Peticiones con 62 registros, equivalentes al 62% del total de PQRSDf, dentro de los temas que más se destacan se encuentran:

- **Alto rendimiento:** solicitud apoyo participación campeonato nacional grupo de edades, junior y senior de gimnasia; Solicitud de recategorización y aumento de valor de contratos; Solicitud Apoyo personal de Biomédica; Solicitud acompañamiento fisioterapeuta equipo interligas 2023, entre otros.
- **Deporte estudiantil:** apoyo para escuelas referidas de los municipios del departamento de Santander, solicitud de apoyo de implementos para escuelas de formación deportivas, entre otros.
- **Deporte asociado:** apoyo nacional Inter club para natación, apoyo para el evento internacional camp tennis champions 2023, apoyo para campeonato de patinaje.

En segundo lugar, se encuentra prestamos de escenarios deportivos con 15 registros, equivalentes al 15% del total de PQRSDf recibidas en el primer semestre del año 2023, encargándose por competencia la oficina de Deporte Social Comunitario.

En tercer lugar, en la gráfica se encuentran las notificaciones con 12 registros representando el 12 % de las PQRSDf dentro de los temas que se destacan se encuentran:

- Oficios informativos, notificaciones de procesos disciplinarios, notificación de salida de inmuebles por locales arrendados, notificaciones de extensión de horarios de uso de canchas dentro del recinto deportivos Alfonso López. Las notificaciones se remiten dependiendo de la competencia y el interés de cada dependencia del INDESANTADER.

Dentro de las clasificaciones con menor cantidades de solicitudes se encuentran derechos de petición en físico con 8 PQRSDf (aclarando que la dependencia de Jurídica le da un control interno a los derechos de petición que llegan por correo electrónico), solicitud de copia 2 e invitación con 1; hasta el momento no se han recibido quejas, reclamos, sugerencias, agradecimientos, patrocinios o permiso.

2. Estado actual de Ventanilla única

OBJETIVOS INICIALES	RESPONSABLE	FECHA DE INICIO	FECHA FINAL	FECHA DE ACTUALIZACION	% DE CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES
RECEPCION Y DISTRIBUCION DE PQRS EN EL INDERSANTADER	SERGIO A. REY , ING ERIKA ARIZA	11/04/23	13/07/23	11/07/23	100%	PLANTILLA DE EXCEL Y FORMATO FOGD04
ATENCION AL CIUDADANO DE MANERA TELEFONICA, PRESENCIAL Y POR CORREO ELECTRONICO	SERGIO A. REY , ING MAURICIO GARCIA	11/04/23	13/07/23	11/07/23	60%	NO FUNCIONA EL TELEFONO FIJO
REALIZAR TRAZABILIDAD A LAS PQRS CON EL FIN DE RESPONDER DE MANERA OPORTUNIDAD AL CIUDADANIA Y ENTIDADES.	SERGIO A. REY, ING ERIKA ARIZA	11/04/23	13/07/23	11/07/23	80%	NO TODAS LAS OFICINAS CUMPLEN AL RESPONDER CON COPIA A VENTANILLA UNICA
RECEPCIONAR E INFORMAR LOS SERVICIOS Y TRAMITES OFRECIDOS POR EL INDERSANTANDER	SERGIO A. REY, ING MAURICIO GRACIA Y TODAS LAS DEPENDENCIAS	11/04/23	13/07/23	11/07/23	70%	SE A SOLICITADO INFORMACION Y AUN NO LA HAN PROPORCIONADO

Tabla 2: Estado actual de ventanilla única

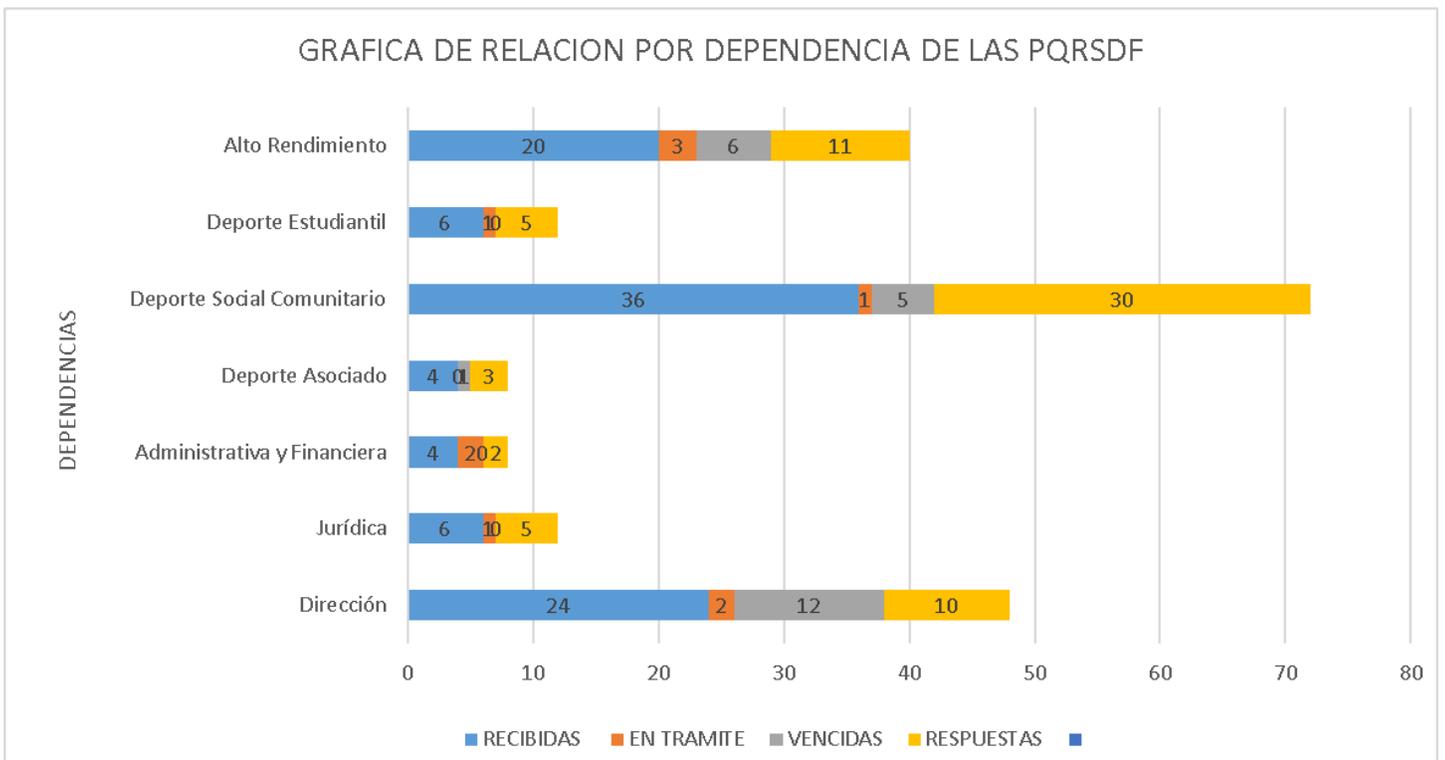
La tabla 2 muestra el estado actual de ventanilla única partiendo con el objetivo principal que es:

- realizar la recepción y distribución de las PQRSDF en las dependencias del INDERSANTANDER de manera oportuna y sin retraso con un porcentaje de cumplimiento del 100% en el primer semestre del 2023.
- Siguiendo con el segundo objetivo de **atención al ciudadano de manera telefónica, presencial y por correo electrónico** presenta un 60% de cumplimiento, esto se debe a que la línea telefónica no está operativa
- para el objetivo de **realizar trazabilidad a las PQRSDF con el fin de responder de manera oportuna al ciudadano y entidades** presenta un 80% de cumplimiento, esto se debe a que no se están enviando las respuestas de las PQRSDF a ventanilla única según el tiempo máximo de respuesta.
- Para finalizar con el objetivo de **recepcionar e informar los servicios y tramites ofrecidos por el INDERSANTANDER** presenta un 70%, esto se debe a que se ha solicitado información pertinente a números de contacto de los presidentes de las ligas de las diferentes disciplinas deportivas y se ha recibido desactualizadas.

3. RELACION POR DEPENDENCIA DE PQRSDF RECIBIDAS EN EL PRIMER SEMESTRE 2023.

RELACION POR DEPENDENCIA DE PQRSDF RECIBIDAS PRIMER SEMESTRE DE 2023					
OFICINA	RECIBIDAS	EN TRAMITE	VENCIDAS	RESPUESTAS	PORCENTAJE
Dirección	24	2	12	10	42%
Jurídica	6	1	0	5	83%
Administrativa y Financiera	4	2	0	2	50%
Deporte Asociado	4	0	1	3	75%
Deporte Social Comunitario	36	1	5	30	83%
Deporte Estudiantil	6	1	0	5	83%
Alto Rendimiento	20	3	6	11	55%
N/A	0	0	0	0	0%
TOTAL	100	10	24	66	66%

Tabla 3: Relación por dependencia de PQRSDF RECIBIDAS



Grafica 2: Grafica de Relación por dependencia de PQRSDF

La tabla 3 y grafica 2 muestra las cantidades y el porcentaje de respuesta de cada dependencia de las PQRSDf; así podemos evidenciar que para el primer semestre del 2023 la oficina con la mayor cantidad de PQRSDf fue la de deporte social comunitario, con un total de 36 solicitudes correspondientes al 83% de respuestas, la oficina de dirección presenta un total de 24 solicitudes correspondiente al 42% de respuestas y la oficina de alto rendimiento con un total de 20 solicitudes correspondientes a un 55% de respuestas, Dentro de las clasificaciones con menor cantidades de solicitudes se encuentran jurídica, deporte asociado, deporte estudiantil, administrativa y financiera oficinas que han respondido satisfactoriamente a ventanilla única en pro de mantener una buena gestión documental.

4. PETICIONES OBJETO DE RESPUESTA.

4.1. TRASLADO EXTERNO.

A partir de las solicitudes recibidas por el **INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE RECREACION Y DEPORTE DE SANTANDER “INDERSANTANDER”** en el segundo trimestre(mayo-julio) del 2023, fueron tramitadas por las diferentes dependencias de la institución un total de 100 solicitudes y 0 solicitudes trasladadas externamente a las entidades competentes como se muestra en la tabla N°4.

PQRSDf RECIBIDAS POR EL INDERSANTANDER	PQRSDf TRAMITADAS A ENTIDADES COMPETENTES
<ul style="list-style-type: none"> • 100 PQRSDf • 100% 	<ul style="list-style-type: none"> • 0 PQRSDf • 0%

4.2. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA.

Teniendo en cuenta la gran importación que tiene el INSTITUTE DEPARTAMENTAL DE RECREACION Y DEPORTE DE SANTANDER “INDERSANTANDER” el dar una respuesta oportuna a los ciudadanos, a continuación, se presenta el detalle de los tiempos promedio de respuesta de acuerdo al tipo de petición según el número de PQRSDf contestadas en el segundo trimestre (mayo-Julio) del 2023.

TIPO DE SOLICITUD	TIEMPO PROMEDIO(días)	CANTIDAD GESTIONADA
Peticiones	15	62
Préstamo de escenarios	3	15
Notificaciones	3	12
Derecho de Petición	15	8
Solicitud de Copia	15	1
Invitación	15	0
Queja	5	0
Reclamos	5	0
Sugerencia	5	0
Agradecimiento	N/A	0
Patrocinio	5	0

Permisos	5	0
----------	---	---

Tabla 4: Promedio del tiempo de respuesta por canal de atención.

De acuerdo con la tabla 4, se evidencia que en el segundo trimestre en mayo y julio del 2023 en general se dio trámite dentro de los tiempos de respuesta asignados para cada PQRSDF frente a los tiempos promedios de respuesta que van dirigidas a las dependencias que conforman el INDERSANTANDER.

5. CONCLUSIONES

Para el periodo del primer semestre del 2023 se recibieron 100 PQRSDF de las cuales han sido respondidas 66 correspondiendo como tal al 66%, por parte de ventanilla única se a cumplido satisfactoriamente con la gestión documental, la recepción y entrega de correspondencia a las diferentes dependencias que conforman el INDERSANTANDER.

6. ACCIONES DE MEJORA

Para mejorar la oportunidad y calidad de respuesta, desde el área Administrativa y ventanilla única Gestora de Canales de Atención y Peticiones Ciudadanas se requiere realizar las siguientes acciones:

- Asesoría a las dependencias interesadas en mejorar su desempeño frente a la oportunidad de respuesta en las peticiones asignadas, indicando como realizar la clasificación de las mismas o el trámite de respuesta en línea, con el fin que estas peticiones cuenten con el tiempo de respuesta que por Ley les corresponda y que siempre en el sistema de gestión documental exista una respuesta para ser validada por el sistema.
- Socialización de los aspectos básicos en el trámite de las PQRSDF.
- Modernizar aplicativos de ventanilla única y ampliación de canales de atención.