

# **INDERVALLE**

Instituto del Deporte, la Educación Física y la  
Recreación del Valle del Cauca

## **INFORME DE PETICIONES QUEJAS Y SUGERENCIAS**

**PERIODO EVALUADO  
ENERO-JUNIO DE 2018**

## 1. INTRODUCCIÓN

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, la Oficina de Control Interno presenta el seguimiento al trámite de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

Con el fin de evidenciar la oportunidad dentro de los términos de ley la respuesta emitida a los ciudadanos, formular las recomendaciones a la alta dirección y a los responsables de los procesos fortalecimiento al mejoramiento continuo de INDERVALLE.

Para la elaboración del presente informe se tomó las peticiones presentadas ante INDERVALLE, en el periodo comprendido entre el 01 de enero y el 31 de junio de 2018, identificando el estado de la efectividad de cada respuesta de acuerdo a la normatividad vigente, y al procedimiento PR-220-002 "Atención de peticiones y Sugerencias."

## 2. MARCO LEGAL

Darle cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, donde se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública y los lineamientos impartidos en el modelo integrado de planeación y gestión MIPG y lo establecido en el Decreto No. 103 de 2015 reglamentando por la Ley 1712 de 2014 Ley de Transparencia y Acceso a la información pública y la Ley 1755 de 2015 por medio de la cual se regula el derecho de petición.

## 3. OBJETIVO

Identificar el estado del procedimiento de "Atención de peticiones y sugerencias" en primer semestre de 2018 e implementación de acciones de mejoramiento continuo, identificando las limitantes existentes y mejorando a partir de los comentarios de los usuarios, las encuestas de satisfacción de los ciudadanos que utilizan los servicios institucionales.

## 4. METODOLOGÍA

Se realizó el seguimiento y evaluación de la información general de acuerdo a su procedimiento PR-220-002 "Atención de peticiones y Sugerencias" y la relación de los requerimientos de los

usuarios de acuerdo al aplicativo utilizado en la ventanilla única y a las carpetas suministradas por la gerencia.

### Alcance

Realizar seguimiento a la gestión realizada en la atención a peticiones, quejas reclamos y sugerencias PQRS, correspondiente al primer semestre de 2018, la oportunidad de respuesta de conformidad con las normas legales vigentes, la calidad de la respuesta, los canales y medios de comunicación y evaluación como instrumento de medición y mejora las encuestas de satisfacción de los usuarios.

## 5. DESARROLLO

### 5.1 PRESENTACION DE RESULTADOS

Se realizó el seguimiento a la política de servicio al ciudadano se viene teniendo en cuenta los resultados de la medición del FURAG, publicados en el micrositio del Modelo Integrado de Planeación y Gestión y el autodiagnóstico de la política de servicio al ciudadano, realizado por la entidad igualmente la información que soporta los requerimientos de la comunidad en el periodo evaluado, insumos necesarios para realizar la evaluación de una forma más objetiva.

Según los resultados de FURAG:

Se recomienda trabajar especialmente en el siguiente factor crítico de éxito para el fortalecer; en esta dimensión:

- Acciones de diálogo implementada a través de múltiples canales y mejora de la gestión a partir de la retroalimentación con los grupos de valor.
- Aspectos que debe trabajar la entidad con el fin de fortalecer el servicio al usuario.

### Política de Servicio al Ciudadano Inderval

4,8 puntaje de la entidad

5,2 puntaje máximo grupo par

valores de Referencia grupo par Quintiles: 1

(Escala del FURAG)

Trabajar en los siguientes factores críticos de éxito para fortalecer

del servicio a partir de encuestas de satisfacción de

Cuenta con mecanismos que permitan al ciudadano hacer seguimiento al estado de sus PQRS de forma fácil y oportuna.

No hay área o responsables de la atención a grupos étnicos.

Asegurar la implementación de las acciones definidas en plan institucional para dichos grupos.

La entidad cuenta con mecanismos para dar prioridad y atención especial a las peticiones presentadas por:

- Periodistas-Menores de edad
- Personas en situación de discapacidad.

Como podemos observar el puntaje máximo del grupo par es de 80.2 .  
INDERVALLE obtuvo un puntaje de 44.8 lo que equivale a un 55.8%.

## 5.2 ACCESO A LA INFORMACION PUBLICA

En cumplimiento a la Ley No 1712 de 2014, por medio de la cual se crea la ley de "transparencia y acceso a la información nacional y se dictan otras disposiciones," en cumplimiento de la norma Indervalles cuenta con el link en la página WEB donde los ciudadanos puedan realizar los requerimientos de información de su interés.

Fuente de información los datos de las canales de información implementados en Indervalles de PQRS (peticiones ingresadas a través de los canales de servicio: correo postal y/o certificado y las radicadas personalmente, o por correo electrónico).

De acuerdo a lo antes anotado y a la información del proceso Gestión Jurica donde se encuentra el procedimiento PR-220-002 "Atención de Peticiones y Sugerencias" se evidencio en el primer semestre de 2018 un total de 99 solicitudes de información PQRS información que fue reportada por los diferentes procesos a los cuales fue asignado su trámite y respuesta. La cual se evidencio en el aplicativo de Indervalles.

por modalidad: nueve (9) derechos de petición, según documentos soportes evidencia y los demás requerimientos fueron evidenciados en el aplicativo por lo que puede constatar en forma exacta la modalidad del requerimiento. En el momento de la información quedo incompleta.

### CONCLUSION:

Los interesados radican los requerimientos de información, por medio de la modalidad de gestión Jurica.

La entidad a través de la modalidad de gestión Jurica puede presentar la solicitud y recibir la

respuesta con el consentimiento del solicitante.

- Los usuarios pueden presentar sus quejas, peticiones, reclamos y sugerencias o denuncias a través del link de la página web de INDERVALLE.
- Telefono.
- Buzón donde los usuarios pueden depositar las quejas, sugerencias y reclamos ubicado estratégicamente en el primer piso.
- Todos los requerimientos de los ciudadanos son ingresados al aplicativo, asignados a los responsables para darles tramite.

### **RECEPCIÓN DE PETICIONES Y SUGERENCIAS PRIMER SEMESTRE 2018**

Los requerimientos de comunicación de los usuarios fueron recepcionados por escrito en su mayoría y dos por correo electrónico institucional y todos fueron ingresados al aplicativo.

### **AVANCES EN EL PROCEDIMIENTO PR-220-002 ATENCION DE PETICIONES Y SUGERENCIAS.**

- La institución ha realizado actualización y ajuste al procedimiento PR-220-002 Atención de peticiones y sugerencias, de acuerdo a las normas legales vigentes y a la metodología MIPG, en este momento se encuentra para la respectiva aprobación y cambio de versión.
- Otro de los avances más significativo fue la implementación del aplicativo de recepción de las peticiones de la comunidad desde marzo del 2018. En esta herramienta se están radicando los PQRS que llegan a INDERVALLE.

Se pudo establecer dentro del período evaluado (01 de enero y el 31 de junio de 2018) el siguiente comportamiento en cuanto al trámite de las PQRSD:

#### **Tipos de las PQRSD:**

De la consulta realizada al aplicativo, el reporte por dependencias generó la información de 99 requerimientos de información algunos de estos fueron presentados en las dependencias.

Se evidenció en la carpeta que hace parte del archivo de la gerencia, 10 peticiones de petición y 1 tutela que fueron contestadas dentro de

Se evidencia que los 89 requerimientos restante corresponden a los expedientes de copias de documentación, solicitud de

materiales deportivos, solicitud de reubicación cancha, solicitud de aclaración entre otros etc. Estas solicitudes fueron tramitadas por las diferentes dependencias, las cuales dieron contestación y trámite en su totalidad. De las respuestas a estas solicitudes no se pudo evidenciar mediante documento soporte por la oficina asesora de Control interno

## DEBILIDADES DEL PROCEDIMIENTO PR-220-002

A pesar de que el procedimiento cumple con lo establecido en la Ley 1474 en su artículo 76 "oficina de Peticiones, Quejas, Sugerencias y Reclamos en toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión institucional". INDERVALLE cuenta en su proceso gestión jurídica, con el procedimiento PR-220-002 "Atención de peticiones y sugerencias" donde se debe ejercer el control y seguimiento a la oportunidad y efectividad de las respuestas a los usuarios. No se cuenta con un control efectivo, ni el archivo de la información que permitiera evidenciar los 99 requerimientos y sus respuestas, como se describe anteriormente; solo se evidenciaron los 9 derechos de petición que reposan en el archivo de la gerencia, la evidencia de respuesta y solicitudes de los demás requerimientos se encuentran en el archivo de las dependencias, debilitando este procedimiento con respecto al control y seguimiento, oportunidad y efectividad de las respuestas.

En el aplicativo implementado en INDERVALLE, la información de los requerimientos se evidencia incompleta con respecto: a. El radicado y fecha de contestación, b. Efectividad de la contestación, c. El status "abierto" si no se le ha dado una solución definitiva, d. El status "cerrado", e. Proceso y responsable, f. A quien va dirigido el requerimiento, al ingresar la información incompleta en el aplicativo no permite utilizar el aplicativo para ejercer control, a través de la parametrización de alertas para determinar tiempos de respuestas, responsables entre otros.

### Medio de Recepción:

Con la información de la persona que maneja el aplicativo, se puede determinar el medio de recepción de PQRS, se realizó en su mayoría por escrito entregado en una tarjeta única y por correo electrónico en página web.

### Medio de Trámite a Peticiones.

En este informe se realizó seguimiento de un total de 99 peticiones para verificar si se dieron la totalidad de peticiones, revisando el tiempo (Oportunidad) de respuesta; para determinar lo siguiente:

### Medio de Trámite a Peticiones (Oportunidad):

Se determinó el tiempo de respuesta de las todas las PQRS, por

cuando en los cuadros de seguimiento del aplicativo proporcionados por INDERVALLE, no se evidencia claramente cuál es la fecha de respuesta de cada PQRS.

- Solamente se determinó la oportunidad de respuesta de los 9 derechos de petición los cuales se encuentran en el archivo de la gerencia y de una tutela.
- **Calidad de la respuesta:**

No es posible determinar cuál es la calidad de la respuesta, de la mayoría de los requerimientos de información que llegaron en este periodo a Indervalle debido a que estas no se encuentran cargadas en el sistema. Es necesario que se implemente una medida de autocontrol, para que estas respuestas se carguen al sistema y así poder realizar procesos de revisión de respuestas brindadas a los peticionarios.

## ENCUESTAS DE SATISFACCION DE LOS GRUPOS DE VALOR

en el primer semestre de 2018, se encuentra carpeta del archivo de las encuestas de satisfacción de los grupos de valor, en un total de 215 encuestas debidamente diligenciadas donde los diferentes grupos proporciona información sobre la satisfacción del servicio prestado por INDERVALLE.

Entre los encuestados se encuentra en un porcentaje mayor: ciudadanos deportistas, entrenadores, ligas, servidores públicos, dirigentes deportivos, etc. en las encuestas se observa:

- Se realizaron: 14 encuestas en febrero, 37 en marzo, 94 en abril, 28 en mayo, 42 en junio.

No se evidencia la tabulación de las respuestas para establecer fortalezas y debilidades mediante un diagnóstico que contribuya de manera significativa a lograr implementar estrategias en busca de lograr mejores resultados en la satisfacción del cliente.

No se evidencia de implementación de acciones correctivas para las encuestas que obtuvieron una calificación, malo y regular con el fin de mejorar la satisfacción de los grupos de valor en los aspectos identificados en las encuestas.

Se requiere un instrumento para establecer puntos de

contó y mejorar el servicio.

- No se evidenció un informe de evaluación de los servicios que presta el instituto con una muestra representativa de acuerdo al tipo de usuario encuestado.

## 6. CONCLUSIÓN

- Durante el periodo comprendido entre el 01 de enero y el 31 de junio de 2018, no se pudo evidenciar que INDERVALLE dio contestación a los requerimientos presentados por los grupos de valor y demás usuarios a través de sus diferentes dependencias, las cuales están enfocadas a la resolución de las PQRS que ingresaron a la entidad.
- En relación con las respuestas es necesario establecer un mecanismo de autocontrol que garantice que se den las respuestas en los términos legales establecidos según tipo de información de acuerdo a lo estipulado en el procedimiento
- Es necesario compromiso y responsabilidad con la centralización del archivo de los documentos soportes de las entradas y salidas de la información dándole cumplimiento al principio de oportunidad, transparencia, y efectividad. Igualmente, en este punto también se evidenciaron falencias en la clasificación del tipo de petición, desde el momento inicial cuando se radica la PQRS por el Grupo de Gestión de Documental, pero que al llegar a la Dependencia el profesional asignado no advierte, no solicita el cambio de términos, lo cual puede incidir en dar respuesta por fuera de los términos de Ley. Por lo tanto, es necesario capacitación permanente para que todas las áreas tengan claridad, tanto en el tipo de petición como en los términos de respuesta.

Establecer los lineamientos necesarios para la adecuada y eficaz recepción de los requerimientos de la ciudadanía.

Promover los criterios de responsabilidad, oportunidad y calidad para las respuestas que le brinda Indervalle a la comunidad.

Implementar acciones correctivas, preventivas y de mejora logrando la satisfacción de las necesidades y expectativas de la

Proporcionar de forma eficaz la información suministrada en las dependencias a los grupos de valor con el fin de implementar

acciones correctivas, preventivas y de mejora en pro de establecer acciones de mejoramiento continuo en beneficio de los usuarios de Indervalle.

## 7.RECOMENDACIONES

Se recomienda optimizar la utilización del aplicativo de la recepción de los requerimientos de información especificando de una manera amplia toda la información necesaria que asegure el control y seguimiento por parte de los responsables y la oficina de control interno.

Como se cambió el procedimiento se recomienda celeridad en su aprobación y socialización con el fin de que todos los involucrados conozcan los términos de acuerdo a la modalidad de información y se cumplan con los plazos estipulados por normatividad.

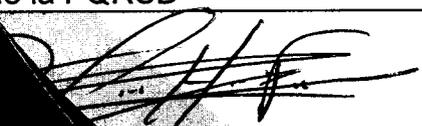
Se recomienda a las dependencias que, las PQRS, que se clasifican como “no requiere respuesta”, por ser peticiones repetidas que fueron resueltas con otros números de radicado de entrada, siempre asociar o relacionar este número para contar con la trazabilidad y contar con la certeza que se dio trámite a la solicitud.

Es necesario que se realice capacitación en el manejo del aplicativo y establecer medidas de autocontrol, para que las respuestas se carguen al sistema y así poder realizar procesos de revisión y auditoria objetivas de las respuestas brindadas a los peticionarios.

Es necesario establecer que las PQRS también es para recepcionar Denuncias, por lo tanto tendría parametrizarse como PQRSD.

Se recomienda darle una buena utilización a la información de las encuestas de satisfacción del servicio, con el fin de incrementar los niveles de satisfacción del usuario de INDERVALLE.

A lo anterior aui expuesto es importante que se vincule al personal de Comunicación y Sistemas con el animo de que ayuden a la implementación y ajustes de las herramientas de informática que se tienen a disposición para el manejo de la PQRSD

  
FERNANDO CERQUERA CASTILLO

Control Interno

Cargo: Jefe de oficina Asesora de Control Interno

Firma:

Profesional Universitario y Profesional

Firma:

Contador

Valle



INTERVALLE



El Valle  
esta en  
vos



GOBERNACION  
VALLE DEL CAUCA



Valle