

	INFORME DE SEGUIMIENTO DE LAS PETICIONES QUEJAS RECLAMOS SUGERENCIAS Y DENUNCIAS JULIO - DICIEMBRE DE 2019	Código:
		Versión: 0.0
		Fecha: 20/09/2019
		Página 1 de 25

1. INTRODUCCION

En cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, la Oficina de Control Interno realiza el seguimiento a los trámites de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, recibidas y atendidas por las dependencias de INDERVALLE entre el 1 de julio al 30 de diciembre del 2019, con el fin de determinar la oportunidad en las respuestas y formular las respectivas recomendaciones a la Gerencia y a los responsables de los procesos, que conlleven al mejoramiento continuo y retomar la confianza del ciudadano.

En INDERVALLE, la dependencia encargada del proceso PR 220-002 Atención de petición, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y consultas es la Secretaría General.

El informe indica y describe el número total de las PQRSDC recibidas en la entidad durante el segundo semestre del año 2019, discriminadas por modalidad de petición, también se efectúa un análisis comparativo con el semestre inmediatamente anterior (primer semestre del 2019) y se detalla la información teniendo en cuenta el canal de recepción y las dependencias a las cuales fueron asignadas las PQRSDC. De igual manera se señalan los medios utilizados por INDERVALLE para enviar las respuestas a los peticionarios; igualmente se analiza la causa que dieron lugar las quejas, reclamos, sugerencias y denuncias y se realiza análisis de las encuestas de satisfacción en la atención al ciudadano.

Una vez terminado el análisis de acuerdo a la información recaudada, se formulan las recomendaciones que se consideran pertinentes con el propósito de seguir mejorando continuamente.

2. OBJETIVO Y ALCANCE

2.1. OBJETIVO

Identificar y conocer el estado actual del procedimiento y la mejora en la “Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias” en el segundo semestre de 2019, con el fin de implementar acciones para el mejoramiento continuo en razón a su trazabilidad, identificando las limitantes existentes a partir de los requerimientos de los usuarios, las encuestas de satisfacción de los ciudadanos que utilicen los servicios que la institución a puesto a disposición del usuario.

2.2. ALCANCE:

Realizar seguimiento a la gestión realizada en la atención a las Peticiones, Quejas Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Consultas (*en adelante PQRSDC*), correspondiente al segundo semestre de 2019, la oportunidad de respuesta de conformidad con las normas legales vigentes, la calidad de las respuestas, los canales y medios de comunicación y evaluación como instrumento de medición y mejoramiento con las encuestas de satisfacción de los usuarios.

	INFORME DE SEGUIMIENTO DE LAS PETICIONES QUEJAS RECLAMOS SUGERENCIAS Y DENUNCIAS JULIO - DICIEMBRE DE 2019	Código:
		Versión: 0.0
		Fecha: 20/09/2019
		Página 2 de 25

3. METODOLOGÍA

Para la realización del presente informe, se verificó la aplicación de los procedimientos y de la normatividad legal vigente inherente a este proceso, para tal fin se desarrollaron técnicas de recopilación de la información mediante la verificación documental, inspección, rastreo, procedimientos analíticos, confirmación, encuestas, hojas de trabajo, manuales, formatos e instructivos. Los pasos para el desarrollo del informe fueron los siguientes: **1.** Se solicitó listado con las PQRSDC del segundo semestre del 2019. **2.** Se solicitó a la Secretaría General información completa y detallada sobre derechos de petición, quejas, reclamos, denuncias y consultas del segundo semestre del 2019. **3.** Se filtró la información, teniendo como referencia a que dependencia iba dirigida y el tipo de petición. **4.** Se filtró la información por canal de atención. **5.** Se solicitó las encuestas de satisfacción a la Secretaría General. **6.** Se verificó la clasificación de la documentación ingresada se encuentre correcta. **7.** Se verificó si los tiempos de respuestas están dentro de los términos. **8.** Se verificó la calidad de la respuesta, **9.** Se analizó el procedimiento de las quejas, reclamos y denuncias. **10.** Se realizó comparación con el primer semestre del 2019, y **11.** Se analizó la trazabilidad del sistema SICDOC.

4. MARCO LEGAL

Darle cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, el cual reza: *“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 de la entidad”* y 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.

5. SEGUIMIENTO

5.1 PRESENTACION DE RESULTADOS

Se realizó el seguimiento a la política de servicio al ciudadano, teniendo en cuenta los resultados con la medición del FURAG, publicados en el micro sitio 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 fortalecer esta dimensión:

	INFORME DE SEGUIMIENTO DE LAS PETICIONES QUEJAS RECLAMOS SUGERENCIAS Y DENUNCIAS JULIO - DICIEMBRE DE 2019	Código:
		Versión: 0.0
		Fecha: 20/09/2019
		Página 3 de 25

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

Frente a la Política **de Servicio al Ciudadano Indervalle:** (en la Información tomada del FURAG)

- El puntaje en el año de la entidad fue 54,7.
- El puntaje máximo del grupo par "INSTITUTO DE DEPORTES Y RECREACIÓN - INDER- ". (Medellín), fue de 72,6
- Los Dos valores de Referencia Quintil grupo par **de Servicio al Ciudadano:** indervalle 2, Medellín 5.

Se recomendó trabajar en los siguientes factores críticos de éxito para fortalecer esta dimensión: "Mejoramiento en la prestación del servicio a partir de encuestas de satisfacción de los ciudadanos", "Contar con mecanismos que permitan al ciudadano hacer seguimiento al estado de sus PQRSDC de forma fácil y oportuna", "establecer área o responsables de la atención a grupos étnicos", "Asegurar la implementación de las acciones definidas en plan institucional para dichos grupos"

Se tuvo en cuenta que 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 72,6%, (Medellín). INDERVALLE obtuvo un puntaje de 54,7% lo que equivale a un 75,3% del puntaje máximo. Esto solo indica que debemos cumplir con el mejoramiento continuo.

5.2. ACCESO A LA INFORMACION PUBLICA

En cumplimiento a la Ley 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"; y dando cumplimiento a la misma, Indervalle cuenta con el link en la página WEB <https://indervalle.gov.co/pqr> donde los ciudadanos puedan realizar los requerimientos de información de su interés.

La fuente de información se obtuvo por los diferentes canales de información implementados (buzón de sugerencia, correo postal, correo electrónico, formulario electrónico y las radicadas personalmente) en Indervalle de PQRSDC.

De acuerdo a lo antes anotado y al procedimiento PR-220-002 "Atención de Peticiones y Sugerencias", se evidenció en el segundo semestre de 2019, **un total de** mil novecientos cinco (1905) ingresos por correspondencia recibida (externa), por correspondencia enviada doscientos ochenta y uno (281), correspondencia interna doscientos cuarenta y nueve (249), correspondencia que no requiere respuesta como felicitaciones ciento sesenta y uno (161) y mil doscientas catorce (1214) que equivalen a radicaciones de comunicación e invitaciones que no equivalen a una vulneración de derechos por no precisar una respuesta (Otros). Información que fue reportada por la oficina de Atención al Cliente según el aplicativo SICDOC.

	INFORME DE SEGUIMIENTO DE LAS PETICIONES QUEJAS RECLAMOS SUGERENCIAS Y DENUNCIAS JULIO - DICIEMBRE DE 2019	Código:
		Versión: 0.0
		Fecha: 20/09/2019
		Página 4 de 25

CORRESPONDENCIA RECIBIDA JULIO A NOV 2019					
MES 2019	TOTAL RECIBIDO	ENVIADAS	CORRESPONDENCIA INTERNA	NO REQUIERE RESPUESTA	COMUNICACIÓN E INVITACION
JULIO	312	61	77	23	151
AGOSTO	261	33	73	39	116
SEPTIEMBRE	331	52	73	41	165
OCTUBRE	347	32	20	32	263
NOVIEMBRE	172	16	6	11	139
DICIEMBRE	482	87	0	15	380
TOTAL	1905	281	249	161	1214

Suministrada por el SICDOC de Ventanilla única y entrevista realizada al personal de ventanilla única



Grafica No.1 Consolidado correspondencia segundo semestre 2019.
Fuente: información suministrada por el SICDOC de Ventanilla única y entrevista realizada al personal de ventanilla única

El consolidado permite establecer que el mes de octubre se presentaron 347 ingresos, diciembre 482, siendo los meses del semestre con más solicitudes de comunicación e invitación.

	INFORME DE SEGUIMIENTO DE LAS PETICIONES QUEJAS RECLAMOS SUGERENCIAS Y DENUNCIAS JULIO - DICIEMBRE DE 2019	Código:
		Versión: 0.0
		Fecha: 20/09/2019
		Página 5 de 25

La tendencia de los ingresos de correspondencia de PQRSDC junto con su trámite y respuesta por dependencia es la siguiente:

CORRESPONDENCIA RECIBIDA JULIO A NOV 2019					
DEPENDENCIA	TOTAL RECIBIDO	ENVIADAS	CORRESPONDENCIA INTERNA	NO REQUIERE RESPUESTA	COMUNICACIÓN E INVITACION
GERENCIA	312	65	202	28	17
ADMINISTRATIVA	261	45	5	25	186
COMPETICION	331	50	38	32	211
FOMENTO	347	102	2	71	172
PLANEACION	172	19	0	3	150
SECRETARIA GRAL	482	0	2	2	478
TOTAL	1905	281	249	161	1214

Tabla No.2 Consolidado correspondencia segundo semestre 2019.
Fuente: información suministrada por el SICDOC de Ventanilla única y entrevista realizada al personal de ventanilla única



Grafica No.2 Consolidado correspondencia segundo semestre 2019.
Fuente: información suministrada por el SICDOC de Ventanilla única y entrevista realizada al personal de ventanilla única

Lo anterior, indica que las dependencias que recibieron más PQRSDC fueron:

- A. La Secretaria General recibió 482 correspondencias, 0,5% no requería respuesta, se reasignaron a otras áreas 0,5%, y el 99% corresponde a comunicaciones e invitaciones.
- B. La Subgerencia Fomento y Masificación recibió 347 correspondencias, de las cuales 29% se dio respuesta, 20% no requería respuesta, se reasignaron a otras áreas 0,5%, y el 49,5% corresponde a comunicaciones e invitaciones.
- C. La Subgerencia de Competición recibió 331 correspondencias, de las cuales 15% se dio respuesta, 10% no requería respuesta, se reasignaron a otras áreas 11%, y el 64% corresponde a comunicaciones e invitaciones.

	INFORME DE SEGUIMIENTO DE LAS PETICIONES QUEJAS RECLAMOS SUGERENCIAS Y DENUNCIAS JULIO - DICIEMBRE DE 2019	Código:
		Versión: 0.0
		Fecha: 20/09/2019
		Página 6 de 25

- D. La Gerencia recibió 312 PQRSDC de las cuales se pudo evidenciar que se reasignaron el 65%, un 9% no requería respuesta, un 5% corresponde a comunicados (invitación y/o felicitaciones)
- E. La Subgerencia Administrativa recibió 261 correspondencias de las cuales 17% se dio respuesta, 9,5% no requería respuesta, se reasignaron a otras áreas 2%, y el 71% corresponde a comunicaciones e invitaciones.
- F. La Subgerencia Planeación recibió 172 correspondencias de las cuales 11% se dio respuesta, 2% no requería respuesta, se reasignaron a otras áreas 0, %, y el 87% corresponde a comunicaciones e invitaciones.
- G. La Oficina Asesora de Control Interno se le resalta que no presentó durante este periodo requerimiento alguno.

La anterior información indica que muchos de los requerimientos que son allegados a la Gerencia, son resueltos por la Secretaría General o las diferentes Subgerencias de la institución

Con la información recaudada, se procedió a realizar el análisis según las variables de la siguiente manera:

1. PQRSDC POR CANALES DE ATENCIÓN:

Los canales de atención de INDERVALLE, para PQRSDC son:

- **Buzón de Sugerencias.** Donde los usuarios pueden depositar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y consultas ubicado estratégicamente en el primer piso al ingreso de la entidad, junto a la ventanilla única.
- **Correo Electrónico:** Servicio que permite celeridad en el proceso, el intercambio de mensajes a través del sistema de comunicación virtual, donde se hace fácil recibir las necesidades del usuario, y enviar las respuestas de forma directa en el menor tiempo posible después de ingresar su PQRSDC, al correo electrónico comunicaciones@indervalle.gov.co e indervalle@emcali.net.co.
- **Correo Postal:** Las comunicaciones que se reciben en la Ventanilla Única de la entidad que llegan por las compañías de correo.
- **Formulario Electrónico:** Puede presentar la quejas, peticiones, reclamos, sugerencias y denuncias a través del link: <https://indervalle.gov.co/pqr> de la página web de INDERVALLE y recibir la respuesta con el consentimiento del solicitante.
- **Radicación Personal:** Los interesados radican los requerimientos de información, por escrito a la ventanilla única, donde se le asigna un número de radicación.
- **Vía Telefónica.** Las PQRSD que se reciben a través de la línea telefónica 5569242.

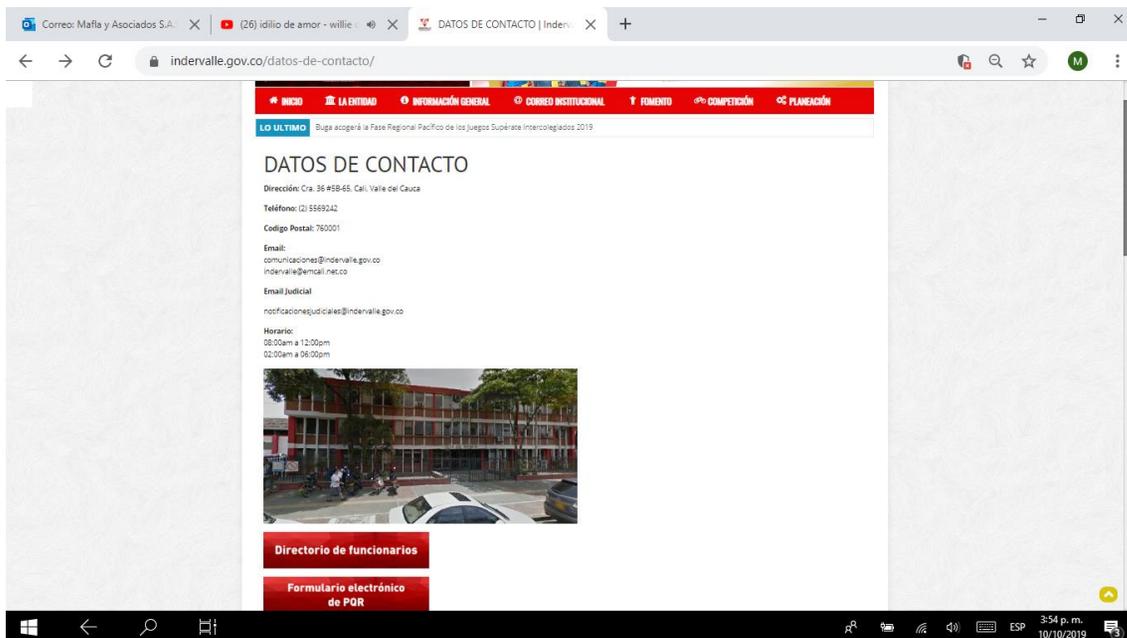


Grafico No. 3 Datos de Contacto
Fuente: Pagina Web de INDERVALLE

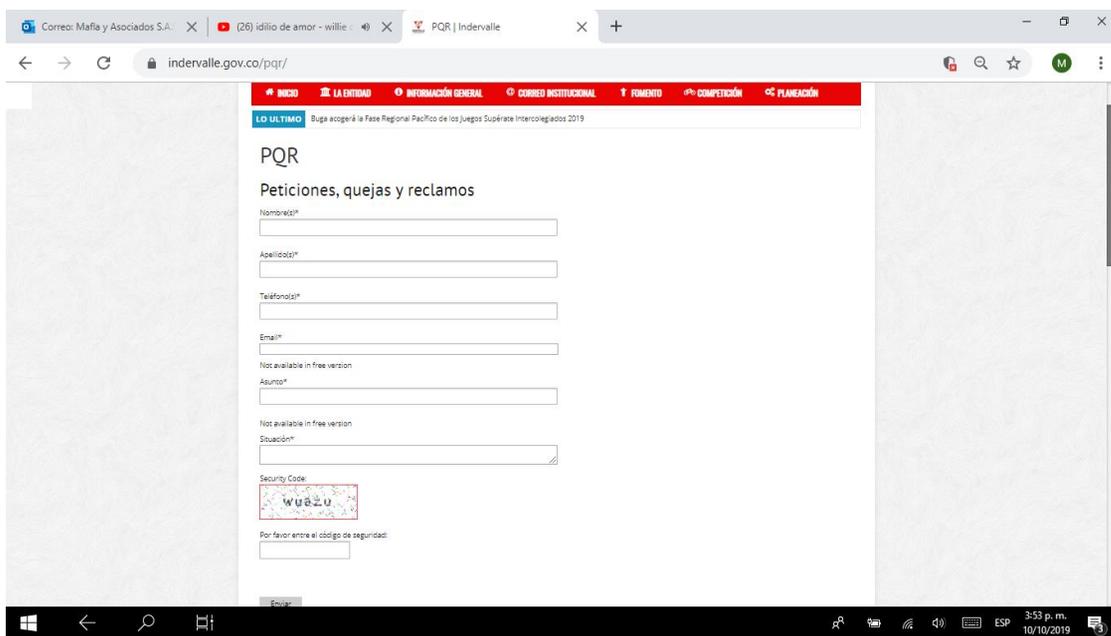


Grafico No. 4 formulario Electrónico
Fuente: Pagina Web de INDERVALLE

CANAL DE ATENCION	CANTIDAD
BUZON DE SUGERENCIAS	0
CORREO ELECTRONICO	0
CORREO POSTAL	0
FORMULARIO ELECTRONICO	0
TELEFONO	0
RADICACION PERSONAL	1905
TOTAL	1905

Tabla No. 3 Canales de Atención
Fuente: información suministrada por el SICDOC de Ventanilla única y entrevista realizada al personal de ventanilla única

	INFORME DE SEGUIMIENTO DE LAS PETICIONES QUEJAS RECLAMOS SUGERENCIAS Y DENUNCIAS JULIO - DICIEMBRE DE 2019	Código:
		Versión: 0.0
		Fecha: 20/09/2019
		Página 8 de 25

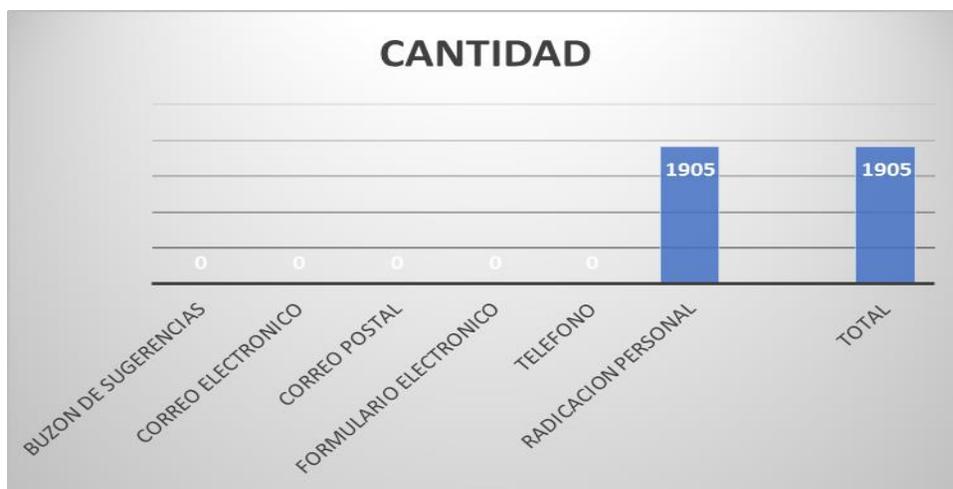


Grafico No. 5 Canales de Atención
Fuente: información suministrada por el SICDOC de Ventanilla única y entrevista realizada al personal de ventanilla única

Los canales de atención implementados por INDERVALLE, se analizaron desde dos puntos de referencia:

A) La Operatividad: Funcionabilidad de los canales de atención y se puede establecer que:

1. Encontramos una oportunidad de mejora en los canales de atención como formulario son el electrónico y telefónico, incentivando a los usuarios a utilizar estas herramientas. Adicional se deberá replantear la opción de ubicarlos en la oficina de ventanilla única, ya que en el momento se encuentran ubicados en otras oficinas, con el fin de poder determinar la trazabilidad.
2. Para el canal de atención vía electrónica “*formulario electrónico*”, no existe conexión para poder determinar las solicitudes y su direccionamiento, se evidenció que se han realizado reuniones con el proveedor del software para sus respectivos ajustes.

B) Por su funcionabilidad se puede establecer que:

Los canales de atención de correo electrónico y correo postal no son de uso constante, pero:

1. **Correo Electrónico:** se realizó una trazabilidad adecuada, con la creación de un usuario responsable y de apoyo para su recepción en ventanilla única, se realizaron las pruebas para ajustar el sistema de alertas para no incurrir en retrasos al momento de dar respuestas a las PQRSD, en el link que se va implementar en la página web de Indervalle, para el mejoramiento a partir del primer trimestre del 2020.
2. **Correo Postal:** se evidenció que es de uso frecuente, pero la ventanilla única no se lleva la trazabilidad de las PQRSD que llegan por este medio.

Por lo anterior, podemos concluir que, de las 1905 peticiones recibidas, todas fueron recibidas por radicación personal.

2. PQRSDC POR MODALIDAD DE LA PETICIÓN:

Una vez determinado los PQRSDC recepcionadas por la institución, se procedió a su clasificación. Acudiendo a la documentación en la oficina de Atención al Ciudadano. Así:

PQRSDC POR MODALIDAD DE LA PETICION SEGUNDO SEMESTRE 2019

CLASIFICACION	JULIO	AGOSTO	SEPT.	OCT.	NOV.	DIC.	TOTAL
OTROS	213	145	212	221	95	282	1168
SOLICITUD	86	101	96	82	55	154	574
DERECHOS DE PETICION	11	11	17	25	18	28	110
FELICITACION	0	3	0	2	0	3	8
PETICION DE INFORMACION	0	0	2	4	3	2	11
TUTELA	0	0	0	3	0	11	14
QUEJA	2	0	0	3	0	1	6
RECLAMO	0	1	4	5	0	0	10
PETICION DE COPIAS	0	0	0	0	0	0	0
PETICION DE DOCUMENTOS	0	0	0	2	1	1	4
TOTAL	312	261	331	347	172	482	1905

Tabla No. 5 Modalidad de la petición por mes y dependencia
Fuente: información suministrada por el SICDOC de Ventanilla única y entrevista realizada al personal de ventanilla única

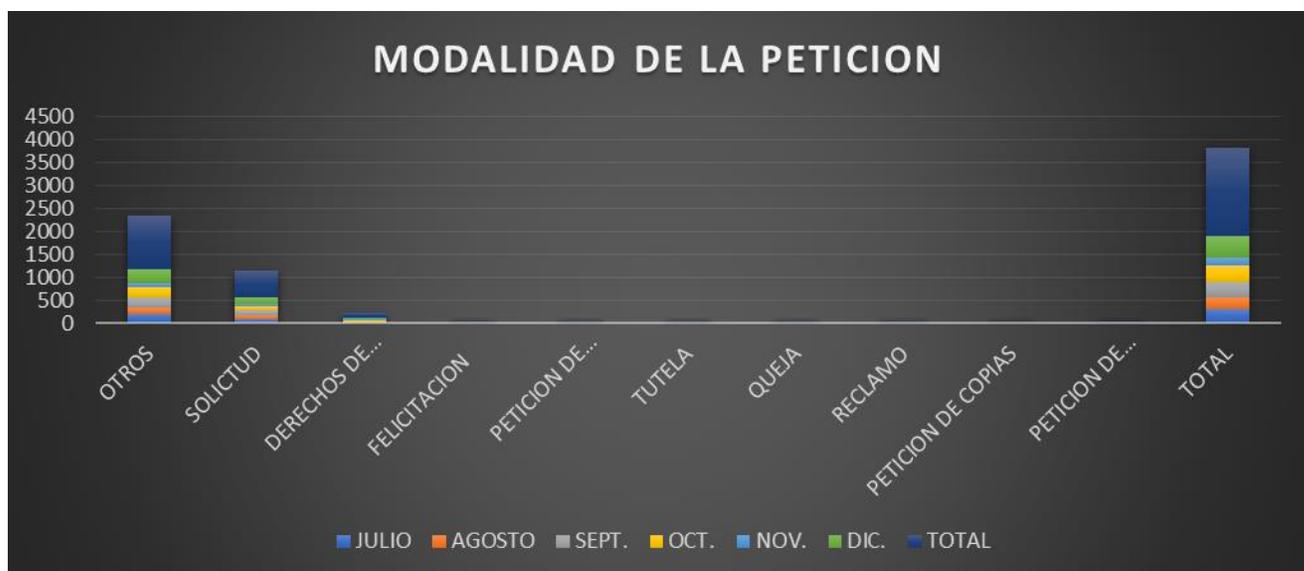


Gráfico No. 6 Modalidad de la Petición
Fuente: información suministrada por el SICDOC de Ventanilla única y entrevista realizada al personal de ventanilla única

La clasificación por modalidad de petición nos permite inferir, que por otros se recibieron 1168 peticiones, por solicitudes 574, Derechos de petición 110, felicitaciones 8, petición de

	INFORME DE SEGUIMIENTO DE LAS PETICIONES QUEJAS RECLAMOS SUGERENCIAS Y DENUNCIAS JULIO - DICIEMBRE DE 2019	Código:
		Versión: 0.0
		Fecha: 20/09/2019
		Página 10 de 25

información 11, tutela 14, quejas 6, reclamos 10, Petición de documentos 4 por los demás ítems no se ingresó al sistema ninguna petición. De estas PQRSDC continúa la constante de incremento proporcional en los meses de octubre y diciembre del 2019.

2.1. PQRSDC: RECLAMOS Y QUEJAS

Las quejas y reclamos del segundo semestre fueron las siguientes:

RECLAMOS				
Radicado	Asunto	Remitente	Tipo	Radicación
CR201902373	REMISION DE RECLAMO POR AERORUMBA	policia nacional	Reclamo	2019-08-26 14:36
CR201902634	RESPUESTA DE ACTIVIDADES FISICAS	SECRETARIA DEL DEPORTE Y RECREACION CALI	Reclamo	2019-09-17 16:46
CR201902550	seguir desarrollando nuestras actividades	ASOCIACION JUGADORES DE FUTBOL MAYORES DE 60 AÑOS	Reclamo	2019-09-11 14:33
CR201902502	solicitud	MUNICIPIO DE FLORIDA	Reclamo	2019-09-06 11:35
CR201902453	SOLICITUD DE APOYO ECONOMICO	LIGA VALLECAUCANA DE KARATE-DO	Reclamo	2019-09-03 15:30
CR201903119	PQR 170 - prueba de reclamo.	Carlos Alvarez - Carlos Alvarez	Reclamo	2019-10-30 11:13
CR201903118	PQR 158 - jdhasjkjdfjsajfkidsjdsadsahsahfsd	PANADERIA LA LEGAL Fulanito	Reclamo	2019-10-30 11:01
CR201903021	reclamo por obra de patinaje colegio normal en guacari	GOBERNACION VALLE DEL CAUCA	Reclamo	2019-10-21 17:30
CR201902979	porque razón me sacaron de la Estructura de Juegos Nacionales 2019	Carlos Alberto ArbelaÁ@z Arenas -	Reclamo	2019-10-17 11:45
CR201902916	SOLICITUD DE CERTIFICACION PARA RETIRO DE CENSATIAS	POMPILIO DE JESUS MAZO	Reclamo	2019-10-11 08:30
QUEJAS				
Radicado	Asunto	Remitente	Tipo	Radicación
CR201902034	SITUACION DE SANCION A DEPORTISTA MIGUEL ANGEL REINA	PAOLA ANDREA CAMACHO	Queja	2019-07-17 11:05
CR201901934	queja de perdida de documento	victor hugo andrade	Queja	2019-07-09 10:17
CR201903014	respeto por el derecho adquirido	NAOMI ARTUNDUAGA	Queja	2019-10-21 15:47
CR201903012	respeto por el derecho adquirido	juan camilo martinez	Queja	2019-10-21 15:01
CR201902881	Prueba queja2	consejo nacional electoral colombia - sistemas - Rommy	Queja	2019-10-08 10:50
CR201903512	PQR 179 - prueba de envios rol responsable	papeleria rosita Corredor - papeleria rosita Corredor	Queja	2019-12-10 16:30

3. ANÁLISIS COMPARATIVO CON EL SEMESTRE ANTERIOR

Realizada una comparación entre el primer semestre y segundo del 2019, se presentó un decrecimiento en las solicitudes de PQRSDC, ya que, en el primer semestre se recibieron 2050 y en el segundo semestre se recibieron 1905 documentos, para un decrecimiento porcentual del 7%, los derechos de petición aumentaron de 28 a 110, y por la modalidad de otros disminuyó de 1739 a 1168 documentos radicados. Igualmente se evidencia que existió un avance en el seguimiento de PQRSDC en el año 2019, toda vez que la trazabilidad que se ha implementado por parte de la entidad, ha indicado una mejoría, ya que se fueron tomados en consideraciones algunos aspectos del informe de PQRSDC del semestre anterior, con el presente informe se observó un mejor control y más celeridad en las respuestas a las PQRSDC.

4. TRAMITES O SERVICIOS QUE PRESENTAN MAYOR INCONFORMIDAD POR PARTE DE LOS USUARIOS

A continuación, se relacionan de manera general los motivos por los cuales se presentaron manifestaciones de inconformidad por parte de los usuarios en el semestre analizado, utilizando los mecanismos dispuesto a través de quejas y reclamos.

Radicado	Asunto	Remitente	Tipo	Radicación
CR201903309	propuesta cm-006-2019	iteco consultores sas	Otros	2019-11-22 14:16
CR201903308	PROCESO CM 006-2019	CONSORCIO JCB-22-006	Otros	2019-11-22 14:05
CR201903307	ENTREGA DE DOCUMENTOS SOLICITADO	MUNICIPIO DE BUGA	Solicitud	2019-11-22 09:59
CR201903306	ENTREGA DE DOCUMENTOS SOLICITADO	MUNICIPIO DE BUGA	Solicitud	2019-11-22 09:56
CR201903305	RESPUESTA A SU SOLICITUD CE201902677	consorcio interpacifico	Solicitud	2019-11-21 11:32

Las inconformidades fueron cargadas al sistema como solicitud y otros, no existe claridad sobre cómo deben ingresar al sistema (queja y/o reclamo), la mala clasificación permite concluir que las inconformidades fueron mal ingresadas.

	INFORME DE SEGUIMIENTO DE LAS PETICIONES QUEJAS RECLAMOS SUGERENCIAS Y DENUNCIAS JULIO - DICIEMBRE DE 2019	Código:
		Versión: 0.0
		Fecha: 20/09/2019
		Página 11 de 25

Pero igualmente, con las modificaciones a implementarse por medio del nuevo software, se espera que, para el próximo informe de enero a junio del año 2020, quedé evidenciado el seguimiento y mejoramiento de todas las solicitudes, así mismo se implemente el filtro y se pueda observar el respetivo archivo de cada PQRSDC radicada.

5. SUGERENCIAS PRESENTADAS POR LOS USUARIOS

No se presentaron sugerencias o recomendaciones por parte de los usuarios tendientes a buscar el mejoramiento de los procedimientos, procesos, servicios o productos de INDERVALLE. Tampoco existe un control, ni documento que permita que el usuario deje su sugerencia.

6. DENUNCIAS PRESENTADAS POR LOS USUARIOS

Dentro del semestre analizado no se presentaron denuncias por actos de corrupción, que relacionen una conducta posiblemente irregular por parte de los servidores de INDERVALLE.

Se presentó una denuncia que no fue clasificada como tal, y por lo tanto no se les dio el trámite correspondiente.

Radicado	Asunto	Remitente	Tipo	Radicación
CR201902209	REMISION COPIA DENUNCIA POR HURTO	UNION TEMPORAL CANCAVO	Otros	2019-08-08 09:03

7. EVALUACION DE RESPUESTAS EMITIDAS POR INDERVALLE EN CUANTO A COHERENCIA, CLARIDAD, CALIDEZ Y OPORTUNIDAD.

Se debiese realizar evaluación de las respuestas en cuanto a su coherencia, claridad, calidez y oportunidad dentro del término legal entendiéndose de la siguiente manera:

CLARIDAD: Hace referencia a que la respuesta emitida por la entidad se brinde en forma clara fácil de comprender por la ciudadanía.

COHERENCIA: Relación que debe existir entre la respuesta emitida por la respectiva entidad y la petición ciudadana

CALIDEZ: Atributo entendido como el trato digno, amable, respetuoso que se brinda a la ciudadanía con la respuesta a su petición.

OPORTUNIDAD: Hace relación a que las respuestas emitida por la entidad se brinde dentro de los términos legales establecidos, acorde a la normatividad vigente.

No se pudo acceder a una muestra representativa que permitiera emitir y evaluar la coherencia, claridad, calidez y oportunidad de la respuesta.

8. CONDICIÓN DEL PETICIONARIO

La gráfica y la tabla muestra el total de peticiones registradas en la entidad, pero no permite identificar si estas corresponden a: adulto mayor, víctimas de conflicto, personas en condición de discapacidad, peligro inminente, mujeres gestantes, primera infancia, periodistas en ejercicio de su profesión, desplazados y habitante de calle.

Se realizó un análisis donde se modificaron las variables, mientras la entidad ajusta el procedimiento, quedando de la siguiente manera:



INFORME DE SEGUIMIENTO DE LAS PETICIONES QUEJAS RECLAMOS SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

JULIO - DICIEMBRE DE 2019

Código:

Versión: 0.0

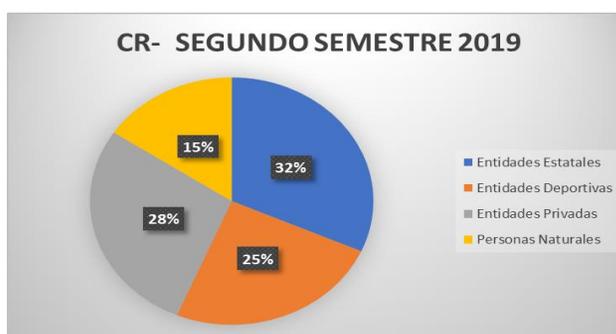
Fecha: 20/09/2019

Página 12 de 25

<table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th colspan="2">CORRESPONDENCIA RECIBIDA - JULIO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Entidades Estatales</td> <td style="text-align: right;">101</td> </tr> <tr> <td>Entidades Deportivas</td> <td style="text-align: right;">94</td> </tr> <tr> <td>Entidades Privadas</td> <td style="text-align: right;">89</td> </tr> <tr> <td>Personas Naturales</td> <td style="text-align: right;">28</td> </tr> </tbody> </table>	CORRESPONDENCIA RECIBIDA - JULIO		Entidades Estatales	101	Entidades Deportivas	94	Entidades Privadas	89	Personas Naturales	28	<p style="text-align: center;">CR- JULIO 2019</p> <table border="1" style="display: none;"> <caption>Datos del gráfico de Julio 2019</caption> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Entidades Estatales</td> <td>32%</td> </tr> <tr> <td>Entidades Deportivas</td> <td>30%</td> </tr> <tr> <td>Entidades Privadas</td> <td>29%</td> </tr> <tr> <td>Personas Naturales</td> <td>9%</td> </tr> </tbody> </table>	Categoría	Porcentaje	Entidades Estatales	32%	Entidades Deportivas	30%	Entidades Privadas	29%	Personas Naturales	9%
CORRESPONDENCIA RECIBIDA - JULIO																					
Entidades Estatales	101																				
Entidades Deportivas	94																				
Entidades Privadas	89																				
Personas Naturales	28																				
Categoría	Porcentaje																				
Entidades Estatales	32%																				
Entidades Deportivas	30%																				
Entidades Privadas	29%																				
Personas Naturales	9%																				
<table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th colspan="2">CORRESPONDENCIA RECIBIDA - AGOSTO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Entidades Estatales</td> <td style="text-align: right;">54</td> </tr> <tr> <td>Entidades Deportivas</td> <td style="text-align: right;">87</td> </tr> <tr> <td>Entidades Privadas</td> <td style="text-align: right;">75</td> </tr> <tr> <td>Personas Naturales</td> <td style="text-align: right;">45</td> </tr> </tbody> </table>	CORRESPONDENCIA RECIBIDA - AGOSTO		Entidades Estatales	54	Entidades Deportivas	87	Entidades Privadas	75	Personas Naturales	45	<p style="text-align: center;">CR- AGOSTO 2019</p> <table border="1" style="display: none;"> <caption>Datos del gráfico de Agosto 2019</caption> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Entidades Estatales</td> <td>21%</td> </tr> <tr> <td>Entidades Deportivas</td> <td>33%</td> </tr> <tr> <td>Entidades Privadas</td> <td>29%</td> </tr> <tr> <td>Personas Naturales</td> <td>17%</td> </tr> </tbody> </table>	Categoría	Porcentaje	Entidades Estatales	21%	Entidades Deportivas	33%	Entidades Privadas	29%	Personas Naturales	17%
CORRESPONDENCIA RECIBIDA - AGOSTO																					
Entidades Estatales	54																				
Entidades Deportivas	87																				
Entidades Privadas	75																				
Personas Naturales	45																				
Categoría	Porcentaje																				
Entidades Estatales	21%																				
Entidades Deportivas	33%																				
Entidades Privadas	29%																				
Personas Naturales	17%																				
<table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th colspan="2">CORRESPONDENCIA RECIBIDA - SEPT.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Entidades Estatales</td> <td style="text-align: right;">100</td> </tr> <tr> <td>Entidades Deportivas</td> <td style="text-align: right;">82</td> </tr> <tr> <td>Entidades Privadas</td> <td style="text-align: right;">96</td> </tr> <tr> <td>Personas Naturales</td> <td style="text-align: right;">53</td> </tr> </tbody> </table>	CORRESPONDENCIA RECIBIDA - SEPT.		Entidades Estatales	100	Entidades Deportivas	82	Entidades Privadas	96	Personas Naturales	53	<p style="text-align: center;">CR- SEPTIEMBRE 2019</p> <table border="1" style="display: none;"> <caption>Datos del gráfico de Septiembre 2019</caption> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Entidades Estatales</td> <td>30%</td> </tr> <tr> <td>Entidades Deportivas</td> <td>25%</td> </tr> <tr> <td>Entidades Privadas</td> <td>29%</td> </tr> <tr> <td>Personas Naturales</td> <td>16%</td> </tr> </tbody> </table>	Categoría	Porcentaje	Entidades Estatales	30%	Entidades Deportivas	25%	Entidades Privadas	29%	Personas Naturales	16%
CORRESPONDENCIA RECIBIDA - SEPT.																					
Entidades Estatales	100																				
Entidades Deportivas	82																				
Entidades Privadas	96																				
Personas Naturales	53																				
Categoría	Porcentaje																				
Entidades Estatales	30%																				
Entidades Deportivas	25%																				
Entidades Privadas	29%																				
Personas Naturales	16%																				
<table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th colspan="2">CORRESPONDENCIA RECIBIDA - OCTUBRE</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Entidades Estatales</td> <td style="text-align: right;">106</td> </tr> <tr> <td>Entidades Deportivas</td> <td style="text-align: right;">107</td> </tr> <tr> <td>Entidades Privadas</td> <td style="text-align: right;">72</td> </tr> <tr> <td>Personas Naturales</td> <td style="text-align: right;">62</td> </tr> </tbody> </table>	CORRESPONDENCIA RECIBIDA - OCTUBRE		Entidades Estatales	106	Entidades Deportivas	107	Entidades Privadas	72	Personas Naturales	62	<p style="text-align: center;">CR- OCTUBRE 2019</p> <table border="1" style="display: none;"> <caption>Datos del gráfico de Octubre 2019</caption> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Entidades Estatales</td> <td>30%</td> </tr> <tr> <td>Entidades Deportivas</td> <td>31%</td> </tr> <tr> <td>Entidades Privadas</td> <td>21%</td> </tr> <tr> <td>Personas Naturales</td> <td>18%</td> </tr> </tbody> </table>	Categoría	Porcentaje	Entidades Estatales	30%	Entidades Deportivas	31%	Entidades Privadas	21%	Personas Naturales	18%
CORRESPONDENCIA RECIBIDA - OCTUBRE																					
Entidades Estatales	106																				
Entidades Deportivas	107																				
Entidades Privadas	72																				
Personas Naturales	62																				
Categoría	Porcentaje																				
Entidades Estatales	30%																				
Entidades Deportivas	31%																				
Entidades Privadas	21%																				
Personas Naturales	18%																				
<table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th colspan="2">CORRESPONDENCIA RECIBIDA - NOV.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Entidades Estatales</td> <td style="text-align: right;">56</td> </tr> <tr> <td>Entidades Deportivas</td> <td style="text-align: right;">39</td> </tr> <tr> <td>Entidades Privadas</td> <td style="text-align: right;">38</td> </tr> <tr> <td>Personas Naturales</td> <td style="text-align: right;">39</td> </tr> </tbody> </table>	CORRESPONDENCIA RECIBIDA - NOV.		Entidades Estatales	56	Entidades Deportivas	39	Entidades Privadas	38	Personas Naturales	39	<p style="text-align: center;">CR- NOVIEMBRE 2019</p> <table border="1" style="display: none;"> <caption>Datos del gráfico de Noviembre 2019</caption> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Entidades Estatales</td> <td>32%</td> </tr> <tr> <td>Entidades Deportivas</td> <td>23%</td> </tr> <tr> <td>Entidades Privadas</td> <td>22%</td> </tr> <tr> <td>Personas Naturales</td> <td>23%</td> </tr> </tbody> </table>	Categoría	Porcentaje	Entidades Estatales	32%	Entidades Deportivas	23%	Entidades Privadas	22%	Personas Naturales	23%
CORRESPONDENCIA RECIBIDA - NOV.																					
Entidades Estatales	56																				
Entidades Deportivas	39																				
Entidades Privadas	38																				
Personas Naturales	39																				
Categoría	Porcentaje																				
Entidades Estatales	32%																				
Entidades Deportivas	23%																				
Entidades Privadas	22%																				
Personas Naturales	23%																				
<table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th colspan="2">CORRESPONDENCIA RECIBIDA - DIC.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Entidades Estatales</td> <td style="text-align: right;">186</td> </tr> <tr> <td>Entidades Deportivas</td> <td style="text-align: right;">61</td> </tr> <tr> <td>Entidades Privadas</td> <td style="text-align: right;">164</td> </tr> <tr> <td>Personas Naturales</td> <td style="text-align: right;">71</td> </tr> </tbody> </table>	CORRESPONDENCIA RECIBIDA - DIC.		Entidades Estatales	186	Entidades Deportivas	61	Entidades Privadas	164	Personas Naturales	71	<p style="text-align: center;">CR- DICIEMBRE 2019</p> <table border="1" style="display: none;"> <caption>Datos del gráfico de Diciembre 2019</caption> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Entidades Estatales</td> <td>38%</td> </tr> <tr> <td>Entidades Deportivas</td> <td>13%</td> </tr> <tr> <td>Entidades Privadas</td> <td>34%</td> </tr> <tr> <td>Personas Naturales</td> <td>15%</td> </tr> </tbody> </table>	Categoría	Porcentaje	Entidades Estatales	38%	Entidades Deportivas	13%	Entidades Privadas	34%	Personas Naturales	15%
CORRESPONDENCIA RECIBIDA - DIC.																					
Entidades Estatales	186																				
Entidades Deportivas	61																				
Entidades Privadas	164																				
Personas Naturales	71																				
Categoría	Porcentaje																				
Entidades Estatales	38%																				
Entidades Deportivas	13%																				
Entidades Privadas	34%																				
Personas Naturales	15%																				

Según la información estadística, se pudo determinar que las solicitudes en mayor porcentaje provienen de las entidades Estatales (municipios, gobernación, etc.) 1.603 y entidades privadas. 534, entidades deportivas 470 solicitudes, la de menor ingreso fueron las peticiones de personas naturales con un total de 298.

CORRESPONDENCIA RECIBIDA -	
Entidades Estatales	603
Entidades Deportivas	470
Entidades Privadas	534
Personas Naturales	298



9. PETICIONES DE VEEDURIAS CIUDADANIAS

Las veedurías ciudadanas tienen como objeto vigilar la gestión pública según lo establecido en el artículo 270 de la Constitución Nacional, artículo 100 de la Ley 134 de 1994 y artículos 1ro y 4to de la Ley 850 de 2003, en los cuales se señala expresamente: *“Las veedurías ciudadanas deben vigilar los recursos públicos, esto es, prestar especial atención a la forma como estos se asignan, se presupuestan, se aprueban y se distribuyen de acuerdo con lo establecido en la Ley Orgánica del Presupuesto, el sistema general de participaciones y en otras disposiciones legales específicas sobre uso de bienes y recursos, así como en lo previsto en los planes aprobados”*.

Así las cosas, se encuentran que, en el semestre evaluado, no existieron peticiones de veedurías ciudadanas.

10. UTILIZACIÓN DEL SISTEMA POR ESTRATO SOCIECONÓMICO

No se puede establecer PQRSDC por estrato socioeconómico, ya que, el sistema no está parametrizado para dicho fin. Solo es para recopilar información de peticiones, ya que se ha establecido por la entidad ser incluyente con la ciudadanía definido en los grupos de valor, con prelación de población vulnerable y atención preferencial en caso definidos como adulto mayor, mujeres embarazadas y en condición de discapacidad.

11. PQRSDC POR TIEMPO DE RESPUESTA

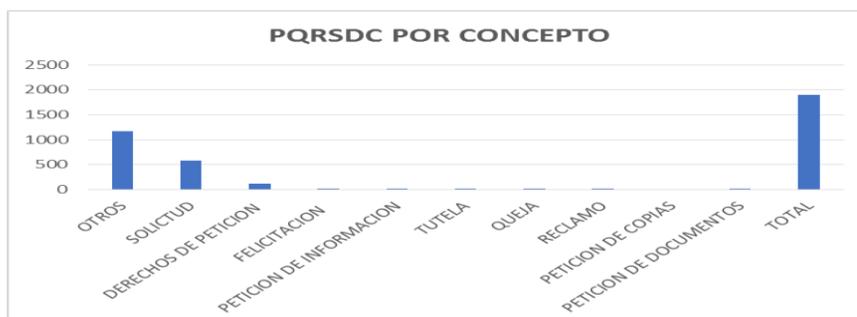
Los tiempos de respuesta establecidos por la ley son las siguientes:

TIPO DE PETICION	DIAS PERMITIDOS PARA LA RESPUESTA
CONSULTA	30
EXPEDICION DE COPIAS	10
PETICION DE DOCUMENTOS	10
PETICION DE INTERES PARTICULAR O GENERAL	15
PETICION INFORMACION ENTRE AUTORIDADES	10
PETICIONN SOLICITUD DE INFORMACION	10
PETICIONES INCOMPLETAS	10
RECLAMOS	15
SOLICITUD DE INFORMACION	15

12. PQRSDC POR CONCEPTO O MODALIDAD

Se establecieron para determinar el motivo de los ingresos de PQRSDC de la siguiente manera:

CONCEPTO	CANTIDAD
OTROS	1168
SOLICTUD	574
DERECHOS DE PETICION	110
FELICITACION	8
PETICION DE INFORMACION	11
TUTELA	14
QUEJA	6
RECLAMO	10
PETICION DE COPIAS	0
PETICION DE DOCUMENTOS	4
TOTAL	1905





INFORME DE SEGUIMIENTO DE LAS PETICIONES QUEJAS RECLAMOS SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

JULIO - DICIEMBRE DE 2019

Código:
Versión: 0.0
Fecha: 20/09/2019
Página 15 de 25

Se tomaron en cuenta la recepción de PQRSDC por concepto y modalidad los más numerosos en la tabla, se determina el concepto de “otros” con una cantidad de 1168, pero no hay claridad por que bajo este concepto se ingresaron documentos de PETICION, QUEJA, RECLAMO, SOLICITUDES, DENUNCIA, CONSULTAS, lo que indica que no existe parametrización del concepto.

Se tomaron muestras aleatorias para observar que todo fue ingresado por “otros” o “solicitud”, sin poder diferenciar o parametrizar los tipos de solicitudes, “solicitudes de copia”, “solicitudes de información”, “solicitudes de servicio - deportista apoyado” etc.

Radicado	Asunto	Destino	Remite	Tipo	Radicación
CR201902161	solicitud de suspension concurso meritos 002-2019	INDERVALLE - GERENCIA - Carlos Lopez	consorcio escenario jcb-09	Solicitud	2019-07-31 16:46
CR201902160	solicitud apoyo economico a edwin sandoval	INDERVALLE - GERENCIA - Carlos Lopez	LIGA VALLECAUCANA DE CICLISMO	Otros	2019-07-31 16:23
CR201902159	entrega de documentos porceso de licitacion publica 004-2019	INDERVALLE - SUBGERENCIA DE PLANEACION - Dayra Dorado	CONSORCIO BIOSALUDABLES 2019	Otros	2019-07-31 15:30
CR201902158	remision de modificaciones horario de actividades	INDERVALLE - SUBGERENCIA DE COMPETICION - Raul Montoya	angelica maria sepulveda	Otros	2019-07-31 15:15
CR201902157	INFORME DE LOS RECURSOS DE TABACO	INDERVALLE - SUBGERENCIA DE FOMENTO Y MASIFICACION - Daniela Hernandez	MUNICIPIO DE ANSERMANUEVO	Otros	2019-07-31 15:11
CR201902156	INFORME DE LOS RECURSOS DE TELEFONIA	INDERVALLE - SUBGERENCIA DE FOMENTO Y MASIFICACION - Daniela Hernandez	MUNICIPIO DE ANSERMANUEVO	Otros	2019-07-31 15:09
CR201902155	envio de documentos de actividades realizadas durante el año	INDERVALLE - SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA - Yesid DIAGO	SINAP LTDA	Otros	2019-07-31 14:55
CR201902154	REQUERIMIENTO INFORME DEL MES DE JUNIO	INDERVALLE - SUBGERENCIA DE FOMENTO Y MASIFICACION - Jose Calderon	DANIELA DEL CARMEN LUCERO	Otros	2019-07-31 14:17
CR201902153	SOLICITUD PRESTAMO DE PEBETERO	INDERVALLE - GERENCIA - Carlos Lopez	SECRETARIA DE EDUCACION DEPARTAMENTAL	Solicitud	2019-07-31 11:50
CR201902152	respuesta a citacion 1 de agosto contrato 1061-2018	INDERVALLE - GERENCIA - Carlos Lopez	DISMOD INGENIEROS LIMITADA	Otros	2019-07-31 11:37
CR201902151	resultados de evaluacion lp008-2019	INDERVALLE - SUBGERENCIA DE PLANEACION - Dayra Dorado	CONSORCIO MR INDERVALLE 2019	Otros	2019-07-31 10:57
CR201902150	rendicion cuanta contrato 2106-2019	INDERVALLE - SECRETARIA GENERAL - Zoraida Castillo	LIGA VALLECAUCANA DE GIMNASIA	Otros	2019-07-31 10:51
CR201902149	RESPUESTA SOLICITUD ALUMBRADO PUBLICO	INDERVALLE - SUBGERENCIA DE PLANEACION - Dayra Dorado	EMCALI	Otros	2019-07-31 09:48
CR201902148	propuesta licitacion publica 011-2019	INDERVALLE - SUBGERENCIA DE PLANEACION - Dayra Dorado	medidas electricas ingenierias sas	Otros	2019-07-31 09:26
CR201902147	SOLICITUD DE APOYO	INDERVALLE - GERENCIA - Carlos Lopez	LUZ ADRIANA GIRALDO	Solicitud	2019-07-31 09:24
CR201902146	PROCESO DE LICITACION PUBLICA LP -011-2019 GRUPO 3	INDERVALLE - SUBGERENCIA DE PLANEACION - Dayra Dorado	UNION TEMPORAL ESPACIOS PARA LA PAZ	Otros	2019-07-31 09:17
CR201902145	solicitud acompañamiento medico	INDERVALLE - CENTRO DE MEDICINA DEPORTIVA - Ingrid Gomez	liga vallecaucana de boxeo	Solicitud	2019-07-30 16:04
CR201902144	solicitud de apoyo a disciplina adaptada	INDERVALLE - GERENCIA - Carlos Lopez	UNIVERSIDAD DEL VALLE	Solicitud	2019-07-30 15:00
CR201902143	RENUNCIA ANTICIPO CONTRATO 2617-2019	INDERVALLE - SUBGERENCIA DE PLANEACION - Dayra Dorado	consorcio M&M 2C - ANDRES FELIPE VIVAS	Otros	2019-07-30 14:11
CR201902142	solicitud informacion inicio y entrega de obra cali 6	INDERVALLE - GERENCIA - Carlos Lopez	CAU 6	Solicitud	2019-07-30 11:35
CR201902141	RESPUESTA AL REQUERIMIENTO 300-16-01 250-19	INDERVALLE - SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA - Yesid DIAGO	i.e. inmaculada concepcion	Otros	2019-07-30 11:22
CR201902140	SOLICITUD DE CESION DE CONTRATO	INDERVALLE - GERENCIA - Carlos Lopez	WISTON VELASQUEZ	Solicitud	2019-07-30 10:54
CR201902139	SITUACION DEPORTISTA MARIA DEL MAR STERLING	INDERVALLE - GERENCIA - Carlos Lopez	SECRETARIA DEL DEPORTE Y RECREACION CALI	Otros	2019-07-30 10:34

Igualmente vemos que derechos de petición en el segundo semestre fueron bien clasificados”,

Radicado	Asunto	Destino	Remite	Tipo	Radicación
CR201903124	solicitud informacion juegos dptales	INDERVALLE	rolando andres taborda	Derecho de	2019-10-30 15:42
CR201903123	PQR 171 - derecho de peticion	INDERVALLE - SUBGERENCIA DE COMPETICION - Raul Montoya	Carlos Alvarez - Carlos Alvarez	Derecho de	2019-10-30 11:29
CR201903112	PQR 163 - derecho de peticion prueba	INDERVALLE - SUBGERENCIA DE COMPETICION - Raul Montoya	eylen rocio diago - eylen rocio diago	Derecho de	2019-10-30 10:03
CR201903041	derecho de peticion solicitud de informacion	INDERVALLE - SECRETARIA GENERAL - Zoraida Castillo	bernardo lenin zapata	Derecho de	2019-10-23 10:54
CR201903027	PQR 160 - dsfsdsdqjfsfsdf	INDERVALLE - SUBGERENCIA DE COMPETICION - Raul Montoya	fasfsdf dfsdfs - fasfsdf dfsdfs	Derecho de	2019-10-22 10:53
CR201902934	DERECHO DE PETICION	INDERVALLE - GERENCIA - Carlos Lopez	BEATRIZ ARCENTALES	Derecho de	2019-10-15 08:30
CR201902839	DERECHO DE PETICION POR OBRA EN CIUDADELA CONFANDI	INDERVALLE - SUBGERENCIA DE PLANEACION - Dayra Dorado	ALBERTO MURCIA COBO	Derecho de	2019-10-04 16:12
CR201902838	DERECHO DE PETICION MIGUEL CAPIÑO	INDERVALLE - SUBGERENCIA DE PLANEACION - Dayra Dorado	MIGUEL CAMPIÑO	Derecho de	2019-10-04 15:42
CR201902827	DERECHO DE PETICION	INDERVALLE - SUBGERENCIA DE COMPETICION - Raul Montoya	LUZ MARY QUINTERO	Derecho de	2019-10-04 10:54
CR201902825	derecho de peticion proyecto barrio san jose obrero buga	INDERVALLE - SUBGERENCIA DE PLANEACION - Dayra Dorado	luis ernes cuervo vallejo	Derecho de	2019-10-04 10:45
CR201902820	DRECHO DE PETICION	INDERVALLE - GERENCIA - Carlos Lopez	PAOLA ANDREA BOLAÑOS	Derecho de	2019-10-03 16:12
CR201902819	DERECHO DE PETICION	INDERVALLE - SUBGERENCIA DE FOMENTO Y MASIFICACION - Daniela Hernandez	PAOLA ANDREA BOLAÑOS	Derecho de	2019-10-03 16:10
CR201902817	DRECHO DE PETICION	INDERVALLE - SECRETARIA GENERAL - Zoraida Castillo	AMANDA ACOSTA	Derecho de	2019-10-03 15:42
CR201902816	DERECHO DE PETICION	INDERVALLE - SECRETARIA GENERAL - Zoraida Castillo	AMANDA ACOSTA	Derecho de	2019-10-03 15:36
CR201902811	DERECHO DE PETICION	INDERVALLE - TESORERIA - Jose Cuadros	DANIELA RODRIGUEZ	Derecho de	2019-10-03 14:54

Queda identificada la oportunidad de mejora para tener la claridad en el concepto y en la clasificación a realizarse, para permitir que podamos realizar un seguimiento claro y oportuno.

13. REASIGNACION A LAS SUB GERENCIAS

Se logró definir los tiempos de respuesta, por consiguiente, se realizó un estudio preliminar con las oficinas de la Gerencia, Subgerencia Administrativa y Financiera, Subgerencia

 <p>INDERVALLE Instituto del Deporte, la Educación Física y la Recreación del Valle del Cauca</p>	<p>INFORME DE SEGUIMIENTO DE LAS PETICIONES QUEJAS RECLAMOS SUGERENCIAS Y DENUNCIAS</p> <p>JULIO - DICIEMBRE DE 2019</p>	Código:
		Versión: 0.0
		Fecha: 20/09/2019
		Página 16 de 25

Fomento y Masificación, Subgerencia Competición, Subgerencia Planeación y Secretaría General, donde se encontró lo siguiente:

a. Gerencia

De la documentación de Gerencia se pudo establecer que se re-direccionaron en el segundo semestre del año 2019 un total de 202 PQRSDC, en correspondencia interna a diferentes dependencias.

b- Subgerencia Administrativa y Financiera.

De la documentación de la Subgerencia Administrativa y Financiera, se puede establecer que se re-direcciono en el segundo semestre del año 2019, un total de 5 PQRSDC en correspondencia interna.

c- Subgerencia Competición.

De la documentación de la Subgerencia Competición se puede establecer que se re-direcciono en el segundo semestre del año 2019, un total de 38 PQRSDC en correspondencia interna.

d- Subgerencia Fomento y Masificación.

De la documentación de la Subgerencia Fomento y Masificación se puede establecer que se re-direcciono en el segundo semestre del año 2019, un total de 2 PQRSDC en correspondencia interna.

e- Secretaría General.

De la documentación de la Secretaría General se puede establecer que se re-direcciono en el segundo semestre del año 2019, un total de 2 PQRSDC en correspondencia interna.

f- Subgerencia Planeación.

De la documentación de la Subgerencia Planeación se puede establecer que no re-direcciono en el segundo semestre del año 2019.

14. AVANCES EN EL PROCEDIMIENTO PR-220-002 ATENCION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS.

- La institución ha realizado actualización y ajuste al procedimiento PR-220-002 Atención de peticiones y sugerencias.
- Trazabilidad del sistema de recepción de las peticiones de la comunidad
- Seguimiento a la sistematización a través del SICDOC.

15. 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*

	INFORME DE SEGUIMIENTO DE LAS PETICIONES QUEJAS RECLAMOS SUGERENCIAS Y DENUNCIAS JULIO - DICIEMBRE DE 2019	Código:
		Versión: 0.0
		Fecha: 20/09/2019
		Página 17 de 25

de la misión institucional”. En INDERVALLE la dependencia encargada del proceso es Secretaría General, 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. Tenemos la oportunidad de mejora en llevar un control efectivo, en el archivo de la información que permita evidenciar las solicitudes y sus respuestas, como se describe anteriormente; no se evidencio ni el 1% de las respuestas, la entidad solo considera DERECHO DE PETICION a lo que así se asigna en Ventanilla Unica bajo esta modalidad. No existe control, ni existe un coordinador que guíe e indique como debe ser el procedimiento, que se debe evaluar. Adicional a ello, en las dependencias no se lleva control físico ni sistemático que ayude al autocontrol. En el aplicativo implementado en INDERVALLE, la información de los requerimientos se evidencia que se encuentra en proceso 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- Calidad del peticionario.
- f- Canal de atención.
- g- Encuestas de Satisfacción al cliente.
- h- Reasignación de la comunicación.
- i- Calidad de la respuesta.

En la verificación de Trámite a Peticiones.

Para el presente informe, se realizó seguimiento de un total de 1905 solicitudes recibidas, no se pudo evaluar tiempo de respuesta y calidad del mismo, ya que no se pudo establecer la relación de los ingresos con las respuestas.

Tiempo de respuesta (Oportunidad):

No es posible determinar el tiempo de respuesta de las todas las PQRSDC, por cuanto en los cuadros de seguimiento del aplicativo proporcionados por las sugerencias de INDERVALLE, no se evidencia claramente cuál es la fecha de respuesta de cada PQRSDC, no se evidencia ya que la respuesta no ingresa al aplicativo, de otra parte, no se evidencia en las dependencias la respuesta física al ingreso.

Calidad de la respuesta:

No es posible determinar la calidad de respuesta de las todas las PQRSDC, por cuanto en los cuadros de seguimiento del aplicativo proporcionados por las sugerencias de INDERVALLE, no se evidencia claramente cuál es la respuesta de cada PQRSDC, no se evidenció, porque la respuesta no ingresa al aplicativo, de otra parte, no se evidencia en las dependencias la respuesta física al ingreso.

 <p>INDERVALLE Instituto del Deporte, la Educación Física y la Recreación del Valle del Cauca</p>	<p>INFORME DE SEGUIMIENTO DE LAS PETICIONES QUEJAS RECLAMOS SUGERENCIAS Y DENUNCIAS</p> <p>JULIO - DICIEMBRE DE 2019</p>	Código:
		Versión: 0.0
		Fecha: 20/09/2019
		Página 18 de 25

16. ENCUESTAS DE SATISFACCION DE LOS GRUPOS DE VALOR

En el segundo semestre de 2019, se encuentra la carpeta del archivo de las encuestas de satisfacción de los grupos de valor, con un total de 141 encuestas debidamente diligenciadas, donde los diferentes grupos proporcionan información sobre la satisfacción del servicio prestado por INDERVALLE.

Entre los encuestados se evidencia en un porcentaje mayor: deportistas, ligas deportivas, servidores públicos, ciudadanos, etc.

En las encuestas se observó:

- Se realizaron en el segundo trimestre del 2019.
- No se evidenció en el informe de tabulación de las respuestas 4 y 5, todo con el fin de establecer fortalezas y debilidades mediante un diagnóstico, el cual pueda contribuir de manera significativa a determinar los logros e implementar estrategias en busca de mejores resultados en la satisfacción del cliente.
- No hay evidencia de implementación de acciones correctivas para las preguntas con una calificación, bueno, regular y malo, con el fin de mejorar la satisfacción de los grupos de valor en los aspectos identificados en las encuestas.
- No se tienen establecidas las encuestas como un instrumento para establecer puntos de control 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.
- No se evidenció los objetivos de la encuesta, cual era la finalidad de las encuestas realizadas.
- Se evidenció que el número de encuestas respecto al primer semestre de 2019, bajo un total de 74 encuestados, lo que arroja una muestra inferior al 34 %.

Igualmente, se evidenció un avance en el mejoramiento al proyectar y desarrollar las encuestas a los grupos de interés, con unas variables que indican ciudad, grupo de valor usuario de INDERVALLE, ejemplo Liga, gestor deportivo, dirigente deportivo, entre otros, igualmente hace extensivo la encuestas a las dependencias de la entidad.

Las encuestas realizadas se tabularon teniendo como referencia las siguientes preguntas:

1. A que tipo de usuario usted pertenece.
2. Cual es su municipio de procedencia.
3. Dependencia que le presto el servicio.
4. Servicio requerido.
5. Canal utilizado para acceder al servicio (presencial, telefonico, Virtual, Escritorio)
6. Califique los siguientes aspectos de la entidad (bueno, Regular, Malo)
 - 6.1 Orden y limpieza de la entidad.
 - 6.2 Ventilación de la entidad.
 - 6.3 Adecuación de las instalaciones según las necesidades.
 - 6.4 Mobiliario para la atención.
7. La orientación que recibió al ingresar a las instalaciones
8. Califique la facilidad de acceso al servicio a través del Canal utilizado
9. La actitud y disposición del funcionario fue
 - a. El conocimiento y dominio del tema del funcionario que atendió la consulta fue
10. La respuesta dada a su inquietud fue



INFORME DE SEGUIMIENTO DE LAS PETICIONES QUEJAS RECLAMOS SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

JULIO - DICIEMBRE DE 2019

Código:
Versión: 0.0
Fecha: 20/09/2019
Página 19 de 25

11. El servicio General fue
12. El tiempo de respuesta fue

PREGUNTA NO. 1	
A QUE GRUPO DE VALOR PERTENECE	
Ciudadano	3
Alcalde	
Concejala	
Diputado	
Deportista	123
Entrenador	
JAC	
Junta Administradora Local	
Gerente Público	
Servidor Publico	5
Liga deportiva	10
Gestor Deportivo	
Gestor Cultural	
Dirigente dptivo	2
Otro	

PREGUNTA NO. 2	
Cuál es su municipio de procedencia:	
CALI	113
PALMIRA	3
EL CERRITO	
VIJES	
TULUA	2
BUENAVENTURA	1
YUMBO	3
JAMUNDI	4
CARTAGO	1
BUGA	
CANDELARIA	1
CARTAGO	
OTRAS	13

PREGUNTA NO. 3	
Dependencia que prestó el servicio	
Gerencia	
Secretaría General	12
Subgerencia Administrativa y Financiera	26
Subgerencia de Competición	87
Subgerencia de Planeación	6
Control Interno	
Subgerencia de Fomento y Masificación	10

TA	PREGUNTA	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	NS/NR	TOTALES
6.1	ORDEN Y LIMPIEZA EN LA ENTIDAD	52	65	3		21	141
6.2	VENTILACION EN LA ENTIDAD	48	70	4		19	141
6.3	ADECUACION DE LAS INSTALACIONES SEGÚN LAS NECESIDADES	50	66	3	2	19	141
6.4	MOBILIARIO PARA LA ATENCION	47	64	9	1	20	141
7	LA ORIENTACION QUE RECIBIO AL INGRESAR A LAS INSTALACIONES DE INDERVALLE FUE.	47	69	3		22	141
8	CALIFIQUE LA FACILIDAD DE ACCESO AL SERVICIO A TRAVES DEL CANAL UTILIZADO	48	62	3	1	27	141
9	LA ACTITUD Y DISPOSICION DEL FUNCIONARIO FUE	48	61	3		29	141
10	EL CONOCIMIENTO Y DOMINIO DEL TEMA DEL FUNCIONARIO QUE ATENDIO LA CONSULTA FUE	49	64	1	1	26	141
11	LA RESPUESTA DADA A SU INQUIETUD FUE	48	58	2		33	141
12	EL SERVICIO EN GENERAL FUE	49	55	3		34	141
13	EL TIEMPO DE RESPUESTA FUE	47	57	3	1	33	141



INFORME DE SEGUIMIENTO DE LAS PETICIONES QUEJAS RECLAMOS SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

JULIO - DICIEMBRE DE 2019

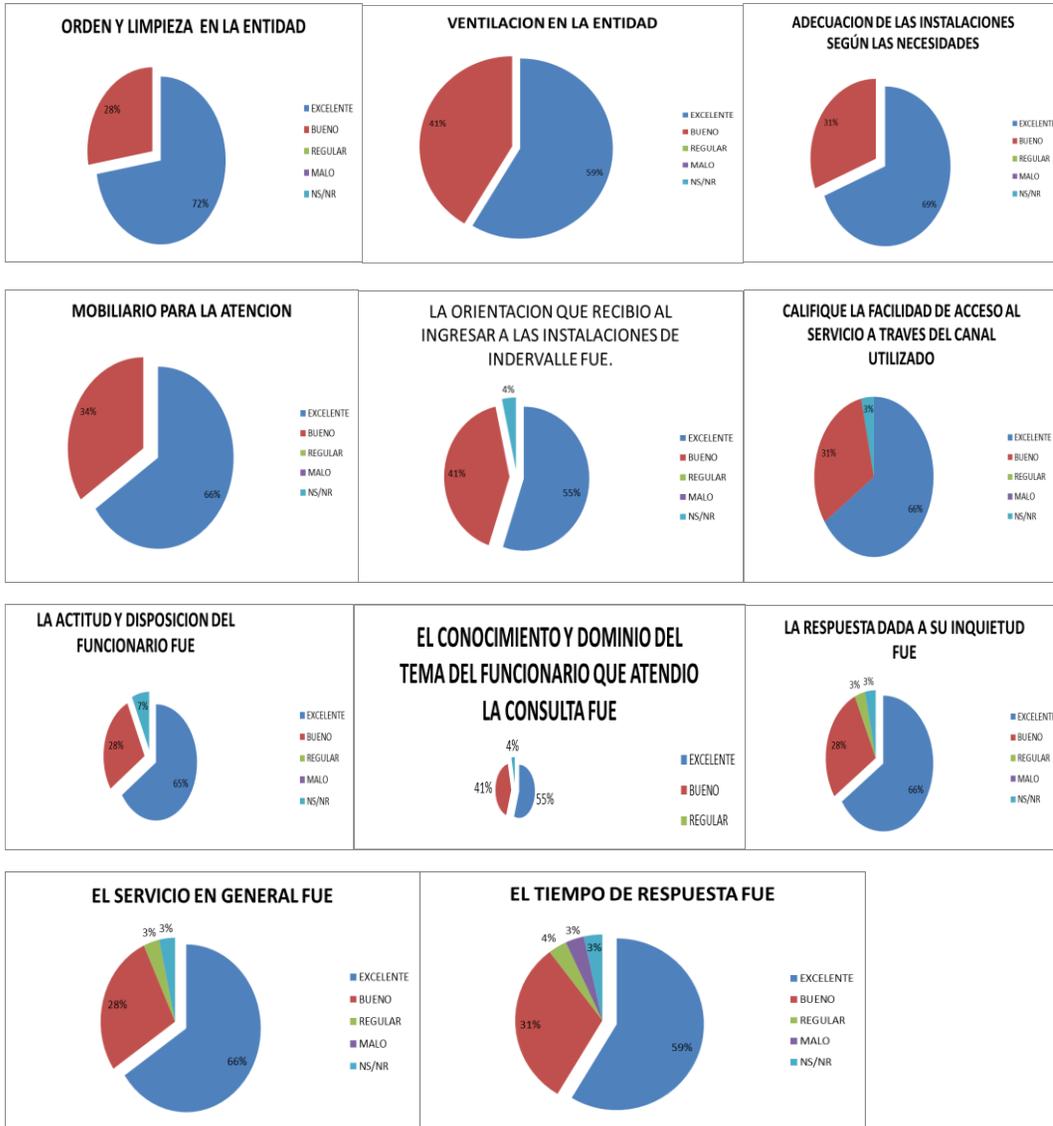
Código:

Versión: 0.0

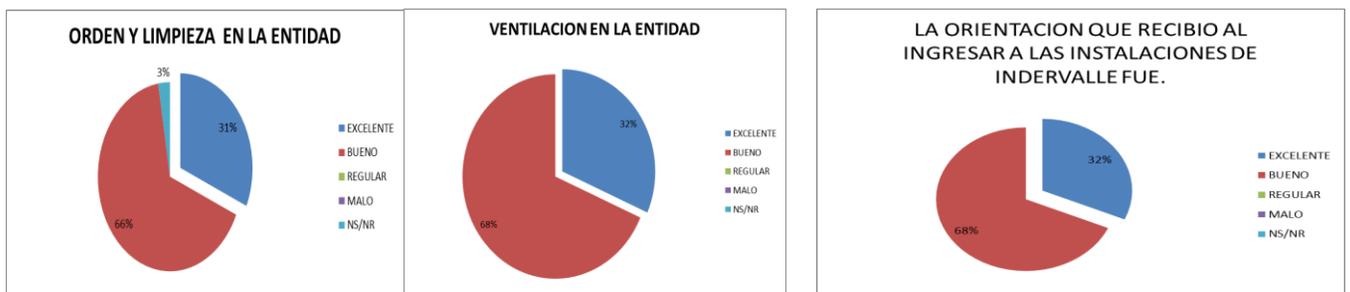
Fecha: 20/09/2019

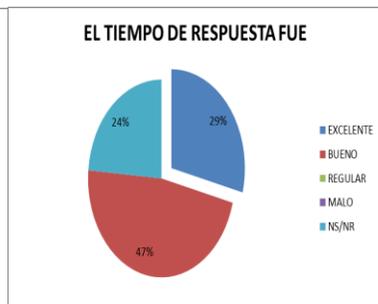
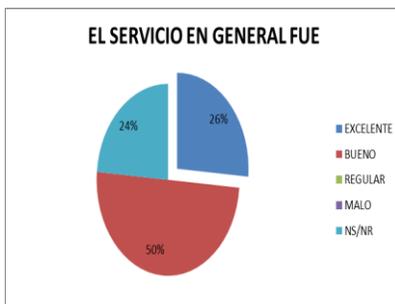
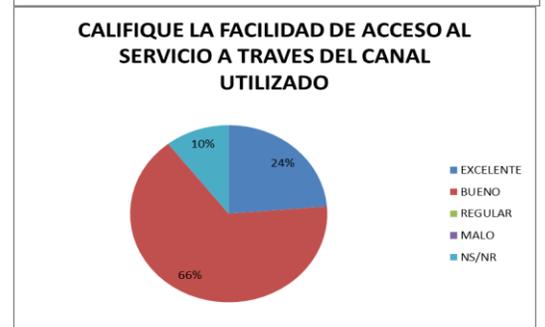
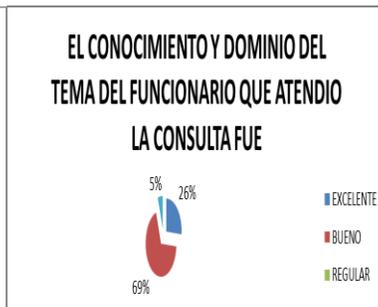
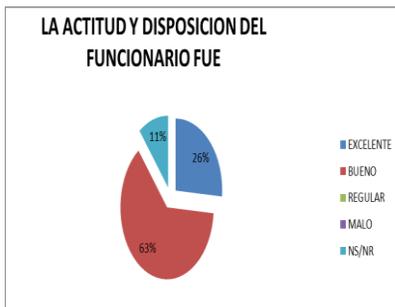
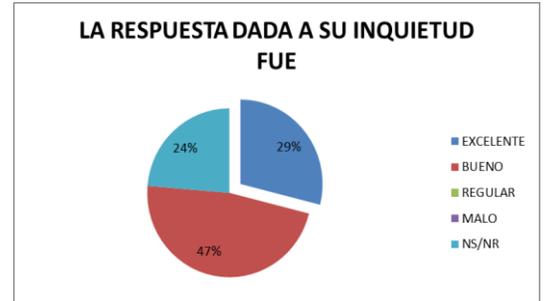
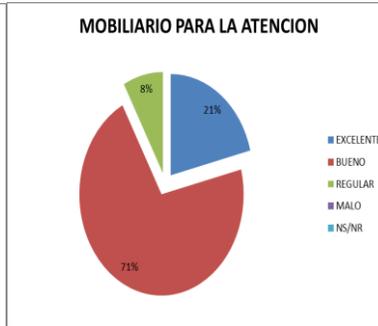
Página 20 de 25

MES DE JULIO

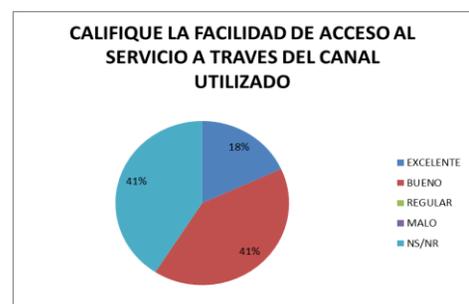
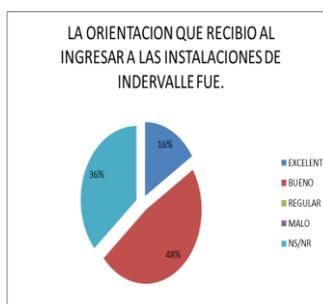
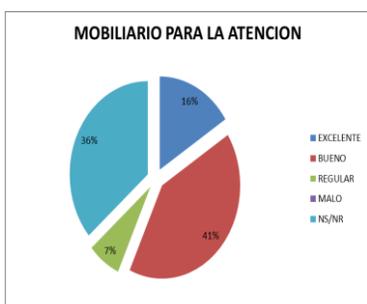
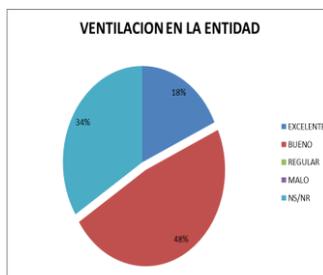


MES DE AGOSTO





MES DE SEPTIEMBRE

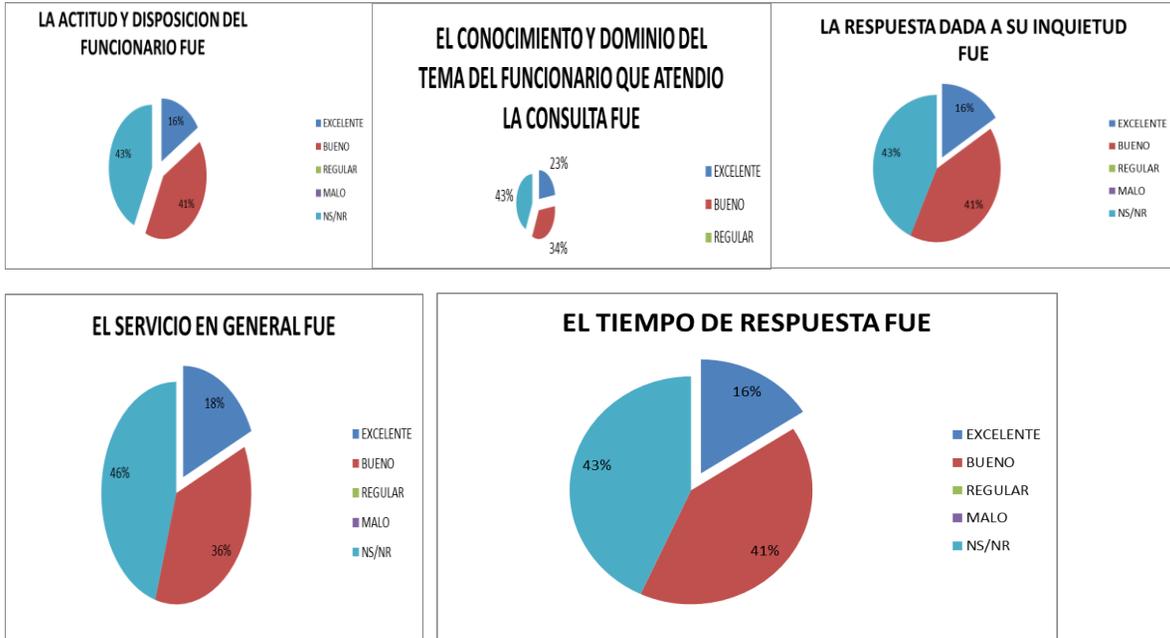




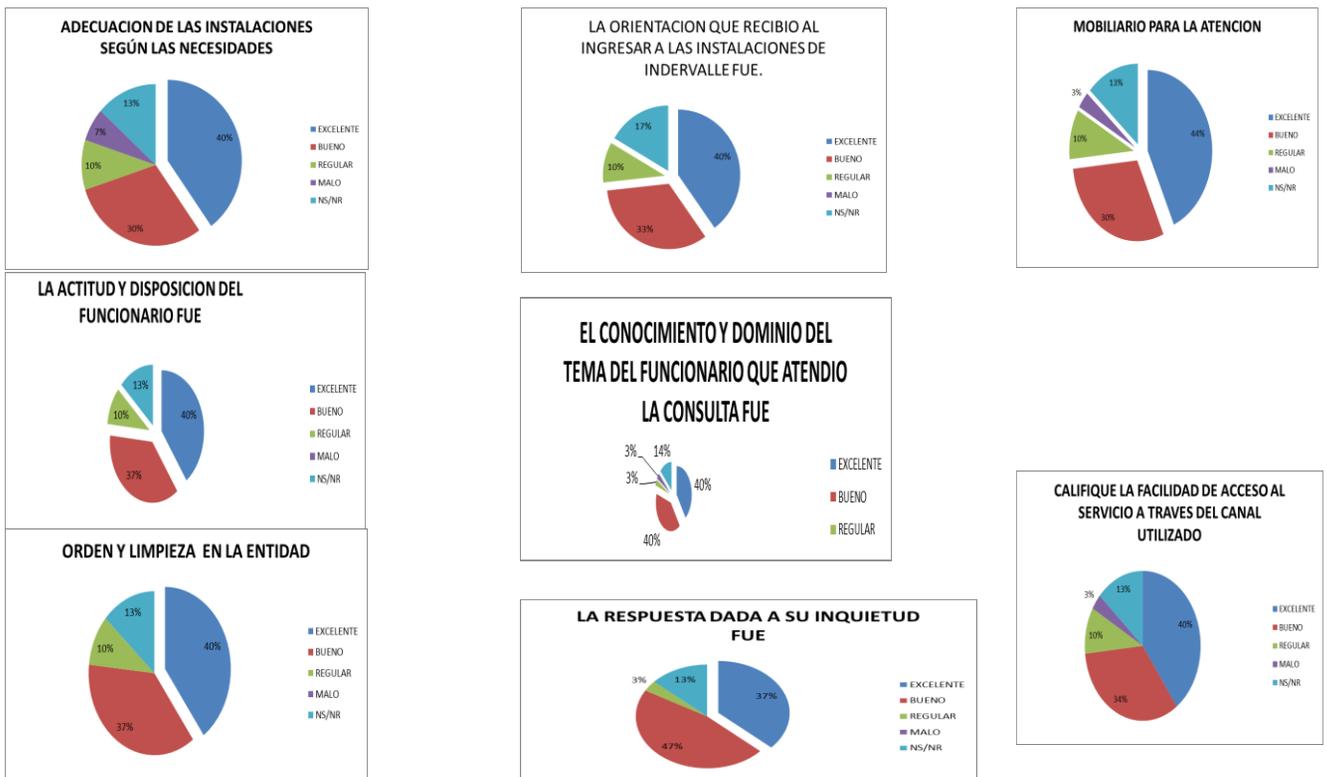
INFORME DE SEGUIMIENTO DE LAS PETICIONES QUEJAS RECLAMOS SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

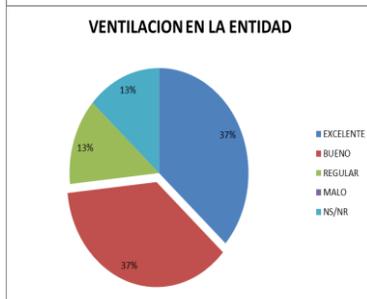
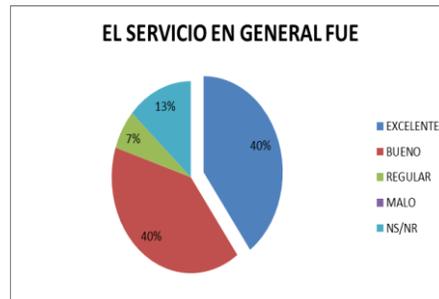
JULIO - DICIEMBRE DE 2019

Código:
 Versión: 0.0
 Fecha: 20/09/2019
 Página 22 de 25



MES DE NOVIEMBRE





6. CONCLUSIONES

1. Se evidenció una mejora en la trazabilidad del sistema, el compromiso de cada una de las sub gerencias con el procedimiento de las PQRSDC, la identificación de la comunicación, la asignación del responsable de la petición comparado con el informe del primer semestre 2019.
2. Se evidenció la variable para la parametrización del sistema, el proveedor del software está realizando los ajustes necesarios para la implementación y su buen funcionamiento.
3. Se evidenció que se está trabajando en las aéreas involucradas en la actualización del procedimiento.
4. Con la información brindada por el área de sistemas, se evidenció con claridad los lineamientos necesarios en cuanto a.
 - a. Canales de Atención - Operatividad, Trazabilidad y Sistematización.
 - b. Clasificación de las PQRSDC. Clasificación, roles y responsables.
 - c. Tiempo de respuesta de PQRSDC. De acuerdo a la clasificación
 - d. Reasignación de PQRSDC
 - e. Procedimiento Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias. Clasificación, roles, responsable, tiempos de respuestas.
 - f. Grupos de Valor. Clasificación, Datos, alcance.
 - g. Autocontrol. Seguimiento, informes, reportes, alertas, responsabilidad
5. Se evidenció claridad y más compromiso frente a los roles de las dependencias Gerencia y las diferentes Subgerencias de Planeación, Administrativa y Financiamiento, Fomento y Masificación, Competición y Secretaría General de las personas responsables de PQRSDC.

 <p>INDERVALLE Instituto del Deporte, la Educación Física y la Recreación del Valle del Cauca</p>	<p>INFORME DE SEGUIMIENTO DE LAS PETICIONES QUEJAS RECLAMOS SUGERENCIAS Y DENUNCIAS</p> <p>JULIO - DICIEMBRE DE 2019</p>	Código:
		Versión: 0.0
		Fecha: 20/09/2019
		Página 24 de 25

7. RECOMENDACIONES

1. Es indispensable capacitar a todo el personal y que se adquiera compromiso sobre:
 - a. La importancia de las PQRSDC
 - b. El significado de PETICION, QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA, DENUNCIA Y CONSULTA
 - c. Su ingreso al sistema, procedimiento y tiempo de respuesta.
 - d. Calidad de la Respuesta.
 - e. Aseguramiento de entrega de la respuesta.
 - f. Procedimiento especial de sugerencia, queja, reclamo y denuncia.
 - g. La reasignación. Quien la suscribe, tiempo, sistematización y custodia
 - h. Gestión documental.

2. Es urgente que el software que se ha implementado empiece lo más pronto posible en funcionamiento para que ayude a los controles dentro del proceso. Para los canales de atención vía correo electrónico y telefónico, también dar prioridad al cambio de escáner de la ventanilla única.

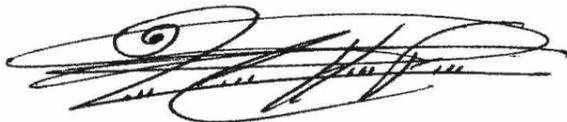
3. Es necesario tener compromiso y responsabilidad con la centralización del archivo de los documentos soportes de las entradas y salidas de la información, dándole cumplimiento a la ley de archivo y a los principios de oportunidad, transparencia, y efectividad. Igualmente, este punto también se evidenciaron falencias en la clasificación del tipo de petición, desde el momento inicial cuando se radica la PQRSD 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 la capacitación permanente para que todas las áreas tengan claridad, tanto en el tipo de petición como en los términos de las respuestas.

4. Es importante utilizar de forma eficaz la información suministrada en las encuestas de satisfacción de los grupos de valor, con el fin de suscribir acciones correctivas, preventivas y de mejora en pro de establecer acciones de mejoramiento continuo en beneficio de los usuarios de Indervalle.

5. Visibilizar las cifras correspondientes, con las dependencias que presentaron en este semestre un número importante de peticiones en trámite y términos extemporáneos para propiciar las mejoras pertinentes de acuerdo con las competencias institucionales

	INFORME DE SEGUIMIENTO DE LAS PETICIONES QUEJAS RECLAMOS SUGERENCIAS Y DENUNCIAS JULIO - DICIEMBRE DE 2019	Código:
		Versión: 0.0
		Fecha: 20/09/2019
		Página 25 de 25

Igualmente se invita a todas las dependencias a que elaboren un informe mensual, con el fin de realizar seguimiento y generar mejores estrategias con el fin de prestar un mejor servicio a la ciudadanía. Así mismo, se hace el llamado para que presenten el registro de la totalidad de sus PQRSDC, en el menor tiempo posible para cumplir con el informe semestral dentro del término para ello.



HAROLD FERNANDO CERQUERA CASTILLO
Jefe de Oficina de Control Interno

Proyecto: Edwin Sanclemente Terranova	Cargo: Profesionales de Apoyo	Firma:
Proyecto: Juan Carlos Escobar Vallejo	Cargo: Profesional de Apoyo	Firma:
Proyecto: María Fernanda Mafla Erazo	Cargo: Profesional de Apoyo	Firma:
Reviso: Diego Fernando Barrera Gutiérrez	Cargo: Profesional de Apoyo	Firma:
Reviso: Harold Fernando Cerquera Castillo	Cargo: Jefe de Oficina de Control Interno	Firma: