

SISTEMA DE GESTIÓN INFORME EJECUTIVO SEGUIMIENTO

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS

<u>JULIO – SEPTIEMBRE 2023.</u>

Código: PC-FO-210-012

Versión: 1

Fecha: 25/09/2021

Página 1 de 17

1. INFORMACIÓN GENERAL

Informe Inicial	Fecha inicio	01	07	2023	Fecha cierre	30	09	2023
Auditor Líder:	JORGE ELIECER CORRAL ARAMBURO							
Equipo Auditor:	MIGUEL ANGEL ZUÑIGA JARAMILLO – Profesional de Apoyo Contratista.							
Procedimiento	Informe Seguimiento PQRSD JULIO - SEPTIEMBRE 2023.							

2. OBJETIVO Y ALCANCE DEL INFORME

Objetivo: Realizar la evaluación de la atención al procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y denuncias (en adelante PQRSD) del periodo julio - septiembre del año 2023; siguiendo los lineamientos presentados en el proceso de Auditoría Interna de Gestión (PR210-001) y dando cumplimiento a las disposiciones presentadas en las leyes 1712 de 2014 y 1474 de 2011, las cuales hacen referencia a los seguimientos institucionales que se deben realizar. Por lo tanto, nos permitimos presentar el informe de seguimiento de los controles establecidos por la institución, para la atención, trámite y seguimiento con oportunidad, confiabilidad y calidez a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, recibidas a través de los diferentes canales establecidos por INDERVALLE para tal fin.

Alcance: Durante el desarrollo del análisis se hizo el cotejo de los datos necesarios para el cumplimiento del informe de PQRSD dando aplicabilidad a la normatividad relacionada para este caso. En este sentido, el presente informe contiene el consolidado de los datos trimestrales respecto de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, recibidas por el Instituto del Deporte, la Educación y la Recreación del Valle del Cauca (INDERVALLE), a través de la ventanilla única, buzón de sugerencias, correo postal, vía telefónica y el link del portal web del Instituto, hptt://www.indervalle.gov.co de PQRSD y canal electrónico ventanilla.unica@indervalle.gov.co; datos que son administrados por medio del aplicativo SIGDOCS (hptt://indervalle.sigdocs.com/pqrs/login.php).

CRITERIOS NORMATIVOS:

- Constitución política de Colombia. Artículo 23, Artículo 74, Articulo 209.
- Ley 1437 de 2011. Código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo. Artículo 5, Artículo 7, Artículo 8 y Artículo 22.
- Ley 1474 de 2011 "Por la cual 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." Artículo 76: Oficina de quejas, sugerencias y reclamos.
- Ley 1712 de 2014. Ley de transparencia y del Derecho de Acceso a la información Pública Nacional y su Decreto reglamentario 103 de 2015.
- Ley 1755 de 2015. "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo".
- Ley 962 de 2005, "Por la cual se dictan disposiciones sol re racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos"; Artículo 6, inciso 3.
- Resolución IND SG 531 del 10 de agosto de 2020; "Por medio de la cual se reglamenta el tramite interno de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y consultas presentadas ante el Instituto del Deporte, la Recreación, la Educación Física y la Recreación del Valle del Cauca – INDERVALLE".
- Resolución IND SG 1107 del 1 de agosto de 2023; "Por la cual se modifica y se ajusta el reglamento y se reglamenta el tramite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias presentadas ante el Instituto del Deporte, la Recreación, la Educación Física y la Recreación del Valle del Cauca y se dictan otras disposiciones".



SISTEMA DE GESTIÓN

Código: PC-FO-210-012

Versión: 1

Fecha: 25/09/2021

Página 2 de 17

INFORME EJECUTIVO SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS <u>JULIO – SEPTIEMBRE 2023.</u>

- MANUAL DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO PA-MN-220-103 procedimiento para la atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, denuncias y consultas PQRSD del Instituto del Deporte, la Recreación, la Educación Física y la Recreación del Valle del Cauca --INDERVALLE del 08 de noviembre de 2021.
- Decreto 1081 de 2015 Anexo 2 "Estrategias para la construcción del Plan anticorrupción y de atención al ciudadano.

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 las técnicas de recopilación de la información mediante la verificación documental, inspección, rastreo, procedimientos analíticos, confirmación, encuestas, hojas de trabajo, manuales, formatos, instructivos. Los pasos para el desarrollo del informe fueron los siguientes:

- 1. Se hizo la revisión virtual de los PQRSD ingresados a la institución durante los meses de enero a marzo de 2023 a través del aplicativo SISDOC 2.0. (hptt:// https://sisdoc.co/webroot/index2.php).
- 2. Se ordenó la información teniendo en cuenta
 - i) La visualización de las cantidades de PQRSD con sus respectivas respuestas en el aplicativo "SISDOC 2.0. y en la carpeta física de cada una de las dependencias.
 - ii) La respuesta dada a cada una de las PQRSD;
 - iii) Constancia de comunicación de las respuestas dadas a cada una de las PQRSD;
 - iv) las solicitudes que fueron trasladadas a otras instituciones;
 - v) Las solicitudes que les fueron negadas el acceso a la información y finalmente;
 - vi) Si las PQRSD les fueron solicitadas alguna prórroga para la respectiva respuesta o fue remitida a otra institución por competencia.
- 3. Se analizó la trazabilidad del sistema SISDOC 2.0., y finalmente se desarrolló la revisión física de los expedientes en comparación con la revisión virtual.

3. <u>DESARROLLO DEL SEGUIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS.</u>

3.1. CUMPLIMIENTO NORMATIVO.

Dando cumplimiento a lo establecido en el artículo 11 de la ley 1712 de 2014 ".... Información mínima obligatoria respecto a servicios, procedimientos y funcionamiento del sujeto obligado...", el cual hace alusión a que todas las entidades públicas, se encuentran obligadas a publicar una información mínima respecto de los servicios de prestación directa a las solicitudes, quejas y reclamos presentados por el público en general en relación a las acciones u omisiones de este sujeto público obligado. Paralelamente a lo anterior, dicha información fue reglamentada por el Decreto 103 de 2015, que estableció en el artículo 4°, que todas las entidades públicas deberán publicar en una sección particular de su sitio web, toda la información mínima obligatoria respecto a los servicios, procedimientos y funcionamiento de dicho ente estatal, para el caso en que nos ocupa el presente informe de seguimiento a las PQRSD, se encuentra regulado en el artículo 52 de dicha norma reglamentaria:

"Informes de solicitudes de acceso a información. De conformidad con lo establecido en el literal h) del artículo 11 de la ley 1712 de 2014, los sujetos obligados deberán publicar los informes de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta. Respecto de las solicitudes de acceso a información pública, el informe debe discriminar la siguiente información mínima:

- (1) El número de solicitudes recibidas.
- (2) El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución.
- (3) El tiempo de respuesta a cada solicitud.
- (4) El número de solicitudes en las que se negó el acceso de la información.



SISTEMA DE GESTIÓN INFORME EJECUTIVO SEGUIMIENTO

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS

<u>JULIO – SEPTIEMBRE 2023.</u>

Código: PC-FO-210-012

Versión: 1

Fecha: 25/09/2021

Página 3 de 17

Es importante aclarar que la Ley 2207 del 18 de mayo de 2022, deroga en el Decreto Legislativo 491 del 28 de marzo de 2021 el artículo 5° los términos de respuesta de los derechos de petición, volviendo aplicar los tiempos máximos de respuesta según lo dicta la Ley 1755 de 2015.

Se observa la referencia del aplicativo SIGDOC en la Resolución IND-SG-531 del 10 agosto de 2020, en el Título II "Trámite Interno de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Consultas"; Capítulo I Tramite de las Peticiones – SIGDOC; con (08) ocho artículos que describen el procedimiento para la utilización del aplicativo en la gestión de las PQRSD. Actualmente, se cuenta con otro aplicativo SISDOC 2.0.

Se evidencia también la actualización del reglamento interno de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencia, Denuncias por medio de la Resolución IND-SG-1107 del 01 de agosto de 2023.

Términos de Respuesta de los Derechos de Petición. Ley 1755 de 2015. Cuadro No. 01.

TIPO DE PQR	TIEMPO MÁXIMO DE RESPUESTA (Ley 1755 de 2015)
Peticiones.	15 días
Petición de documentos de información.	10 días hábiles
Petición de consulta.	30 días
Peticiones incompletas.	10 días
Peticiones reiterativas.	10 días
Peticiones de autoridades.	10 días
Quejas	15 días
Reclamos	15 días
Sugerencias	15 días
Funcionario sin competencia	5 días hábiles
Soporte técnico	15 días
Fuente: Ley 1755 de 2015.	

3.2. DESARROLLO DEL INFORME DE SEGUIMIENTO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS.

3.2.1. FUENTES DE INFORMACIÓN.

En cumplimiento en la Ley 1712 de 2014, el Decreto Reglamentario 103 de 2015; y la Resolución IND-SG-1107 del 1 agosto de 2023 de INDERVALLE y en observancia a estas disposiciones; cuenta con diversos medios para la atención a la ciudadanía que demanden cualquier tipo de información o servicio que preste la institución; por lo tanto, cuenta con diferentes canales de atención implementados para tal fin, como lo son: (buzón de sugerencias, correo postal, correo electrónico formulario electrónico y las solicitudes en la ventanilla única, y la vía telefónica).

En este sentido y posterior a la recepción de cualquier tipo de solicitud ya sea petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia por cualquiera de los canales previamente relacionados, esta información paralelamente se registra en un software que tiene la institución para dicho fin denominado. SISDOC 2.0. (hptt:// https://sisdoc.co/webroot/index2.php), el cual lo clasifica y lo direcciona a la dependencia encargada de solucionar dicha solicitud.

Canales de atención:

 Ventanilla Única: Correspondiente al espacio físico de INDERVALLE dispuesto para la recepción de las comunicaciones escritas presentadas por la ciudadanía. Igualmente, donde se brinda información de manera personalizada o recibe las PQRSD verbales, adelantando el trámite de radicación, en el evento de ser necesario.



SISTEMA DE GESTIÓN INFORME EJECUTIVO SEGUIMIENTO

Código: PC-FO-210-012

Versión: 1

Fecha: 25/09/2021

Página 4 de 17

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS

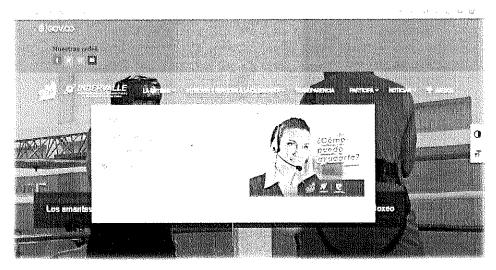
<u>JULIO – SEPTIEMBRE 2023.</u>

Canal electrónico: Medio electrónico dispuesto por INDERVALLE, a través del cual se puede formular las PQRSD.

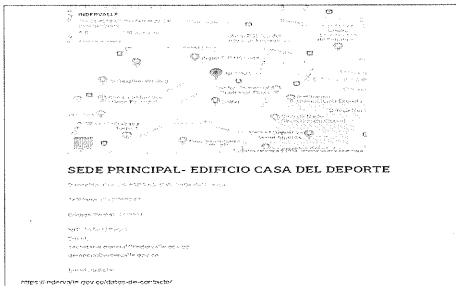
INDERVALLE dispone del correo electrónico <u>ventanilla.uníca@indervalle.gov.co</u>, el cual es administrado por la Secretaria General a través del Proceso de Atención a PQRSD. INDERVALLE cuenta con un enlace ubicado en su página web, en el menú Atención al Ciudadano: https://indervalle.sigdocs.com/pqrsd/pqr/ a través del cual es posible radicar y hacer seguimiento a las solicitudes, además por redes sociales y/o chat.

- Canal Escrito: Conformado por los mecanismos de recepción de documentos escritos a través de correo postal, radicación personal, correo electrónico, formulario electrónico, buzón de sugerencias y fax.
- Canal Telefónico: Medio de comunicación verbal a través del cual pueden formular sus PQRSD, las cuales serán recepcionadas y se adelantará el trámite de radicación, en el evento de ser necesario.

Con la información recaudada en los diferentes canales de atención, clasificada y direccionada por el aplicativo SISDOC 2.0., se procede a realizar el análisis a las diferentes variables del presente informe de seguimiento.



Fuente: Pagina web Indervalle.



Fuente: Pagina web Indervalle.



SISTEMA DE GESTIÓN

INFORME EJECUTIVO SEGUIMIENTO

Código: PC-FO-210-012

Versión: 1

Fecha: 25/09/2021

Página 5 de 17

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS JULIO – SEPTIEMBRE 2023.

demonstrate, cueres, ce dia le data e par, Curry, Como dus librorios.

Indianational Lead to be seek what

A lease on a montant atom.

introcatructura paradoresse gar ac

inversente des setestacides alse baneas se el entresar différênces de l'obligació en la Estyaco a Endidación

SEDE -CENTRO DE MEDICINA DEPORTIVA

SEDE -EDIFICIO INFRAESTRUCTURA

Teletaria, medit, dell'i dispublici. Comes mesticato a

а опидея стопи, измачения, дам а

периот на вершинителните ферменти и метелет видейству и учеступи — и общего и отности

SEDE-VILLA DEPORTIVA

Dispussion, the Child Control Court, to the most of their

This seems (4.5%, 400 about 40

Con vo con Librario.

التساديني ومتعاده ومعادلاته المتعاد المتعادة العلامة

Fuente: Pagina web Indervalle.

5



Fuente: SISDOC 2.0.

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

Encontramos una oportunidad de mejora para la socialización de los canales de atención como: formulario electrónico (página web), correo electrónico, buzón de sugerencias, con el objetívo de que tengan mayor participación de la ciudadanía en la formulación de las PQRSD.

B) Por su funcionalidad se puede establecer que:

El canal de atención telefónica cae drásticamente y de manera sucesiva desde el primer trimestre del año alcanzando una variación de -98,61% en la utilización de este canal, con una (01) sola radicación para el tercer trimestre de 2023, comparada con 72 y 95 radicaciones para los trimestres anteriores respectivamente.

El canal de correo electrónico: ha presentado también una disminución en su utilización trimestral del 8% aproximado con 19 radicaciones en el periodo Julio – Septiembre 2023.

PQRSD RECIBIDAS SEGÚN CANALES DE ATENCIÓN.

julio – septiembre 2023.

Cuadro No. 02.

Medio de Recepción	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	Totales	Participación
Соггео	3	8	8	19	1,50%
Página Web	4	1	8	9	0,71%
Personal	395	442	397	1234	97,70%
Telefónica	1	_	-	1	0,08%
TOTALES	399	451	413	1.263	100,00%

Fuente: SISDOC 2.0.



SISTEMA DE GESTIÓN

Código: PC-FO-210-012

Versión: 1

Fecha: 25/09/2021

Página 6 de 17

INFORME EJECUTIVO SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS <u>JULIO – SEPTIEMBRE 2023.</u>

Se logra evidenciar que el canal de telefonía, ha perdido participación cercana al 99% comparado con las anteriores mediciones. Así mismo se observa que el medio de atención personal alcanza una participación en el trimestre del 97% debido principalmente a los trámites internos de Indervalle.

PQRSD RECIBIDAS POR TIRMESTRE 2023.

Cuadro No. 03.

	<u>2023</u>								
Medio Recepción	3er Trim.	var%	2do. Trim.	var %	1er Trim.				
Correo	19	-9,52%	21	-63,16%	57				
Página Web	9	800,00%	1	-	0				
Personal	1.234	3,87%	1.188	-2,46%	1.218				
Telefónica	1	-98,61%	. 72	-24,21%	95				
TOTAL GENERAL	1.263	-1,48%	1.282	-6,42%	1.370				

Fuente: Elaboración Propia OACI.

Durante la vigencia 2023, se observó la disminución drástica del canal de atención telefónico de la Entidad, la cual tuvo una sola radicación consistente en una consulta acerca de la liga de Boxeo. Las peticiones recibidas personalmente en ventanilla única, tienen un impacto del 92,98% de participación en el total de las radicaciones durante la vigencia 2023 con 3.640 radicaciones.

Se realizó la clasificación de la información, una vez determinados los PQRSD recibidos por Indervalle, según información suministrada por la Secretaria General y el aplicativo SISDOC 2.0.

3.2.2. Información General de la Correspondencia Recibida.

De acuerdo con las normas previamente establecidas y al procedimiento PA-PR-220-002 "Procedimiento de Tramite y Atención a PQRSD" y al recaudo de información de las diferentes dependencias encargadas de tramitar las diferentes PQRSD que se radican en la Entidad a través de los diferentes canales de atención y las cuales se radican en el aplicativo SISDOC 2.0. (hptt://https://sisdoc.co/webroot/index2.php), se pudo evidenciar el registro de 1.282 PQRSD en el segundo trimestre de 2023

PQRSD RECIBIDAS julio – septiembre 2023. Cuadro No. 04.

MES	RECIBIDAS
JULIO PARTICIPATION	399
AGOSTO	451
SEPTIEMBRE	413
TOTAL	1.263

Fuente: SISDOC 2.0.

Participacion por Mes

SEPTIEMBRE 33%

~ JULIO ~ AGOSTO ~ SEPTIEMBRE



SISTEMA DE GESTIÓN

Código: PC-FO-210-012

Versión: 1

Fecha: 25/09/2021

Página 7 de 17

INFORME EJECUTIVO SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS <u>JULIO – SEPTIEMBRE 2023.</u>

PQRSD RECIBIDAS POR ESTADO julio – septiembre 2023.

Cuadro No. 05.

ESTADIO	RADICACIONES
Contestado	1066
Envío físico	3
Radicado	2
Trámite	192
TOTAL GENERAL	1263

Fuente: SISDOC 2.0.

Se realizó el análisis del ESTADO de las radicaciones para el tercer trimestre de 2023, donde se evidencia que, para las radicaciones un total de 1.263, se encontraron en estado CONTESTADO, mientras que 1.066; equivalentes al 84,4%, 964 de estas peticiones, fueron contestadas según los términos de ley y 102 peticiones tuvieron extemporaneidad en la respuesta con un incremento del 142,86%, respecto del trimestre anterior.

Observación No. 01. Estado de las Radicaciones.

Se evidenció que 380 radicaciones fueron clasificadas como "REQUIERE RESPUESTA" en el aplicativo SISDOC 2.0.; lo que difiere con el concepto CONTESTADO, incumpliendo lo dispuesto en los términos de la Ley 1755 de 2015, toda vez que las peticiones deben obtener respuesta; y por lo tanto, no clasificar correctamente las peticiones en el aplicativo de la Entidad, incumple con el procedimiento establecido para el MANUAL DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO PA-MN-220-103, y la Resolución IND SG – 531 del 10 de agosto de 2020. Lo que supone un riesgo para la entidad frente a posibles acciones que de esto se deriven.

3.2.2.1. Peticiones.

Para el tercer trimestre de 2023, se observan 1.245 peticiones radicadas en el aplicativo SISDOC 2.0. el cual presenta un comportamiento similar al trimestre anterior (abril-junio) con una variación solo 1 radicación, Petición Documentos e Información y peticiones de Autoridades.

ESTADO DE LAS RADICACIONES MES A MES

Cuadro No. 8.

TIPO DE RADICACIÓN	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTALES	Participación
Consultas	2	2	-	4	0,32%
No definido	4	. 5	4	13	1,03%
Petición	139	137	140	416	32,94%
Petición Docs e Info	253	306	269	828	65,56%
Peticiones Autoridades		1	-	1	0,08%
Queja	1	-	-	1	0,08%
TOTAL	399	451	413	1.263	100,00%

Fuente: SISDOC 2.0.

PQRSD RECIBIDAS POR TIPO.

Julio - Septiembre 2023.

Cuadro No. 6.

TIPO DE RADICACIÓN	TOTAL
Petición	416
Petición Docs e Info	828
Peticiones Autoridades	1
TOTAL GENERAL	1245



SISTEMA DE GESTIÓN

Código: PC-FO-210-012

Versión: 1

Fecha: 25/09/2021

Página 8 de 17

INFORME EJECUTIVO SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS <u>JULIO – SEPTIEMBRE 2023.</u>

Se observa que, con relación a la tipología de las PQRSD ingresadas por ventanilla única, "Petición de Documentos e Información" con un 66,5%; seguido de, "Petición" la cual tiene una participación del 33,41%, estos dos tipos de peticiones conforman el 99,91% de partición del total en el tercer trimestre de 2023

TIPO DE RADICACIÓN - NO DEFINIDO. Julio - Septiembre 2023. Cuadro No. 6.

No.	Vigencia	Medio Recepción	Tipo Radicación	Fecha Radicación	Asunto
1	2023	Personal	No definido	2023-07-05	Solicitud mantenimiento de camioneta
2	2023	Personal	No definido	2023-07-12	Reunión para atender derecho de petición radicado 20230027711
3	2023	Personal	No definido	2023-07-24	Citación a revisión médica ocupacional
4	2023	Personal	No definido	2023-07-24	Citación a revisión médica ocupacional
5	2023	Correo	No definido	2023-08-02	Solicitud Certificado Laboral
6	2023	Personal	No definido	2023-08-02	Diligenciamientos de las evidencias en la plataforma EDL evaluaciones parciales
7	2023	Personal	No definido	2023-08-02	Informe de seguimiento de las obligaciones del Contrato IND 23 - 1927
8 .	2023	Personal	No definido	2023-08-24	entrega de carpetas de auditoria proceso PR 510
9	2023	Personal	No definido	2023-08-25	citación a revisión médica ocupacional
10	2023	Página Web	No definido	2023-09-06	Comedidamente me permito solicitar para efectos tributarios, el certificado de ingresos y retenciones de la vigencia 2022. atte. HAROLD RODRIGUEZ SANCLEMETE
11	2023	Personal	No definido	2023-09-06	solicitud modificación horario
12	2023	Personal	No definido	2023-09-15	Entrega de informe preliminar para exclusión de balance de partidas en cuentas por pagar
13	2023	Personal	No definido	2023-09-15	Petición cambio de titularidad de línea contratada con Movistar

Fuente: SISDOC 2.0.

Existen trece (13) radicaciones que fueron catalogadas como "No Definido" en el asunto, casilla que está configurada en el aplicativo SISDOC 2.0., se puede evidenciar que si existe la oportunidad de clasificar dichas peticiones en otro tipo de radicación.

Observación No. 2. No definido.

De la información dispuesta en el aplicativo SISDOC 2.0, se pudo establecer que trece (13) radicaciones fueron clasificadas como "NO DEFINIDO". Con lo anterior, nuevamente se reincide en clasificar de manera errónea la información, incumpliendo con ello lo dispuesto en el MANUAL DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO PA-MN-220-103, y la Resolución IND SG – 531 del 10 de agosto de 2020 ya que, al no clasificar correctamente las peticiones en el aplicativo existe la probabilidad de materialización del riesgo para la Entidad.

CUMPLIMIENTO RESPUESTA DE LAS RADICACIONES MES A MES.

Julio – Septiembre 2023.

Cuadro No. 7.

Cumplimiento	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	Totales	Participación
A tiempo	384	438	396	1218	96,44%
Extemporáneo	15	13	17	45	3,56%
TOTALES	399	451	413	1263	100,00%

Fuente: SISDOC 2.0.

Se observa que, del total de las radicaciones, hubo una disminución del -1,46% comparado con el trimestre anterior, donde se contestaron 1.218 radicaciones a tiempo y 45 radicaciones de manera extemporánea según los términos de ley para el tercer trimestre de 2023.



SISTEMA DE GESTIÓN

Código: PC-FO-210-012

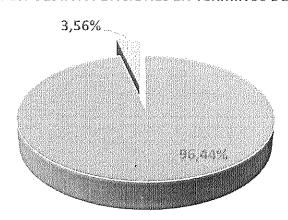
Versión: 1

Fecha: 25/09/2021

Página 9 de 17

INFORME EJECUTIVO SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS <u>JULIO – SEPTIEMBRE 2023.</u>

RESPUESTA A PETICIONES EN TERMINOS DE LEY



🗷 A TIEMPO 🖫 EXTEMPORÁNEO

Observación No.3. Extemporaneidad.

Realizada la revisión de los tiempos de respuesta a las radicaciones en el aplicativo SISDOC 2.0. se evidencia que se presenta una leve disminución en el número de radicaciones contestadas de manera extemporánea pasando del 4,18% al 3.56% para el tercer trimestre de 2023; continuando con la reincidencia en la observación y por lo cual se materializa el riesgo de incumplimiento en los tiempos de respuesta efectiva y oportuna a las peticiones recibidas según los términos de Ley; causado por la falta de autocontrol, seguimiento y evaluación de las actividades.

Observación No.4. Términos de cumplimiento.

Realizado el análisis del software SISDOC 2.0. se evidencia que existe reincidencia en el incumplimiento de la observación realizada para el primer y segundo trimestre de 2023, en cuanto que el aplicativo que le sirve a la Entidad para la gestión de las PQRSD; se logró evidenciar que los parámetros establecidos para que se generen las fechas de vencimiento de las peticiones radicadas están en días calendario. Los términos de respuesta establecidos en la Ley 1437 de 2011 de la siguiente manera: "ARTÍCULO 14. Términos para resolver las distintas modalidades de petición. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción"; Incumpliendo las normas anteriormente citadas; lo que generaría posibles vencimientos de términos de los requerimientos realizados ante la Entidad.

TIPO Y MEDIO DE LAS RADICACIONES. Julio – Septiembre 2023.

Cuadro No. 9.

TIPO DE RADICACIÓN	Correo	Página Web	Personal	Telefónica	Total general
Consultas	-	-	3	1	4
No definido	1	1	11	-	13
Petición	14	5	397	_	416
Petición Docs e Info	4	3	821	-	828
Peticiones Autoridades	-	-	1	-	1
Queja	_	-	1	-	1
TOTAL GENERAL	19	9	1.234	1	1.263

Fuente: SISDOC 2.0.

El medio de recepción PERSONAL, sigue mostrándose como el principal medio para la radicación de una PQRSD en Indervalle, en este tercer trimestre de 2023, con una participación del 98.42% de participación en el total de las radicaciones realizadas en el aplicativo SISDOC 2.0.



SISTEMA DE GESTIÓN

Código: PC-FO-210-012

Versión: 1

Fecha: 25/09/2021

Página 10 de 17

INFORME EJECUTIVO SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS <u>JULIO – SEPTIEMBRE 2023.</u>

PQRSD POR DEPENDENCIA DESTINO.

Julio – Septiembre 2023. Cuadro No. 10.

Dependencia Destino	Correo	Página Web	Personal	Telefónica	Total General
Comunicaciones	-	-	10	-	10
Control Interno	-	_	48	-	48
Gerencia	-	.1	79	-	80
Grupo de Sistemas	_	-	12	_	12
Grupo Infraestructura Deportiva	-	-	128	-	128
Grupo Trab. Rec Humanos	1	_	82	-	83
Secretaria General	2	1	204	1	208
Sub. Admin Y Financiera	1	3	192	_	196
Sub. De Competición	12	4 .	372	_	388
Sub. De Planeación	1	-	37		38
Sub. Fomento Y Masificación	2	_	70	-	72
TOTAL GENERAL	19	9	1.234	1	1.263

Fuente: SISDOC 2.0.

Se observa que la Subgerencia de Competición es la dependencia que más participó en el tercer trimestre de la vigencia 2023, con un 30,72% en el total de las radicaciones recibidas en el aplicativo SISDOC 2.0. utilizado por la Entidad.

3.2.2.2. Quejas.

Se evidencia mediante el análisis de la base de datos extraída del aplicativo SISDOC 2.0., que se registró un incremento del 300% de las quejas durante el segundo trimestre de 2023 respecto del primero.

QUEJAS. Julio – Septiembre 2023.

Cuadro No. 11.

Etiquetas de fila	Personal	Total general
Secretaria General	1	1
TOTAL GENERAL	1	1

Fuente: SISDOC 2.0.

Nro. Radicación	Tipo Comunicación	Medio Recepción	Tipo Radicación	Asunto	Estado	Requiere Respuesta	Estado
20230027351	Recibida	Personal	Queja	certificado laboral	Contestado	Requiere respuesta	A TIEMPO

Fuente: SISDOC 2.0.

Date processing and the property of the process of



SISTEMA DE GESTIÓN INFORME EJECUTIVO SEGUIMIENTO

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS

JULIO - SEPTIEMBRE 2023.

Código: PC-FO-210-012

Versión: 1

Fecha: 25/09/2021

Página 11 de 17

Quejas radicadas como Petición. Julio - Septiembre 2023.

Cuadro No. 11.

Nro. Radicación	Tipo Comunicación	Medio Recepción	Tipo Radicación	Razón Social	Fecha Documento	Asunto	Estado	Requiere Respuesta	Estado
20230033991	Recibida	Personal	Petición	Liga Vallecaucana De Boccia	2023-08-24	queja	Contestado	Requiere respuesta	EXTEMPORANEO

Fuente: SISDOC 2.0.

Indervalle cuenta con el aplicativo SISDOC 2.0. para la gestión de las PQRSD, el cual permite clasificar las peticiones según el requerimiento del usuario. Solo se evidencio en el tercer trimestre del año una (01) queja radicada.

Observación No.5. Quejas mal catalogadas en el aplicativo.

En el análisis detallado del aplicativo SISDOC 2.0. se encontró una (01) radicación catalogada como QUEJA, y que en el detalle del asunto es una petición; así mismo, y en la minucia se encontró una (01) petición que SI es -en el detalle- queja radicada por usuarios y que fueron clasificadas como Peticiones. Incumpliendo lo establecido en el numeral 4.1. Principios del Numeral Enfoque al Cliente del Procedimiento PA-PR-220-002 "Procedimiento de Tramite y Atención a PQRSD". Lo anterior, denota debilidades en el seguimiento y control sobre la atención de la Queja y genera riesgos para la Entidad.

3.2.2.3. Reclamos.

En el análisis practicado al aplicativo SISDOC 2.0., en el detalle de la revisión, se encontró en el asunto de la base de datos, dos (02) reclamos que fueron catalogados como PETICIONES para el trimestre de 2023.



ALCALDÍA MUNICIPAL

El Aguita Varie dos Cauras, 16 de julio de 2020.

Dortal Dayra Faisury Dorado Comez JUAN CARLOS RUEDA NOGAVALLE

- 1 Trustade de recitamación y soliculo i estuada por propiedura de grado eficiales a la cancha do futhe trauceipal (sigar de especiale) das proyectes, inclurant esto de cancha de turbal municipal, munospio do El Águra, cograto de como publica (n. 2011 4 po-sabadata).
- Fluova concent respecto de actividados y temas pendiantes relacionadas dos la ejecución del proyecto de morentes, denominada ingovariante de careña de futida injuncial, introdució de 31 Aguna, contrato de obra pública N° 277 timbrosociales.

En planera matancia, ces permaio dur habitado de reciberación y colonial resilicada por profilibrar a del curello colonianos con el cuerso de realización del proyecta, por eletraciones actuales y futuras en contenidades don el transporto de aguas: profieracións de los catemas de dienaje y nogo del projecto del asunto.

Coma es de su conjunitante, en la actualidad hay actividades pendienace poi comareta y estata respecto del proyecto de inversors edecaname de estatramas sopultivas y recinativos (Cartinis de Fallad Minospal fruncipo de El Aguta), col trato de Oura platado 17 JPT - ena estatatiba.

Canon do las actividoses panda mes poeden religional las aquestas

A STATE OF THE STA

The hear mean mean the trade of the trade of

DORGRESH ENTO DESERVO (\$10% GONTAN/IGAD)

Balling of the Control of the Contro

المسهدة المستحدد الم

Sciento a quem contracellara de lana coman e reporte enviado po lo 2004 de 100 Mei. Correspondente al promedo de salarres entigosto aco a himeo, ol cual ento mo reportado nos unas de 100-000 SESSITA Y COMO CARCASSE TESASITADOS Respit ANO MEI. reconnected PESCO (5505-38) (15) (but an eporte en consequente o las paraments, que recibi por cuencepto de pareticida de consecues por cambras escento con coledes por (345-25 H M), reporte que se para par estar un de verdamantos millares de perce 1929 (44) 600 (com en portado que con de ्रास्त्र प्रकारण कृता क्षत्रीत कर वीच प्रवेशकावनां कार्याक राजवीत राजवात हिंदे ने विशेषकी के राजकार कार्याक राज तर्याक प्रकारीक क्षत्रीक कार्याक वालाव कोर्याक राजवीत राजकारणे वर्षात तथा राजकीतीत है। वाल देवान वाल कर नाज की व्यक्तिको

The state of the s

Conditional and continuous to the solutions of the reported the appearance continues and the latest and the latest according to the property of the property of the process of the latest and the latest and the latest according to the latest acc eristante e ma consen electros/secondo trabada allabilistico e 60%

TABLOS ANDRES PALADO ABIGA

AT 1 150 FGB 250



Código: PC-FO-210-012

Versión: 1

Fecha: 25/09/2021

SISTEMA DE GESTIÓN
INFORME EJECUTIVO SEGUIMIENTO

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS <u>JULIO – SEPTIEMBRE 2023.</u>

Página **12** de **17**

Nro. Radicación	Medio Recepción	Tipo Radicación	Fecha Radicación	Razón Social	Fecha Documento	Asunto	Estado	Estado
20230030161	Personal	Petición	2023-07-28	Alcaldía Municipal de el Águila	2023-07-28	Traslado de reclamación y solicitud realizada por propietaria de predio aledaño a la cancha e fútbol municipal	Contestado	EXTEMPORANEO
20230036641	Personal	Petición	2023-09-14		2023-09-14	reclamación reporte de la DIAN	Contestado	А ТІЕМРО

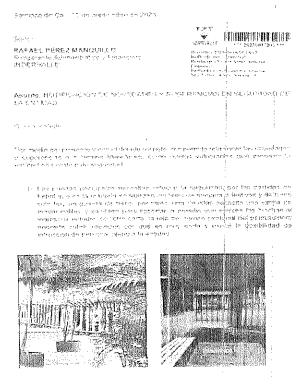
Observación No. 06. Reclamos.

Realizada la revisión de las radicaciones durante el tercer trimestre de 2023, no se encontraron catalogadas ninguna como RECLAMO. Sin embargo, se hallaron en el mismo, dos (02) radicaciones que en el asunto son evidentemente RECLAMOS hechos por usuarios de la Entidad; hecho que incumple con lo establecido en el numeral 4.1. Principios del Numeral Enfoque al Cliente del Procedimiento PA-PR-220-002 "Procedimiento de Tramite y Atención a PQRSD". Lo anterior, denota debilidades en el seguimiento y control sobre la atención de la Queja y genera riesgos para la Entidad.

3.2.2.4. Sugerencias.

En el análisis practicado al aplicativo SISDOC 2.0., en el detalle de la revisión, se encontró en el asunto de la base de datos, una (01) sugerencia que fue catalogada como PETICION para el tercer trimestre de 2023. No se catalogaron Sugerencias en el aplicativo SISDOC 2.0.

Se evidencia que el buzón de sugerencias se encuentra ubicado al interior del edificio administrativo de Indervalle; al momento el buzón de Sugerencias se evidenció vacío, en mal estado, dispone de un formato de PQRSD.



Observación No. 07. Sugerencia.

No se encontró catalogada ninguna radicación como SUGERENCIA, sin embargo, se halló en el mismo, una (01) radicación que en el asunto se demuestra que es SUGERENCIA hecha por usuarios de la Entidad; lo que incumple con lo establecido en el numeral 4.1. Principios del Numeral Enfoque al Cliente del Procedimiento PA-PR-220-002 "Procedimiento de Tramite y Atención a PQRSD". Lo



SISTEMA DE GESTIÓN

Código: PC-FO-210-012

Versión: 1

Fecha: 25/09/2021

Página 13 de 17

FECOFUT FAIL

INFORME EJECUTIVO SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS <u>JULIO – SEPTIEMBRE 2023.</u>

anterior, denota debilidades en el seguimiento y control sobre la atención de la Queja y genera riesgos para la Entidad.

Observación No. 08. Buzón de Sugerencias.

Se evidencia que el Buzón de Sugerencia dispuesto por la entidad, se encuentra al interior de la misma; fuera del alcance de todos los usuarios y, en mal estado; lo que incumple con lo establecido en el numeral 4.1. Principios del Numeral Enfoque al Cliente del Procedimiento PA-PR-220-002 "Procedimiento de Trámite y Atención a PQRSD", el artículo 23 de la Resolución No. 054 de 2017 "Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en el Departamento Administrativo de la Función Pública", la cual estableció:

"...ARTÍCULO 23. PETICIONES ESCRITAS. Las peticiones escritas deberán ser recibidas, radicadas manual o automáticamente y asignadas para trámite por el Grupo de Gestión Documental en el sistema de información dispuesto por la entidad, teniendo en cuenta los plazos de respuesta definidos para cada tipo de solicitud (...)

Cuando corresponda a peticiones presentadas a través del buzón de sugerencias, el Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional hará entrega de dichos requerimientos al Grupo de Gestión Documental para que asigne un número de radicado. La presentación de las peticiones, se entenderán a partir de la fecha de diligenciamiento del formato y su plazo de respuesta empezará a contar a partir del día siguiente de la radicación en el sistema de información dispuesto por la entidad...".

Lo anterior, denota debilidades en el seguimiento y control sobre la atención de la Queja y genera riesgos para la Entidad.

3.2.2.5. Denuncias.

Mediante la revisión realizada a la base de datos en el aplicativo SISDOC 2.0., en el detalle de la revisión, se encontró que en el asunto se hallaron, dos (02) Denuncia y estas fueron catalogadas como PETICIÓN para el tercer trimestre de 2023.

No se catalogaron Denuncias en el aplicativo SISDOC 2.0.



dedella. 14 se sedvembre de 2024

Coctora Dayra faisury dorado goarex Carenta Ondervatee

asunto. Denuncia a hasm ouran entrenador del valle

en començado priverse, destarás no termos recentor se pedera debientamen a trasultad que el sema Helvo BURAX, entenuadan del hatela de del caso, en taba regista a prestar los registars demociado pura elector de decidas que conferencia en del pre parapolo Celebraba 2022 que se cabida ao finoriga Abbaque de a la 11 da nativembro desperante ello

On esta internento se ha confirmado lo participación indebido del vener m44% DCRAM, en la cualificación mode diel deportida Internet A CALARICA EMPACATION. Processor de pode desentecido cualificación de desente la copa munica matarado en 17ALA en el ana XVIII dende indige ou deportida de españa pora adaption una cual indepón introdictio maneragia.

el departetts flue participados por dos años y diena surcian carros apalación realisada por su «ElbarACINA» (DICENSEARNA DE «OTRO PE), se logra popular a contre, ya que se centros que su compuesamiento har par influentia del fotocco en una mondicida el acrise nichto bulliare.

es se gligitaçosos, adocular de era late, intega se bodale Acobeçatalizade adicitabledo na Busta de, consideramenta ana energe di esperadara del finhera de para detida de en uma dire, de Sura artina il ficialismente.

tias parmamas recordario que en crenta matenda da Peta el teño HAJA DIREAN, jarobrer tivo un mamportamienta materiada por la cual que separade das COMO E PARALIRIA D CELDRIBARADO.

Prosignituria que nos canceda una entrevita persono, pono anovico este caso

Arentam 2012

GUSTAVO ACONSO HENAO EMICA

GEDHÍA ISABEESAMABRIA SECRETARIA

ligavalleparanatacion@gmall.com

3162682823



SISTEMA DE GESTIÓN

Código: PC-FO-210-012

Versión: 1

Fecha: 25/09/2021

Página 14 de 17

INDERVALLE INDERVAL INDERVALLE INDERVAL IN	INFORME EJECUTIVO SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS <u>JULIO - SEPTIEMBRE 2023.</u>

						,			
Nro.	Tipo.	Medio	Tipo	Fecha	Fecha	Asunto	Estado	Requiere	Estado
Radicación	Comunicación	Recepción	Radicación	Radicación	Documento		, HE 13 13 14	Respuesta	
20230036991	Recibida	Correo	Petición	2023-09-15	2023-09-15	Denuncia a HASN DURAN Entrenador del Valle	Contestado	Requiere respuesta	EXTEMPORANEO
20230038281	Recibida	Personal	Petición	2023-09-26	2023-09-26	denuncia	Contestado	Requiere respuesta	EXTEMPORANEO

Observación No. 09. Denuncia.

No se encontró catalogada ninguna radicación como DENUNCIA, sin embargo, se encontró en el mismo, dos (02) radicaciones que el asunto demuestra que son DENUNCIAS realizadas por usuarios de la Entidad; lo que incumple con lo establecido en el numeral 4.1. Principios del Numeral Enfoque al Cliente del Procedimiento PA-PR-220-002 "Procedimiento de Tramite y Atención a PQRSD". Lo anterior, denota debilidades en el seguimiento y control sobre la atención de la Queja y genera riesgos para la Entidad.

3.3. PQRSD No Definidas.

Se evidencia en el análisis de la información extraída del aplicativo SISDOC 2.0. que se clasificaron como NO DEFINIDO (13) trece PQRSD.

Radicaciones NO-DEFINIDAS. Julio – Septiembre 2023. Cuadro No. 12.

Dependencia	Cejalesel Igazen	Chips Historialille Deportive	Grasie Trais Res Humanos	Siegietal Siegietalia	spilo. Admilish Binandiaka	100 (100 (100 (100 (100 (100 (100 (100
Citación a revisión medica ocupacional	-	1	-	-	1	2
Citación a revisión médica ocupacional	1	_	-	-		1
Comedidamente me permito solicitar para efectos tributarios, el certificado de ingresos y retenciones de la vigencia 2022. atte. Harold Rodríguez Sanciemente	_	-	-	_	1	1
Diligenciamientos de las evidencias en la plataforma EDL evaluaciones parciales	-	-	-	_	1	1
entrega de carpetas de auditoria proceso PR 510	-	-	_	1		1
Entrega de informe preliminar para exclusión de balance de partidas en cuentas por pagar	-	-	-	1	-	1
Informe de seguimiento de las obligaciones del contrato IND 23 - 1927	-	-	***	-	1	1
Petición cambio de titularidad de línea contatada con Movistar	-	-	-	-	1	1
Reunión para atender derecho de petición radicado 20230027711	-		<u>-</u>	1		1
Solicitud Certificado Laboral	-	-		1		1
Solicitud mantenimiento de camioneta	_	-	-	_	1	1
Solicitud modificación horario	-	-	~	-		1
TOTAL GENERAL	1	1	1	4	6	13

Fuente: SISDOC 2.0.

Observación No. 10. Radicaciones NO - DEFINIDAS.

Se evidenció que se clasificaron trece (13) radicaciones en la tipología de NO DEFINIDO. Dicha tipología no se encuentra relacionada en ninguna de las definiciones establecidas dentro del procedimiento PA-PR-220-002, como tampoco en la Resolución IND-SG-531 de 2020, incumpliendo lo establecido en dichas normas; numeral 4.1. Principios del Numeral Enfoque al Cliente del Procedimiento PA-PR-220-002; así como, el mecanismo de recepción del mismo Procedimiento;



SISTEMA DE GESTIÓN

Código: PC-FO-210-012

Versión: 1

Fecha: 25/09/2021

Página 15 de 17

INFORME EJECUTIVO SEGUIMIENTO
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS

<u>JULIO – SEPTIEMBRE 2023.</u>

además, de lo establecido en el Artículo 4 Responsabilidad de la Resolución IND-531 del 10 de agosto de 2020; ocasionado por la falta de autocontrol, seguimiento y trazabilidad de las peticiones radicadas.

3.4. REPORTE DE PQRSD VENCIDAS POR DEPENCIA.

Se analizó en la base de datos descargada del aplicativo SISDOC 2.0. la correspondencia vencida con corte al 03 noviembre 2023, para la verificación de las radicaciones vencidas por falta de gestión.

Radicaciones VENCIDAS. Julio – Septiembre 2023.

Cuadro No. 13.

aleman ya ya sanar Katamaryara ya kata			nitalis vila kalimatini na in			
on de la company Proproroganist	franc	Guntanian (Spiese) Guntanian (Spiese)	- 1965 1765 1766 1965		oyo Subsection production of the control of the con	
2023-11-03	alcance oficio 20230036601 del 1 de agosto de 2023	1		-	<u>-</u>	1
2023-11-03	préstamo de comprobantes de egreso		-	1	-	1
2023-11-03	reparación pista de patinaje barrio puestas del sol uno	7	1	-	-	, 1
2023-11-03	solicitud de apoyo para la realización de estudios técnicos en la villa deportiva		1	_	-	1
2023-11-03	Solicitud de Despacho		-	-	1	1
	TOTAL GENERAL	1	2	1	1	5

Fuente: SISDOC 2.0.

DIAS DE VENCIMIENTO.

Julio – Septiembre 2023. Cuadro No. 14.

เลยสมักสินิทั้ง เกิดประสานาย	्र विश्वपृथ्य सन्दर्भ सम्बद्धाः	Also size		Generalistics	រ បាន ពីបាន	goderes gosposiales
Petición	2023-09-19	Alcance oficio 20230036601 del 1 de agosto de 2023	Comunicaciones	15	2023-11-03	-45
Petición	2023-09-19	Préstamo de comprobantes de egreso	Secretaria General	15	2023-11-03	-45
Petición	2023-09-20	Solicitud de apoyo para la realización de estudios técnicos en la villa deportiva	Grupo Infraestructura Deportiva	15	2023-11-03	-44
Petición	2023-09-28	Reparación pista de patinaje barrio puestas del sol uno	Grupo Infraestructura Deportiva	15	2023-11-03	-36
Petición	2023-09-28	Solicitud de despacho	Sub. Fomento Y Masificación	15	2023-11-03	-36

Fuente: Elaboración Propia OACI.

Observación No. 11. Correspondencia Vencida.

Con corte a 30 de septiembre de 2023, se evidencian cinco (05) radicaciones vencidas en cuatro (04) dependencias durante el periodo Julio – Septiembre 2023, tal como se detalla en el cuadro anterior, con lo que no se vulnera lo descrito en el numeral 4.1. Principios del Numeral Enfoque al Cliente del Procedimiento PA-PR-220-002 "Procedimiento de Trámite y Atención a PQRSD, el Artículo 5 y 25 de la Resolución IND-SG-531 de 2020, Parágrafo primero del Artículo 18 de la Resolución IND-SG-1107 de 1 agosto de 2023; pues, no se garantizó el tiempo para la respuesta dentro de los términos legales; debido a la falta de autocontrol, seguimiento y trazabilidad de las peticiones radicadas; lo que puede generar riesgo para la Entidad.



SISTEMA DE GESTIÓN

Código: PC-FO-210-012

Versión: 1

Fecha: 25/09/2021

Página 16 de 17

INFORME EJECUTIVO SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS <u>JULIO – SEPTIEMBRE 2023.</u>

4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES GENERALES.

4.1. CONCLUSIONES.

El presente informe tuvo como objetivo principal hacer el seguimiento institucional a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias presentadas por los ciudadanos y usuarios de los servicios prestados por INDERVALLE durante el tercer trimestre de 2023, utilizando la información obtenida mediante el aplicativo SISDOC 2.0. (hptt:// https://sisdoc.co/webroot/index2.php); analizando los indicadores parametrizados en él para la visualización de la PQRSD con sus respectivas respuestas; la constancia de comunicación de las respuestas dadas por la Entidad a cada uno de los peticionarios y si alguna PQRSD le fue solicitada alguna prórroga para su respuesta o si esta fue remitida para alguna Entidad por competencia.

De lo anterior se pudo evidenciar que el aplicativo presenta facilidad para navegar por los botones que enlazan la información contenida para la consulta.

El formato Excel es una herramienta que facilita la organización de la información y se puede determinar que se asegura la protección de datos.

Se puede evidenciar también, que existen oportunidades de mejora en la gestión de la información en la Data; toda vez que, el resultado de la búsqueda se descarga en un archivo plano y minimiza la posibilidad de la eficiencia operacional y administrativa para el seguimiento y la evaluación de dicha información para la toma de decisiones, de manera ágil y simple si no se cuentan con los conocimientos para gestionar dicha información.

Existe el compromiso y concientización sobre el valor agregado y el trabajo en equipo desarrollado desde la Gerencia de Indervalle para garantizar el óptimo funcionamiento y administración del sistema de PQRSD por parte de todos los agentes que intervienen en el.

4.2. RECOMENDACIONES.

- 1. Actualizar el aplicativo SISDOC 2.0. con relación a la nueva estructura establecida en la Resolución IND SG No. 218 del 22 de febrero de 2021 "Por medio de la cual se adopta la estructura funcional del Instituto del Deporte, la Educación Física y la Recreación del Valle del Cauca "INDERVALLE", toda vez, que aún aparecen cargos que fueron modificados como es el caso de la Sugerencia de Fomento y Masificación.
- Asegurar que en la estrategia de comunicaciones institucional todos los usuarios logren identificar con facilidad todos los medios con los que se pueden acceder a los servicios prestados por Indervalle, en cuanto al Manual de Atención y Servicio al Ciudadano PA-MN-220-103.
- 3. Se invita a las diferentes dependencias de la institución encargadas de dar respuesta a las diferentes PQRSD y a su personal de apoyo, para que continúe ejerciendo el buen manejo y el control de las PQRSD asignadas a la dependencia, con el fin de que se siga fortaleciendo el óptimo desarrollo de las mismas.
- 4. Que las diferentes dependencias remitan a la dependencia competente, cada petición con copia al peticionario, en tiempos los establecidos por la Ley. De igual forma continuar con el archivo físico de las PQRSD incluyendo: la solicitud, la respuesta, los anexos y la constancia de recibo, debidamente foliada y en orden cronológico.
- 5. Gestionar con los administradores del aplicativo SISDOC 2.0. un cronograma para el desarrollo continuo de la misma, en cuanto a las necesidades que se vayan surtiendo y la proyección en el mediano y largo plazo.



SISTEMA DE GESTIÓN INFORME EJECUTIVO SEGUIMIENTO

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS

JULIO - SEPTIEMBRE 2023.

efectiva a los requerimientos recibidos.

Código: PC-FO-210-012

Versión: 1

Fecha: 25/09/2021

Página 17 de 17

- Realizar una revisión y ajuste de los parámetros establecidos en el software SISDOC 2.0. con el fin de parametrizar las condiciones establecidas en la norma, para que el sistema gestione efectivamente el requerimiento y se logre el cumplimiento de los tiempos de respuesta
- 7. Desarrollar o parametrizar en el aplicativo SISDOC 2.0. entre otras y para lo concerniente a este informe lo siguiente:
 - * Una herramienta dentro del aplicativo para que se dé acuse de recibido en los correos electrónicos de los peticionarios.
 - * Un Filtro avanzado en el que se detalle por Radicación por Fecha/Mes; Tipo de radicación; Medio de radicación; Correspondencia radicada; y Correspondencia vencida.
 - * Graficas para que se soporten los informes para mayor facilidad de comprensión.
- 8. Coordinar las actividades del área de comunicaciones y sistemas, al proceso y manejo de las PQRSD para que estos coadyuven al mejoramiento continuo.
- 9. Realizar procesos permanentes de inducción, reinducción y evaluación en la normativa que reviste el proceso de atención al usuario en la Entidad en los niveles administrativos y los de operación de Indervalle, para garantizar la eficiencia en los servicios ofrecidos al ciudadano.
- 10. Garantizar la consolidación de la información de todas las PQRSD de las dependencias del Instituto del Deporte, la Recreación Física y la Recreación del Valle del Cauca; a saber, el Edificio Indervalle principal, Infraestructura, Centro de Medicina Deportiva y la Villa Olímpica.
- 11. Que el personal encargado de la recepción de las PQRSD tenga claridad en el tipo de solicitud para el debido ingreso, y no utilizar el tipo de radicado NO DEFINIDO.
- 12. Es importante que todas las PQRSD que sean contestadas dentro del límite legal o por fuera de este, que tenga su correspondiente fecha en el aplicativo SIGDOC 2.0.

JORGE E Jefe<u> Oficina Ases</u>ora de Control Interno

Revisó: Jorge Eliecer Corral Aramburo. Proyectó: Miguel Angel Zuñiga Jaramillo

Cargo: Jefe Oficina Control Interno Cargo: Profesional de apoyo

Firma:

