	INSTITUTO DEL DEPORTE, LA EDUCACIÓN FÍSICA Y LA RECREACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA SISTEMA DE GESTIÓN OFICIOS	CODIGO	FO-220-016
		VERSIÓN	2
		APROBADO	18/12/2018

Santiago de Cali, 31 Julio 2023
220.13.01.521-2023

Doctor:
JORGE ELIECER CORRAL ARAMBURO
Jefe Oficina Asesora de Control Interno
INDERVALLE
Ciudad

ASUNTO: INFORME DE GESTIÓN PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y DENUNCIAS SEGUNDO TRIMESTRE DE 2023

1. OBJETIVO Y ALCANCE DEL INFORME

1.1. Objetivo General:

De conformidad con las Leyes 1712 de 2014 y 1774 de 2011, las cuales hacen referencia a los seguimientos institucionales que se deben realizar al procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (en adelante PQRSD) del segundo trimestre del año 2023.


Por lo cual nos permitimos presentar el informe de evaluación de la efectividad de los controles establecidos por la institución, para la atención, tramite 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.

1.1.1. Alcance:

En el avance del análisis se constató los datos necesarios para el cumplimiento del informe de PQRSD, dando aplicación a la normatividad relativa para estos eventos. Por tanto, el presente informe contiene el consolidado de los datos mensuales, en lo referente a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, recepcionados por el Instituto del Deporte, la Educación Física y la Recreación del Valle del Cauca (INDERVALLE), por medio de la ventanilla única, buzón de sugerencias, correo postal, vía telefónica y el link <http://www.indervalle.gov.co> de PQRSD, información que es administrada por medio del aplicativo SISDOC 2.0, igualmente las respectivas encuestas de satisfacción, durante el segundo trimestre del año 2023.

2. FUNDAMENTOS DE DERECHO:

- Los consagrados en la Constitución Política de Colombia
- **Artículo 23:** Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio

	<p style="text-align: center;">INSTITUTO DEL DEPORTE, LA EDUCACIÓN FÍSICA Y LA RECREACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA</p> <p style="text-align: center;">SISTEMA DE GESTIÓN</p> <p style="text-align: center;">OFICIOS</p>	CODIGO	FO-220-016
		VERSIÓN	2
		APROBADO	18/12/2018


ante las organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.

- **Artículo 74:** Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley. El secreto profesional es inviolable.
- **Ley 87 de 1993:** Regula las normas sobre control interno en las entidades y organismos del Estado. Art. 1.
- **Ley 1437 de 2011:** por medio de la cual se reglamenta el código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo. Arts.5-7-y 8.
- **Ley 1474 de 2011:** Por medio de la cual se reglamenta el Estatuto Anticorrupción. Mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública. Art. 76.
- **1712 de 2014:** Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional.
- **Decreto Reglamentario 103 de 2015:** Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014. Gestión de Solicitudes de Información Pública - Transparencia
- **Ley 1755 de 2015:** Se regula el Derecho Fundamental de Petición.

- Artículo 13: Objeto y modalidades del derecho de petición. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.
- Artículo 24: Solo tendrán carácter reservado las informaciones y documentos expresamente sometidos a reserva por la Constitución Política o la ley, y en especial: Estos documentos e informaciones estarán sometidos a reserva por un término de seis (6) meses contados a partir de la realización de la respectiva operación.
- **Ley 1952 de 2019:** Artículo 39 No.8: Omitir, retardar o no suministrar debida y oportuna respuesta a las peticiones respetuosas de los particulares o a solicitudes de las autoridades, así como retenerlas o enviarlas a destinatario diferente de aquel a quien corresponda su conocimiento.
- **Decreto 2106 de 2019:** Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública.
- **Decreto 417 de 2020:** Por el cual se declara un Estado de emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el territorio Nacional.
- **Decreto 491 de 2020:** Artículo 5. Ampliación de términos para atender las peticiones.

3. METODOLOGIA:

Este informe se realizó por medio de la recolección de información y seguimiento a los responsables de las PQRSD en la entidad, como a todos los requerimientos que fueron allegados al Instituto del Deporte, la Educación Física, y la Recreación del Valle del Cauca – INDERVALLE mediante la plataforma SISDOC 2.0. Así

	<p style="text-align: center;">INSTITUTO DEL DEPORTE, LA EDUCACIÓN FÍSICA Y LA RECREACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA</p> <p style="text-align: center;">SISTEMA DE GESTIÓN</p> <p style="text-align: center;">OFICIOS</p>	CODIGO	FO-220-016
		VERSIÓN	2
		APROBADO	18/12/2018

mismo el cumplimiento de los términos y tiempos en que se deben de dar respuesta a dichos requerimientos

De acuerdo a lo anterior este informe se elaboró bajo los siguientes parámetros:

- a) Se realizó la revisión física y virtual de las PQRSD que fueron recepcionadas en la institución dentro del periodo comprendido de abril, mayo y junio de 2023 a través del programa SICDOC 2.0.
- b) Se le realiza seguimiento a físico en algunas de las PQRSD, según el trámite en términos y tiempos de ley.
- c) Se visitan a los responsables de las PQRSD en las diferentes dependencias de Indervalle, brindando apoyo a los funcionarios y contratistas de la entidad, asesorándolos y actualizándolos en los temas que requieran derivados de las PQRSD.

Generalidades y Recomendaciones.


A continuación, se comparten algunas situaciones presentadas para que sean tenidas en cuenta en el informe trimestral.

1. Teniendo en cuenta el incremento en la radicación por certificaciones laborales y las solicitudes que llegan a través de los correos electrónicos ventanilla@indervalle.gov.co y pqrs@indervalle.gov.co se hace necesario contar con un apoyo para la entrega de la correspondencia quien realice el recorrido en los horarios establecidos 11:00 a.m. y 4:00 pm. Y un apoyo para la revisión del correo. -
2. Se obtiene apoyo de los contratistas Valeria Triviño de secretaria general en las PQRSD, del presente año 2023.
3. Referente a la línea telefónica de las PQRSD de la entidad y el conmutador, hacen falta más extensiones telefónicas para las diferentes dependencias y especialmente para planeación e Infraestructura.
4. continuar con las permanentes visitas de asesoría y apoyo a las diferentes dependencias y los respectivos responsables de la entidad en las PQRSD, para darle cumplimiento a la ley en las respuestas de las PQRSD en los términos y tiempos estipulados jurídicamente.
5. En este seguimiento y apoyo del segundo trimestre de abril, mayo y junio 2023, participaron los contratistas DANIELA ESTUPIÑAN, VALERIA TRIVIÑO Y VICTOR HUGO RUIZ, cada uno cumpliendo con sus funciones específicas en el proceso de las PQRSD de la Entidad.

4. Seguimiento de los avances hechos a las Peticiones, Quejas, Reclamos. Sugerencias y Denuncias.

4.1 Cumplimiento Legal.

De conformidad con el artículo 11 de la ley 1712 de 2014, en donde señala que es de carácter obligatorio que las entidades del estado publiquen una mínima información respecto a los servicios, procedimientos y funcionamiento de la entidad; entre los cuales tenemos las solicitudes, quejas, reclamos, solicitudes y

	INSTITUTO DEL DEPORTE, LA EDUCACIÓN FÍSICA Y LA RECREACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA SISTEMA DE GESTIÓN OFICIOS	CODIGO	FO-220-016
		VERSIÓN	2
		APROBADO	18/12/2018

denuncias, presentadas por la ciudadanía; con motivo de las acciones u omisiones de este ente.

Así mismo tenemos que en el artículo 4 del Decreto 103 de 2015 indica que las entidades estatales deben de publicar en una sección particular de su sitio web; la información mínima requerida respecto de los servicios, procedimientos y funcionamiento de la entidad pública.

De otra parte, señala el artículo 52 de la norma en comento, el manejo que se le debe dar para el cumplimiento de las PQRSD; las cuales son:

"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:

- I. El número de solicitudes recibidas.
- II. El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución.
- III. El tiempo de respuesta a cada solicitud.
- IV. El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información (si se presentaron o si aplica).


Se adoptó la creación de acciones de mejora mediante un plan de mejoramiento interno, para así poder garantizar la atención y la prestación de las PQRSD presentadas por parte de las autoridades y los particulares que cumplan funciones públicas.

4.2 AVANCE DEL INFORME REALIZADO A LAS PETICIONES, QUEJAS. RECLAMOS. SUGERENCIAS Y DENUNCIAS.

4.2.1 Medios de Información.

De conformidad con lo estatuido en la Ley 1712 de 2014, la cual enmarca la referente a la ley de transparencia y acceso a la información y el decreto reglamentario 103 de 2015; INDERVALLE en aras de dar cumplimiento a lo reglado en estas normas, cuenta con varios mecanismos para la atención a la ciudadanía en general, que requiera de toda clase de información o servicios que presta la institución; es por ello que contamos con varios canales de atención creados para recepcionar los distintos requerimientos (buzón de sugerencias), correo postal, correo electrónico, formulario electrónico, línea telefónica y ventanilla única)

Una vez se haya recepcionado cualquier clase de solicitud; esta información de manera aleatoria se registra en un software que posee la institución para estos trámites, denominado SISDOC 2.0, el cual la clasifica y direcciona para ser enviada a la dependencia encargada de contestar la solicitud.

	INSTITUTO DEL DEPORTE, LA EDUCACIÓN FÍSICA Y LA RECREACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA SISTEMA DE GESTIÓN OFICIOS	CODIGO	FO-220-016
		VERSIÓN	2
		APROBADO	18/12/2018

- Buzón de Sugerencias: Sitio en el cual los usuarios depositan las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y consultas, el cual está ubicado en el primer piso de la institución al lado de la ventanilla única. (se debe mejorar, asegurar, y darle buena ubicación) o importante lo de ubicación
- Correo Postal: Las comunicaciones de recepción en la ventanilla única de la institución por parte de las compañías de correo.
- Vía Telefónica: Las PQRSD de recepción a través de la línea telefónica 5569242.
- Radicación Personal: Los usuarios radican las distintas solicitudes de información de forma escrita, en la ventanilla única, donde se le asigna un número de radicación.
- Correo Electrónico: A través de este medio electrónico de comunicación, se hace más expedito el proceso, en donde de forma ágil se puede remitir las respuestas a las diferentes solicitudes que se alleguen a través de este medio. En donde el usuario debe ingresar a la página web institucional <https://indervalle.gov.co/>, luego selecciona la ventana de atención al ciudadano selecciona el enlace de PQRSD.


Una vez recopilada la información de los distintos medios de comunicación de atención al ciudadano, se clasifica y direcciona por el SISDOC 2.0, procediendo a analizar las variables del informe de seguimiento.

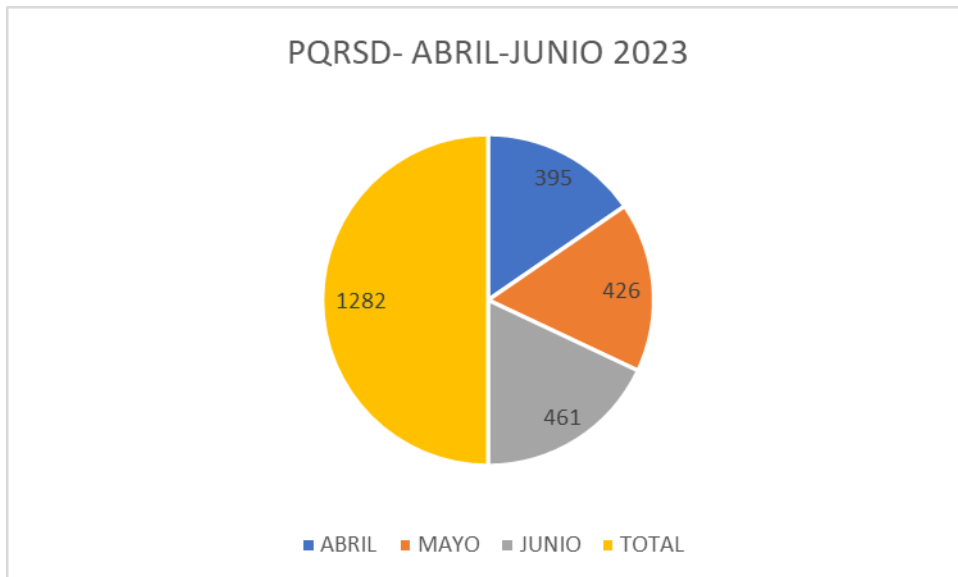
4.2.2 Información General de la Correspondencia Recibida.

De conformidad con lo establecido y al procedimiento PR-220-002 "Procedimiento de Trámite y Atención a PQRSD", y a la información obtenida en las dependencias, a quienes se les allegó las solicitudes de PQRSD que se presentaron ante la entidad, a través de los diferentes medios de atención y que se radicaron a través de la plataforma SISDOC 2.0, se pudo concluir que en el segundo trimestre a junio de 2023, se recibieron un total de 1.282 PQRSD. Discriminadas de la siguiente forma:

Tabla 1 PQRSD SEGUNDO TRIMESTRE 2023

MES	PQRSD INGRESADOS
ABRIL	395
MAYO	426
JUNIO	461
TOTAL	1282


	<p style="text-align: center;">INSTITUTO DEL DEPORTE, LA EDUCACIÓN FÍSICA Y LA RECREACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA</p> <p style="text-align: center;">SISTEMA DE GESTIÓN</p> <p style="text-align: center;">OFICIOS</p>	CODIGO	FO-220-016
		VERSIÓN	2
		APROBADO	18/12/2018

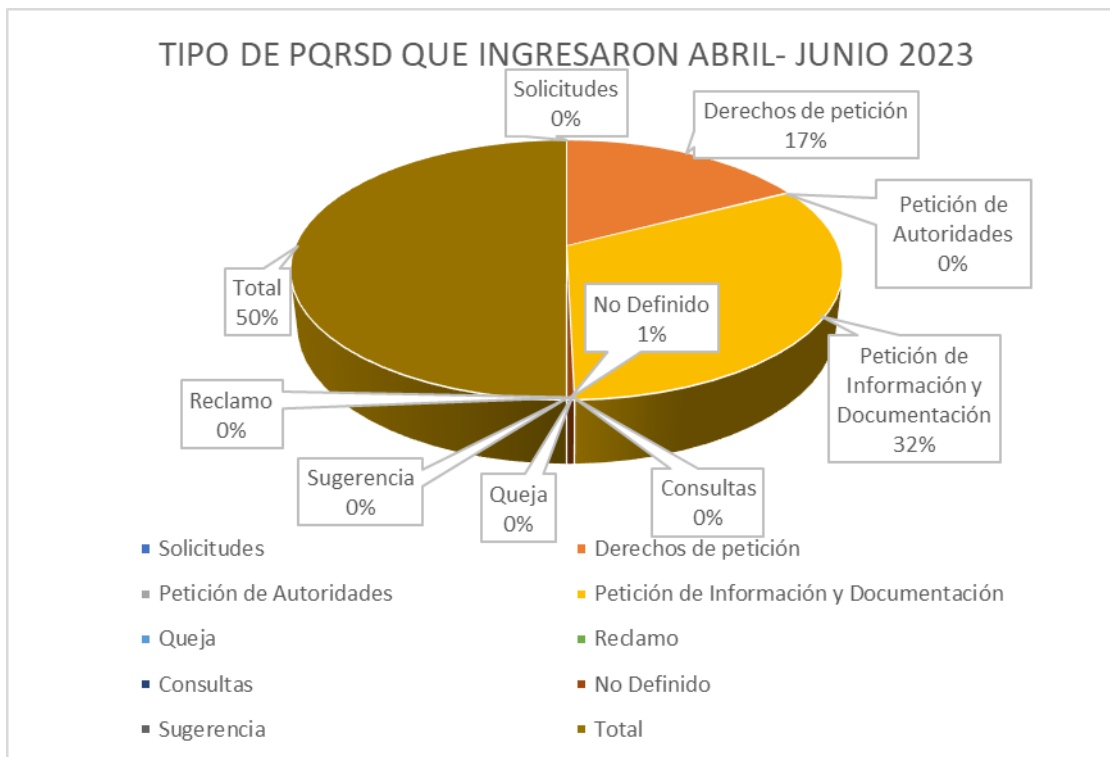


Para el presente estudio, se analizaron la correspondencia recibida en el segundo trimestre de 2023, clasificada por parte de ventanilla única y remitida a la dependencia encargada para realizar el trámite pertinente.

Tabla 2 Tipo de Solicitud Recibida

TIPO SOLICITUD	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Solicitudes	0	0	0	0
Derechos de petición	137	122	162	421
Petición de Autoridades	1	1	3	5
Petición de Información y Documentación	254	277	287	818
Queja	0	1	0	1
Reclamo	0	0	0	0
Consultas	0	22	6	28
No Definido	3	3	3	9
Sugerencia	0	0	0	0
Total	395	426	461	1282


	INSTITUTO DEL DEPORTE, LA EDUCACIÓN FÍSICA Y LA RECREACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA SISTEMA DE GESTIÓN OFICIOS	CODIGO	FO-220-016
		VERSIÓN	2
		APROBADO	18/12/2018



Así mismo se clasifico por parte de la ventanilla única, a que dependencias se remitían las PQRSD que ingresaron en el segundo trimestre de 2023:

Tabla 3 Destino de Correspondencia

DESTINO DE CORRESPONDENCIA	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Subgerencia de Competición	117	140	158	415
Oficina Asesora de Planeación	13	9	10	32
Subgerencia de Fomento y Desarrollo Deportivo	30	28	26	84
Subgerencia Administrativa y Financiera	57	49	63	169
Secretaria General	63	75	78	216
Oficina de Comunicaciones	2	4	0	6
Control Interno	11	16	12	39
Subgerencia de Infraestructura Deportiva	39	59	58	156
Centro de Medicina	0	0	0	0
Recurso Humano	34	22	18	74
Oficina de Sistemas	6	1	3	10

	INSTITUTO DEL DEPORTE, LA EDUCACIÓN FÍSICA Y LA RECREACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA SISTEMA DE GESTIÓN OFICIOS	CODIGO	FO-220-016
		VERSIÓN	2
		APROBADO	18/12/2018

Gerencia	23	22	35	80
Otro	0	1	0	1
Total	395	426	461	1282

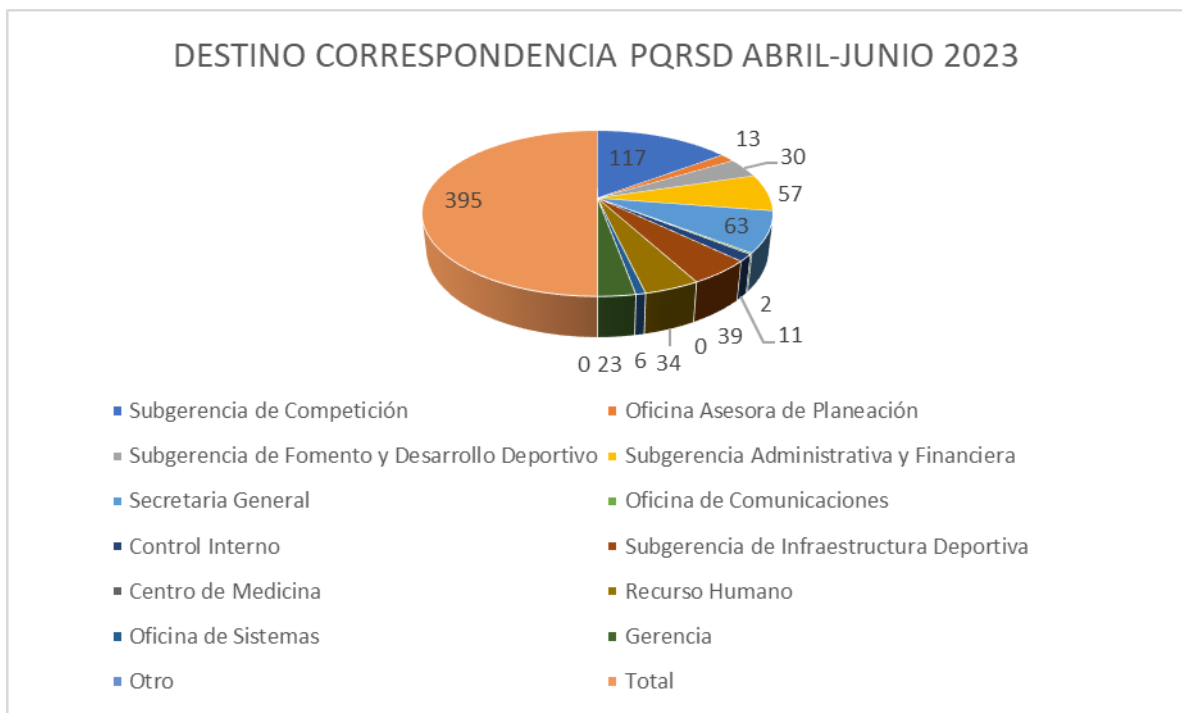


Tabla 4 Medio de Ingreso PQRSD

MEDIO DE INGRESO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	%
Correo Electrónico	8	8	5	21	2%
Página Web	0	0	0	0	0%
Ventanilla Única	342	396	450	1188	93%
Redes Sociales	0	0	0	0	0%
Línea Telefónica	45	22	5	72	6%
Total	395	426	460	1281	100%

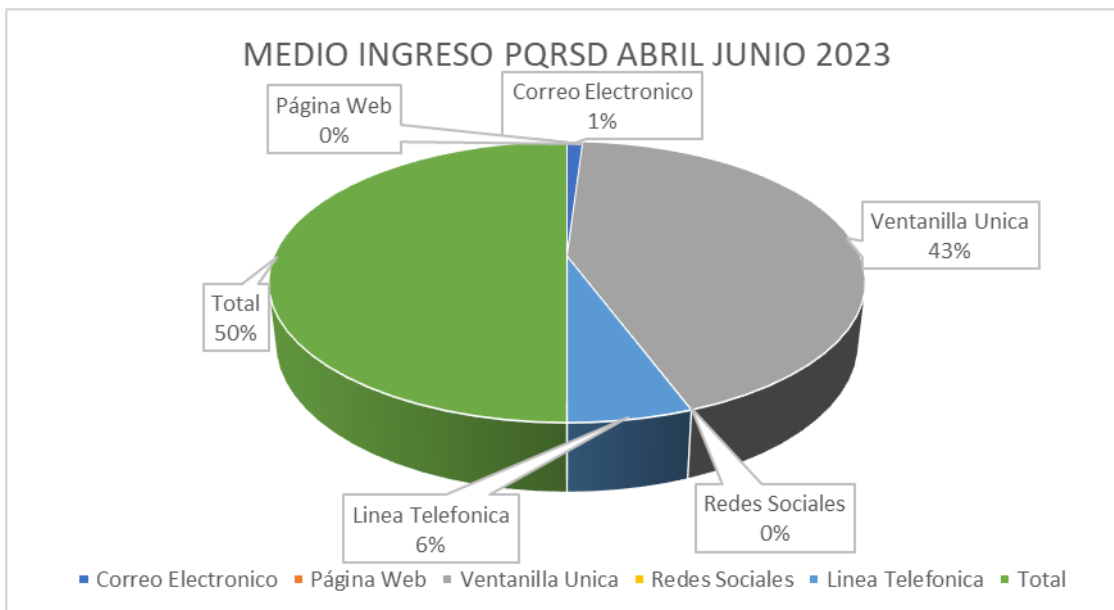
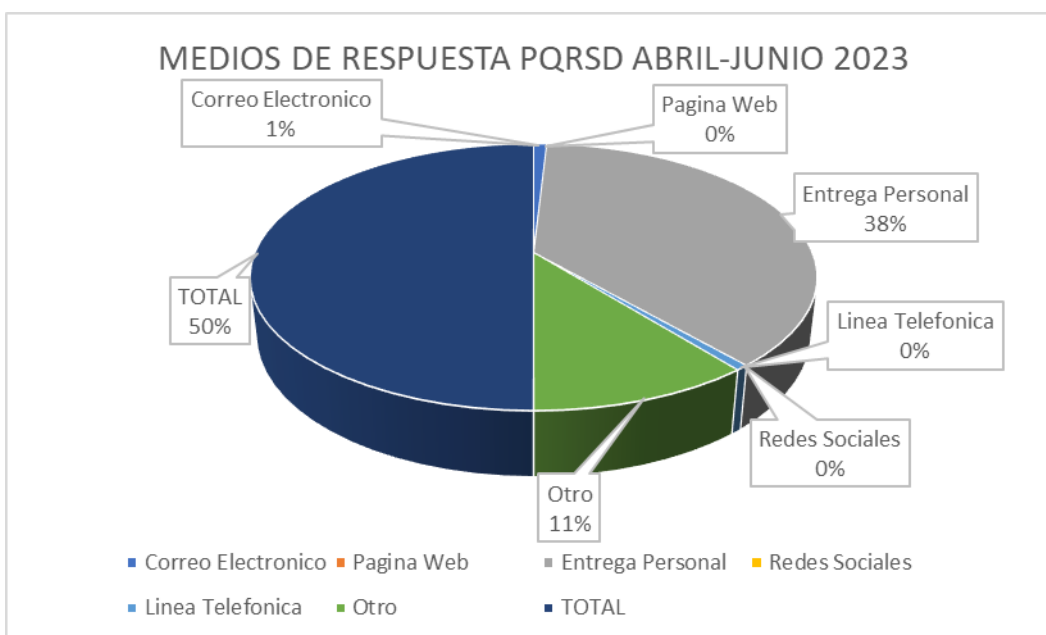



Tabla 5 Medio de Respuesta

MEDIO DE RESPUESTA	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Correo Electrónico	7	8	2	17
Página Web	0	0	1	1
Entrega Personal	298	331	356	985
Redes Sociales	0	0	0	0
Línea Telefónica	5	1	0	6
Otro	85	86	102	273
TOTAL	395	426	461	1282



	INSTITUTO DEL DEPORTE, LA EDUCACIÓN FÍSICA Y LA RECREACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA SISTEMA DE GESTIÓN OFICIOS	CODIGO	FO-220-016
		VERSIÓN	2
		APROBADO	18/12/2018

INDICADORES MES ABRIL			
SOLICITUDES RESPONDIDAS			
EN TRAMITE	85	22%	RESPUESTA POR DIA 1,3
CONTESTADAS	310	78%	
TOTAL	395	100%	

INDICADORES MES MAYO			
SOLICITUDES RESPONDIDAS			
EN TRAMITE	86	20%	RESPUESTA POR DIA 1,3
CONTESTADAS	340	80%	
TOTAL	426	100%	

INDICADORES MES JUNIO			
SOLICITUDES RESPONDIDAS			
EN TRAMITE	102	22%	RESPUESTA POR DIA 1,3
CONTESTADAS	359	78%	
TOTAL	461	100%	


De acuerdo a los indicadores recientes, durante el mes de abril se gestionaron 395 solicitudes, de las cuales se respondieron el 78% (310 solicitudes) y el 22% (85 solicitudes) aún están en trámite. Por cada día, la tasa de respuesta fue de 1,3 solicitudes

Para el mes de mayo, se registró un ligero aumento en las solicitudes manejadas con un total de 426. De estas, se logró responder al 80% (340 solicitudes), mientras que el 20% (86 solicitudes) están en trámite. La tasa de respuesta diaria se mantuvo constante a 1,3 solicitudes.

En junio, se observó un incremento adicional en las solicitudes, alcanzando un total de 461. De éstas, se respondió a 359 solicitudes, correspondientes al 78% del total, y 102 solicitudes, que representan el 22%, se encuentran en trámite. La tasa de respuesta diaria sigue siendo de 1,3 solicitudes.

Por otro lado, tras un análisis exhaustivo de las PQRSD, se concluyó que la mayoría de las solicitudes son presentadas personalmente, representando el 89% del total. Respecto a la modalidad de respuesta, el medio más utilizado es la entrega personal con un 75%, seguido de otros medios con un 18%, correo electrónico 4% y línea telefónica con un 3%

En base a estos datos, se recalca la importancia de responder a las PQRSD dentro del término estipulado por la ley, El incumplimiento de este plazo puede llevar a sanciones legales e incluso a investigaciones por parte de los entes de control. Por lo tanto, se recuerda a los responsables que todas las respuestas deben ser completas, objetivas y cargadas en el sistema de manera oportuna por el funcionario a cargo.

	<p style="text-align: center;">INSTITUTO DEL DEPORTE, LA EDUCACIÓN FÍSICA Y LA RECREACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA</p> <p style="text-align: center;">SISTEMA DE GESTIÓN</p> <p style="text-align: center;">OFICIOS</p>	CODIGO	FO-220-016
		VERSIÓN	2
		APROBADO	18/12/2018

Las observaciones anteriores deben tomarse en cuenta, ya que las respuestas parciales o incompletas también constituyen una infracción de la ley. Por lo tanto, es imperativo garantizar la eficiencia y eficacia de las respuestas a las PQRSD para cumplir con las expectativas y demandas de los ciudadanos, así como para cumplir con las normativas legales pertinentes

JORGE ELIECER TAMAYO MUÑOZ
Secretario General

Proyectó: Victor Hugo Ruiz Agudelo	Cargo: Profesional Contratista	Firma:
Revisó: Pablo Eider Jurado Valencia	Cargo: Profesional Contratista	Firma:
Revisó: Luz Stella Díaz Vélez	Cargo: Profesional Universitaria	Firma: