

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

Santiago de Cali, 18 de Mayo de 2024
220.13.01.418.2024

Doctora
NELSY MORALES VALENCIA
 Profesional Universitario
 Oficina Asesora de Control Interno
 INDERVALLE
 Ciudad

ASUNTO: INFORME TRIMESTRAL PQRSD, ABRIL-MAYO-JUNIO 2024

De acuerdo al asunto me permito remitir el informe de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias correspondientes al Segundo Trimestre de 2024.

1. OBJETIVO Y ALCANCE DEL INFORME

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 tercer trimestre del año 2023. Por lo cual nos permitimos presentar el informe de evaluación de la efectividad de los controles establecidos por el instituto, 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.

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, recepcionadas 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 que se encuentra en el menú Atención a la Ciudadanía, PQRSD: <https://indervalle.gov.co/contact-form-2/>, información que es administrada por medio del aplicativo SISDOC 2.0, igualmente se analizaron las encuestas de satisfacción que fueron enviadas por las diferentes Subgerencias y Oficinas.

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 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-y8.

° **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.

° **Resolución 1107 de 2023:** Por la cual se modifica, se ajusta y Reglamenta el trámite interno de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias presentadas ante el Instituto del Deporte, la Educación Física y la Recreación del Valle del Cauca- Indervalles y se dictan otras disposiciones.

3. METODOLOGIA: Este informe se realizó por medio de la recolección de información y seguimiento a todos los responsables de las PQRSD de las diferentes dependencias de la entidad, se tuvieron en cuenta también todos los requerimientos que fueron allegados al Instituto del Deporte, la Educación Física, y la Recreación del Valle del Cauca – INDERVALLE. Se evalúa el cumplimiento de los términos y tiempos en que se deben de dar respuesta a dichos requerimientos de acuerdo a la

resolución IND-SG-1107 de Agosto 2023.

De acuerdo a lo anterior este informe se elaboró bajo los siguientes parámetros mediante el cual se estableció un Plan de Acción a seguir con las PQRSD de la entidad así:

- a) Se realizó la revisión física y virtual de las PQRSD que fueron recepcionadas en la institución dentro del periodo comprendido de Abril, Mayo, Junio de 2024 a través del programa SISDOC 2.0.
- b) Se realiza seguimiento físico en algunas de las PQRSD, según el trámite en términos y tiempos de ley.
- c) Se realiza visita y apoyo a los responsables de las PQRSD, en las diferentes Subgerencias y/o Oficinas de Indervalde funcionarios y contratistas, asesorándolos y actualizándolos de acuerdo a las necesidades presentadas.

En el seguimiento y apoyo correspondiente al Segundo Trimestre 2024 (Abril, Mayo, Junio), participaron los funcionarios y contratistas adscritos a la Secretaria General, desempeñando cada uno sus roles específicos en el proceso de las PQRSD de la Entidad. Por parte de la ventanilla única la funcionaria ALEJANDRA RAMIREZ, es la encargada de direccionar las PQRSD a las Subgerencias y/o Oficinas.

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 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:

- (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 a la información.”

Se adoptó la creación de medidas de urgencias, para así poder garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas 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 lo 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.

Medios de atención:

° **Buzón de Sugerencias:** Sitio en el cual los usuarios depositan las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y consultas, el cual ésta ubicado en el primer piso de la institución al lado de la ventanilla única.

° **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 602 5569242.

° **Radicación Personal:** Los usuarios radican las distintas solicitudes de información de forma escrita, en la ventanilla única, donde se le asigna un numero 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/contact-form-2/>., luego selecciona la ventana de atención al ciudadano y selecciona el link 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 modulo-PQRSD, procediendo a analizar las variables del informe de seguimiento.

° 4.2.2 Información General de la Correspondencia Recibida.

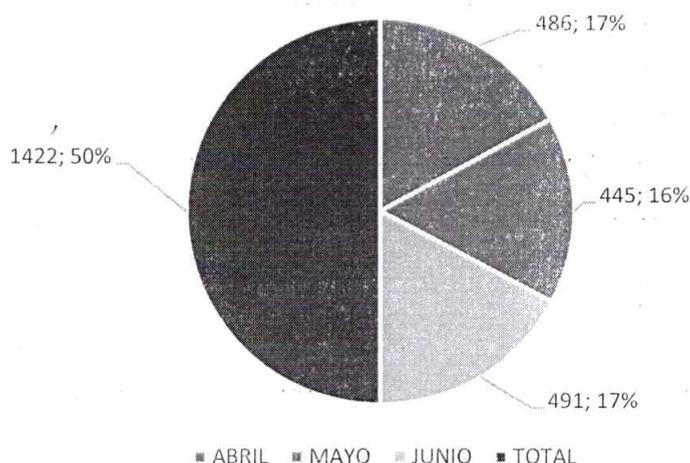
De conformidad con lo establecido y al Procedimiento PR-220-002 “Atención de Peticiones y Sugerencias”, y a la información obtenida en las dependencias, a quienes se les allego las solicitudes de PQRSD que se presentaron ante la entidad, a través de los diferentes medios de atención y que se radicaron a través de la plataforma SISDOC 2.0, se pudo concluir qué en el tercer trimestre de Abril, Mayo, Junio 2024, se recepcionaron un total de 1.422 PQRSD. Discriminadas de la

siguiente forma:

PQRSD SEGUNDO TRIMESTRE
2024

MES	PQRSD INGRESADOS
ABRIL	486
MAYO	445
JUNIO	491
TOTAL	1422

PQRSD INGRESADOS



Para el presente estudio, se analizaron la correspondencia recibida en el segundo trimestre 2024, clasificada por parte de ventanilla única y remitida a la dependencia encargada para realizar el trámite pertinente.

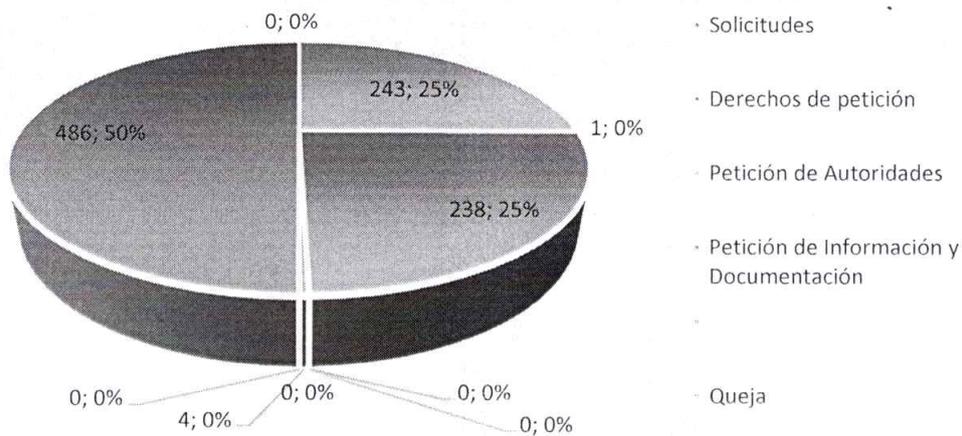
SOLICITUD	TIPO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Solicitudes		0	0	0	0
Derechos de petición		243	175	282	700
Petición de Autoridades		1		0	1
Petición de Información y Documentación		238	267	208	713
Queja		0	0	0	0
Reclamo		0	0	0	0
Consultas		0	0	0	0
No Definido		4	3	1	8
Sugerencia		0	0		0
Total, General		486	445	491	1422

Clasificación realizada por ventanilla única a la correspondencia recibida durante el Segundo trimestre 2024.

9

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

TIPO DE SOLICITUDES PQRSD DE ABRIL-JUNIO 2024



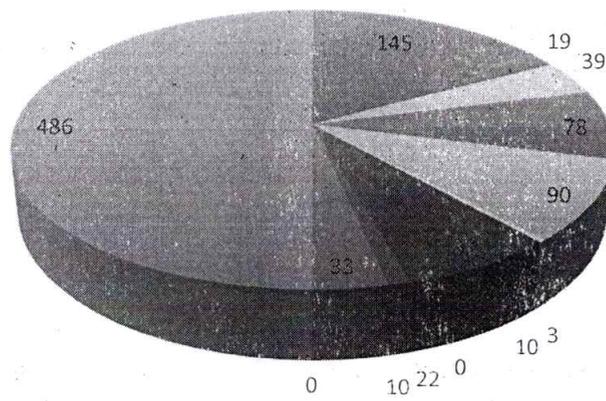
Clasificación realizada por ventanilla única a las dependencias de las PQRSD que ingresaron en el Segundo trimestre 2024.

De acuerdo con la clasificación de las PQRSD ingresadas por ventanilla única, se puede evidenciar en el siguiente gráfico que el tipo de PQRSD más utilizado es el de Petición de Información y Documentación.

Así mismo se clasificó por parte de ventanilla única, a que dependencias se remitían las PQRSD que ingresaron en el Segundo trimestre 2024:

DESTINO DE CORRESPONDENCIA	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Subgerencia de Competición	145	151	115	411
Oficina Asesora de Planeación	19	14	17	50
Subgerencia de Fomento y desarrollo	39	22	17	78
Subgerencia Administrativa y Financiera	78	69	57	204
Secretaría General	90	92	187	369
Comunicaciones	3	2	1	6
Control Interno	10	8	8	26
Infraestructura Deportiva	37	21	27	85
Medicina Deportiva	0	0	0	0
Recursos Humanos	22	14	24	60
Sistemas	10	8	1	19
Gerencia	33	44	37	114
Otro	0	0	0	0
Total	486	445	491	1422

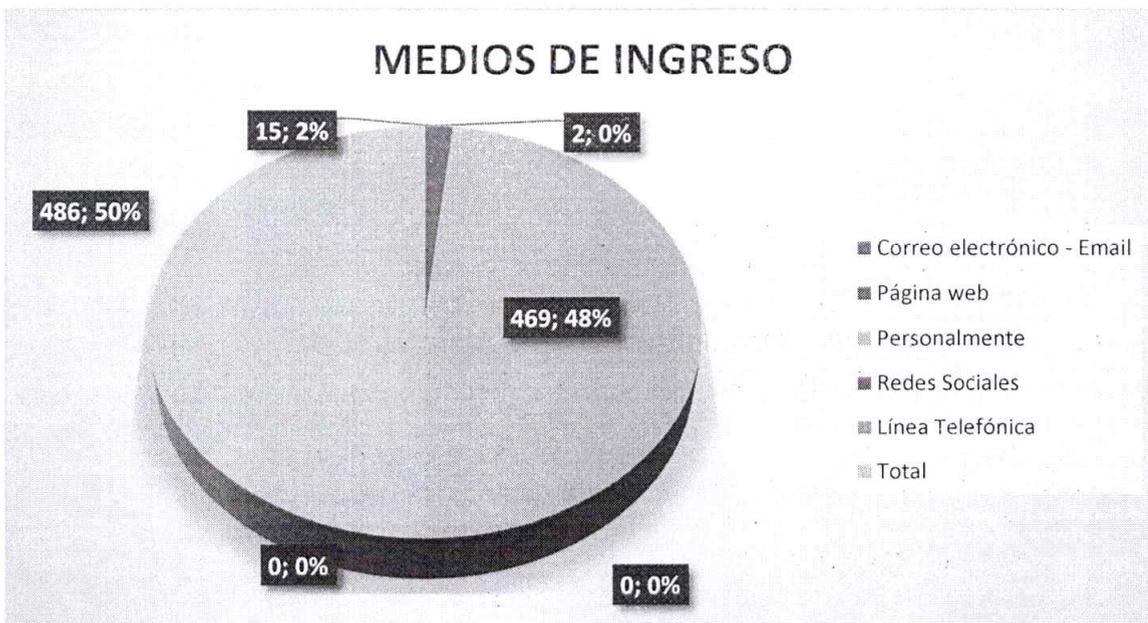
DESTINO DE CORRESPONDENCIA PQRSD ABRIL-JUNIO 2024



- Subgerencia de Competición
- Subgerencia de Fomento y desarrollo
- Secretaría General
- Control Interno
- Medicina Deportiva
- Sistemas
- Otro
- Oficina Asesora de Planeación
- Subgerencia Administrativa y Financiera
- Comunicaciones
- Infraestructura Deportiva
- Recursos Humanos
- Gerencia
- Total

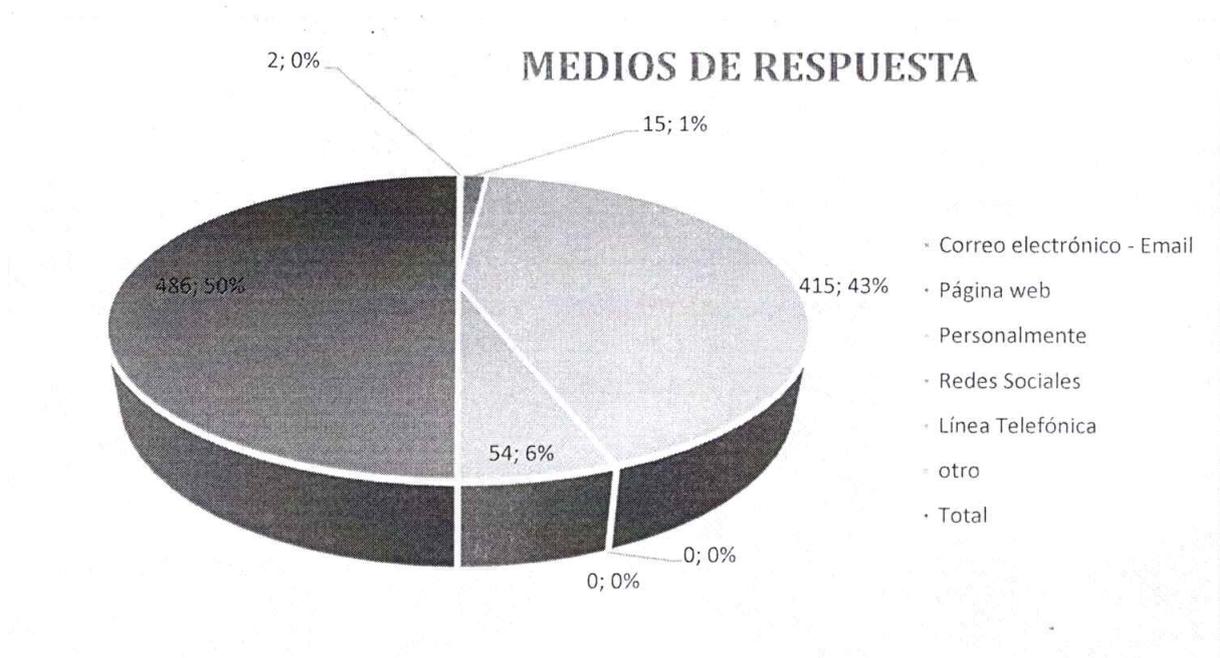
MEDIO DE INGRESO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	%
Correo electrónico - Email	2	1	7	10	1%
Página web	15	2	16	33	2%
Personalmente	469	442	467	1378	96%
Redes Sociales	0	0	0	0	0%
Línea Telefónica	0	0	0	0	0%
Total	486	445	490	1421	100%

Clasificación realizada por ventanilla única por el medio de ingreso y el medio por el cual se da respuesta de las PQRSD que ingresaron en el Segundo trimestre 2024.



MEDIO DE RESPUESTA	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	%
Correo electrónico - Email	2	1	6	9	1%
Página web	15	2	9	26	2%
Personalmente	415	393	395	1203	96%
Redes Sociales	0	0	0	0	0%
Línea Telefónica	0	0	0	0	0%
otro	54	49	80	183	
Total	486	445	490	1421	100%

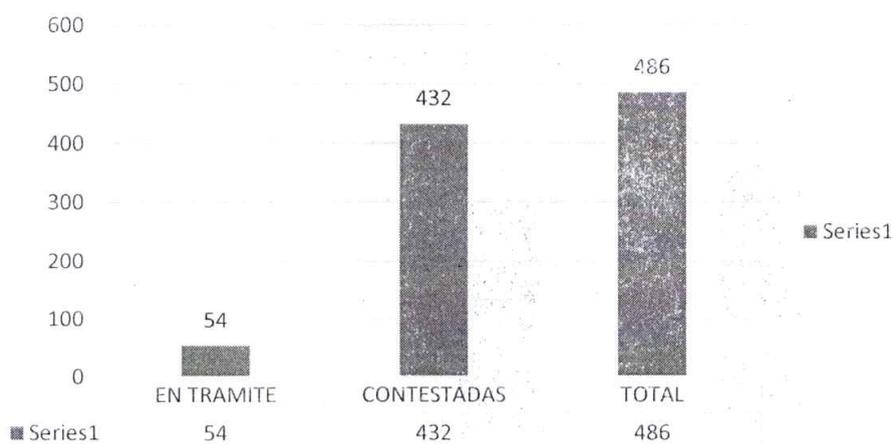
Clasificación realizada por ventanilla única por el medio de ingreso y el medio por el cual se da respuesta de las PQRSD que ingresaron en el Segundo trimestre 2024.



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

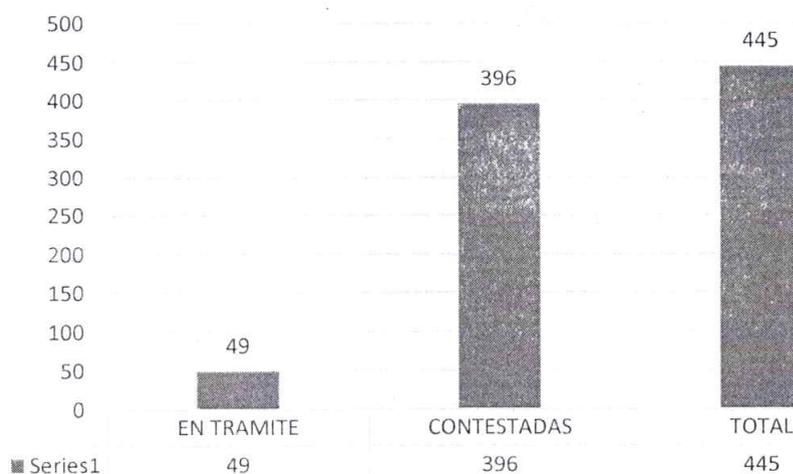
INDICADORES MES ABRIL			
SOLICITUDES RESPONDIDAS			
EN TRAMITE	54	11%	RESPUESTA POR DIA
CONTESTADAS	432	89%	1,1
TOTAL	486	100%	

INDICADORES MES ABRIL



INDICADORES MES MAYO			
SOLICITUDES RESPONDIDAS			
EN TRAMITE	49	11%	RESPUESTA POR DIA
CONTESTADAS	396	89%	1,1
TOTAL	445	100%	

INDICADORES MES MAYO



4

INDICADORES MES DICIEMBRE			
SOLICITUDES RESPONDIDAS			
EN TRAMITE	80	16%	RESPUESTA POR DIA
CONTESTADAS	411	84%	1,2
TOTAL	491	100%	



Durante el mes de Abril, se gestionaron un total de 486 solicitudes. De estas, 54 (11%) aún están en proceso, mientras que 432 (89%) ya han sido contestadas. La tasa promedio de respuesta diaria fue de 1,1 solicitudes.

Avanzando a mayo, se observa una ligera disminución, con 445 solicitudes registradas. De estas, 49 (11%) continúan en trámite y 396 (89%) han sido respondidas, manteniéndose la tasa de respuesta en 1,1 solicitudes por día.

Al llegar junio, se contabilizaron 491 solicitudes. Con 80 (16%) aún en trámite y 411 (84%) resueltas, la tasa de respuesta diaria se mantuvo constante en 1,2.

Analizando el periodo de Abril a Junio en lo que respecta el medio de ingreso, se destaca una preferencia marcada por la atención personal en la gestión de las PQRSD, con 1378 solicitudes (96,91% del total). Los medios digitales, como el correo electrónico y la página web, registraron una menor incidencia con 10 (0,70%) y 33 (2,32%) solicitudes, respectivamente. Las redes sociales y la línea telefónica tuvieron 0 (0%) y 1 (0,07%) solicitudes, una participación mínima.

Por otro lado, después de un análisis detallado de las PQRSD, se ha determinado que la modalidad de respuesta más prevalente es la entrega personal, con un 84,60% del total. Otras formas de respuesta incluyen el correo electrónico con un 0,63%, la página web también con un 1,83%, y la línea telefónica con un 0,07%, mientras que las redes sociales no se han utilizado en este segundo trimestre. Los métodos catalogados como "Otro" comprenden el 12,87% de las respuestas.

Con base a estos datos, se recalca la importancia de responder a las PQRSD dentro del término estipulado por la ley y lo dispuesto en la Resolución IND SG- 1107 de Agosto 01 de 2023. 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.

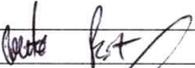
	INSTITUTO DEL DEPORTE, LA EDUCACIÓN FÍSICA Y LA RECREACIÓN SISTEMA DE GESTIÓN OFICIOS	CODIGO	FO-220-016
		VERSIÓN	2
		APROBADO	18/12/2018

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.

Atentamente,


SANDRA PATRICIA OSPINA VALENCIA
 Secretaria General
 INDERVALLE

Fólios: 06
 Copia: Consecutivo Archivo.

Elaboro: Victor Hugo Ruiz Agudelo	Cargo: Profesional Contratista	Firma: 
Reviso: Luz Stella Díaz Vélez	Cargo: Profesional Universitario	Firma: 