

	INSTITUTO DEL DEPORTE, LA EDUCACIÓN FÍSICA Y LA RECREACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA SISTEMA DE GESTIÓN	Código: PC-FO-210- Versión: 1
	INFORME EJECUTIVO SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS JULIO-DICEMBRE 2021	Fecha: 25/09/2021 Página 1 de 12

1. INFORMACIÓN GENERAL

Informe Inicial	Fecha inicio	01	01	2022	Fecha cierre	30	06	2022
Auditor Líder:	JORGE ELIECER CORRAL ARAMBURO							
Equipo Auditor:	JUAN CARLOS ESCOBAR VALLEJO– Profesional de Apoyo Contratista.							
Procedimiento	Informe Seguimiento PQRSD Primer Semestre 2022.							

2. OBJETIVO Y ALCANCE DEL INFORME

Objetivo: 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 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 primer semestre del año 2022. Por lo tanto, nos permitimos presentar el informe de seguimiento 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.

Alcance: Durante el desarrollo del análisis se hizo el cotejo de los datos necesarios para el cumplimiento de informe de PQRSD dando aplicabilidad a la normatividad relacionada para este caso. En este sentido el presente informe contiene el consolidado de los datos mensuales, 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 <http://www.indervalle.gov.co> de PQRSD, datos que son administrados por medio del aplicativo SIGDOCS (<http://indervalle.sigdocs.com/pqrs/login.php>).

CRITERIOS NORMATIVOS:

- Constitución política de Colombia. Artículo 23, Artículo 74.
- Ley 1437 de 2011. Código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo. Artículo 5 Artículo 7, Artículo 8.
- Ley 1474 de 2011. 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.
- Decreto 417 de fecha 17 de marzo de 2021. Por el cual se declara un Estado de Emergencia Económica, social y Ecológica en todo el territorio Nacional.
- Decreto Legislativo 491 del 28 de marzo de 2021. Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica.

	INSTITUTO DEL DEPORTE, LA EDUCACIÓN FÍSICA Y LA RECREACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA	Código: PC-FO-210-
	SISTEMA DE GESTIÓN	Versión: 1
	INFORME EJECUTIVO SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS	Fecha: 25/09/2021
	JULIO-DICIEMBRE 2021	Página 2 de 12

- Resolución IND SG – 531 del 10 de agosto de 2021 del Instituto del Deporte, la Recreación, la Educación Física y la Recreación del Valle del Cauca – INDERVALLE.
- **MANUAL DE ATENCION Y SERVICIO AL CIUDADANO** 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.

METODOLOGÍA: Para la realización del presente informe se verifico 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 junio de 2022 a través del programa SIGDOCS (<http://indervalle.sigdocs.com/pqrs/login.php>). **2.** Se filtró la información teniendo en cuenta i) la visualización de las cantidades de PQRSD con sus respectivas respuestas en la plataforma SIGDOCS-PQRSD 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 SIGDOCS-PQRSD, y finalmente se desarrolló la revisión física de los expedientes en comparación con la revisión virtual al programa SIGDOCS-PQRSD (<http://indervalle.sigdocs.com/pqrs/login.php>), en paralelo con las entrevistas con los enlaces de cada una de las dependencias.

3. DESARROLLO DEL SEGUIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS.

3.1. CUMPLIMIENTO NORMATIVO.

Dando cumplimiento a lo establecido en el artículo 11 de la ley 1712 de 2014, el cual hace alusión a que todas las entidades públicas, se encuentran obligadas a publicar una información mínima respecto de los servicios mecánicos 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 publico 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.

	INSTITUTO DEL DEPORTE, LA EDUCACIÓN FÍSICA Y LA RECREACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA	Código: PC-FO-210-
	SISTEMA DE GESTIÓN	Versión: 1
	INFORME EJECUTIVO SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS	Fecha: 25/09/2021
	JULIO-DICEMBRE 2021	Página 3 de 12

- (3) El tiempo de respuesta a cada solicitud.
(4) El número de solicitudes en las que se negó el acceso de la información”

En el estado de emergencia de salubridad mundial vivido, del cual no se encuentra exentó Colombia por el virus denominado COVID-19, el gobierno nacional mediante el Decreto 417 de fecha 17 de marzo de 2020, Por el cual se declara un Estado de Emergencia Económica, social y ecológica en todo el territorio nacional, y como consecuencia de este estado Excepcional adopto directrices especiales como la creación de medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas mediante el Decreto Legislativo 491 del 28 de marzo de 2021, expedido por el Ministerio de Justicia y Derecho, en el cual modifica en su artículo 5° los términos de respuesta de los derechos de petición ampliando dichos términos que fueron establecidos por la Ley 1755 de 2015.

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:

SOLICITUD	TIEMPO MÁXIMO DE RESPUESTA (Ley 1755 de 2015)	TIEMPO MÁXIMO DE RESPUESTA EN COVID-19 (Decreto L. 491 de 2021) Derogado por la Ley 2207 del 18 mayo 2022)
Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de interés general y particular.	15 días hábiles	30 días hábiles
Peticiones entre autoridades	10 días hábiles	N/A
Petición de documentos de información	10 días hábiles	20 días hábiles
Consultas	30 días hábiles	35 días hábiles
Petición de atención prioritaria	Inmediato	Inmediato
Peticiones sobre asuntos no regulados de manera especial.	15 días hábiles	30 días hábiles

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

3.2.1. FUENTES DE INFORMACIÓN.

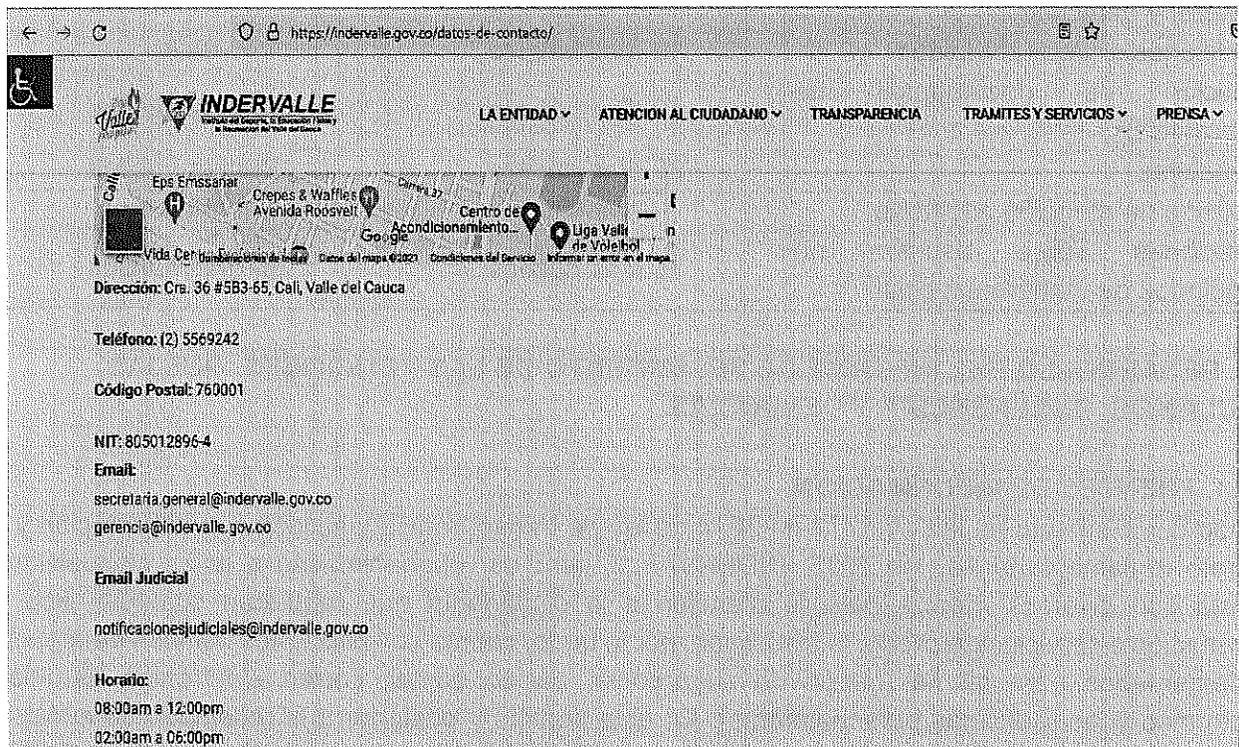
Dando cumplimiento en la Ley 1712 de 2014 de ley de transparencia y acceso a la información y su decreto reglamentario 103 de 2015; INDERVALLE para dar obediencia a estas disposiciones cuenta con diversos medios para la atención a la ciudadanía que requieran cualquier tipo de información o servicio que preste la institución, por lo tanto, cuenta con diferentes canales de atención implementados para tal fin (buzón de sugerencia, correo postal, correo electrónico formulario electrónico y las radicadas personalmente). 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. SIGDOCS (<https://indervalle.sigdocscom/pqrs/login.php>), el cual lo clasifica y lo direcciona a la dependencia encargada de solucionar dicha solicitud.

	INSTITUTO DEL DEPORTE, LA EDUCACIÓN FÍSICA Y LA RECREACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA	Código: PC-FO-210-
	SISTEMA DE GESTIÓN	Versión: 1
	INFORME EJECUTIVO SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS	Fecha: 25/09/2021
	<u>JULIO-DICIEMBRE 2021</u>	Página 4 de 12

Canales de atención:

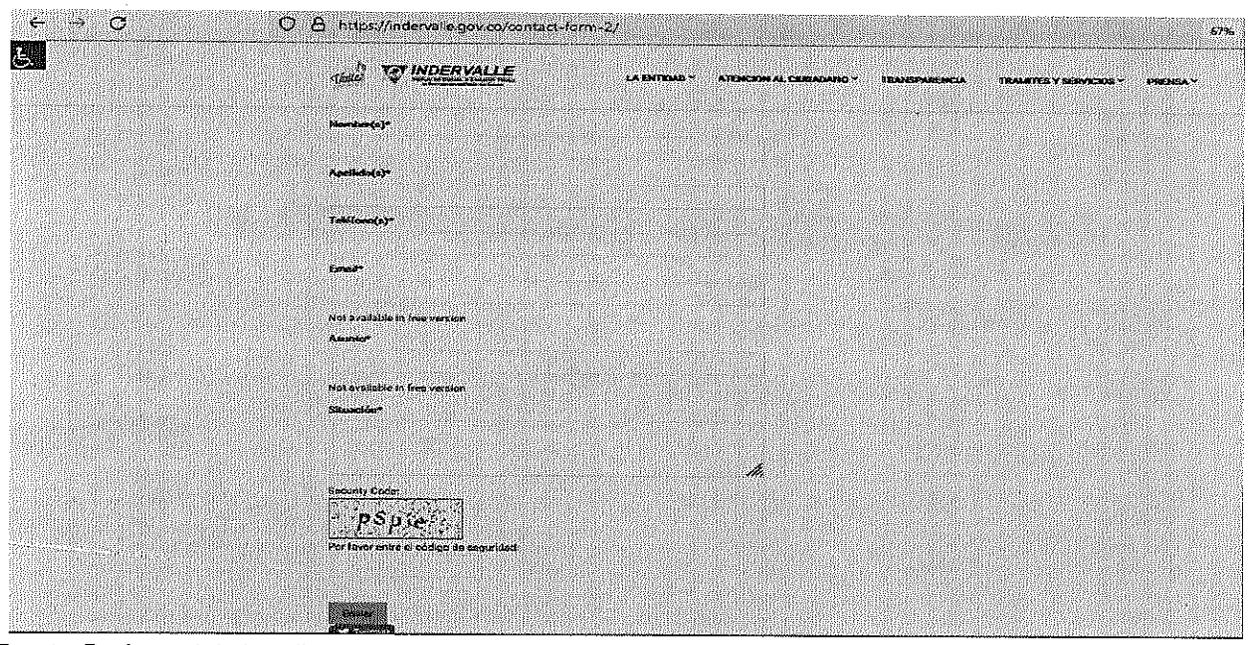
- Buzón de Sugerencias, Donde los usuarios pueden depositar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y consultas ubicado estratégicamente en el primer piso al ingreso de la entidad, junto a la ventanilla única.
- Correo electrónico: servicio que permite celeridad en el proceso, el intercambio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

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

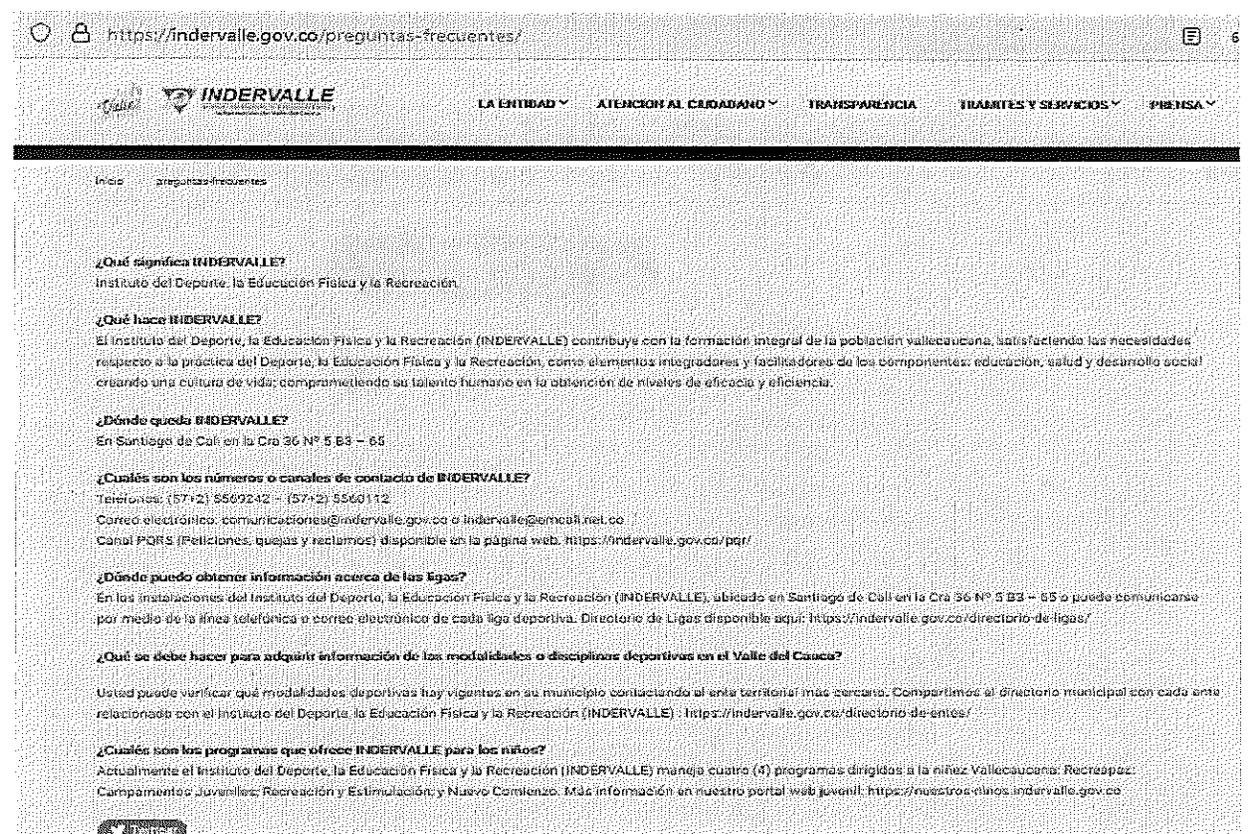


Fuente: Pagina web Indervalle

	INSTITUTO DEL DEPORTE, LA EDUCACIÓN FÍSICA Y LA RECREACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA SISTEMA DE GESTIÓN	Código: PC-FO-210- Versión: 1
	INFORME EJECUTIVO SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS JULIO-DICEMBRE 2021	Fecha: 25/09/2021 Página 5 de 12

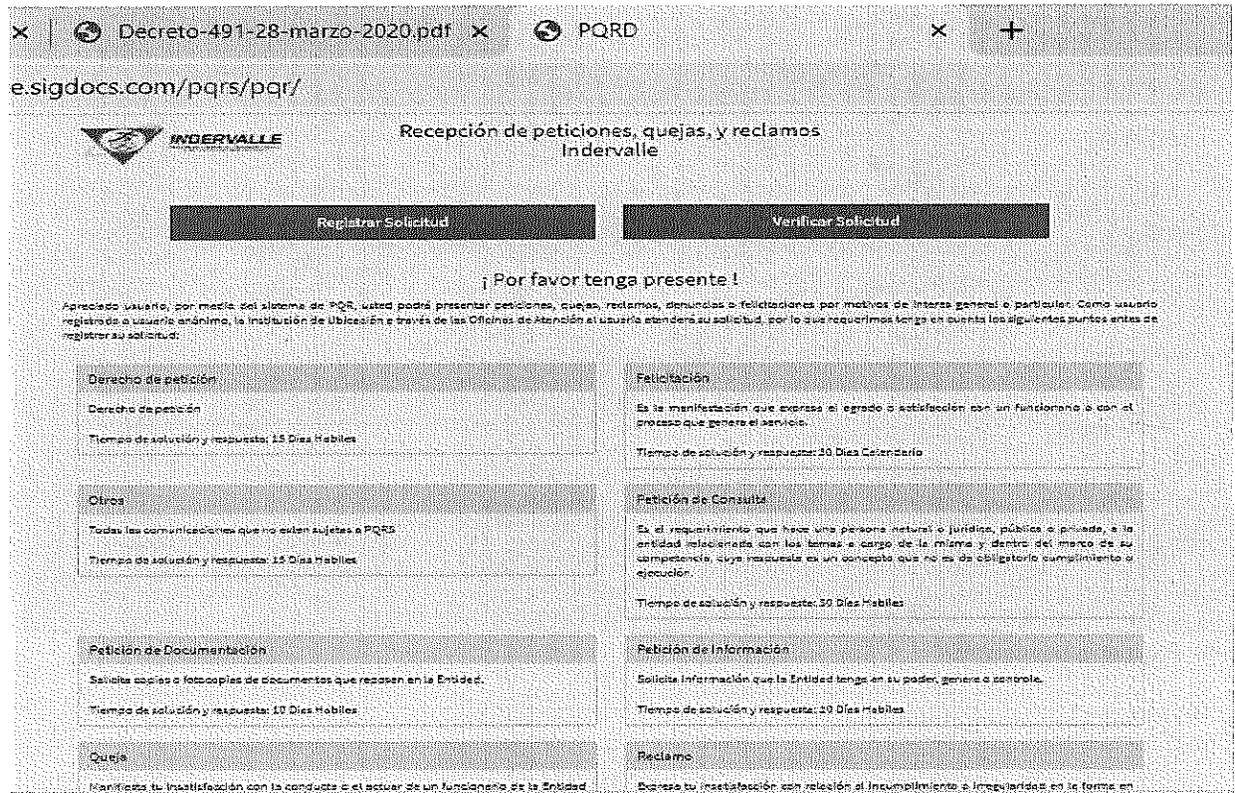


Fuente: Pagina web Indervalle



Fuente: Pagina web Indervalle

	INSTITUTO DEL DEPORTE, LA EDUCACIÓN FÍSICA Y LA RECREACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA SISTEMA DE GESTIÓN	Código: PC-FO-210-
		Versión: 1
	INFORME EJECUTIVO SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS JULIO-DICEMBRE 2021	Fecha: 25/09/2021
		Página 6 de 12



¡ Por favor tenga presente !

Atendido usuario, por medio del sistema de PQR, usted podrá presentar peticiones, quejas, reclamos, denuncias o felicitaciones por motivos de interés general o particular. Como usuario registrado o usuario anónimo, la institución de Ubicación a través de las Oficinas de Atención al Usuario atenderá su solicitud, por lo que requerimos tenga en cuenta los siguientes puntos antes de registrar su solicitud:

Derecho de petición Derecho de petición Tiempo de solución y respuesta: 15 Días Hábiles	Felicitación Es la manifestación que expresa el agrado o satisfacción con un funcionario o con el proceso que genera el servicio. Tiempo de solución y respuesta: 30 Días Calendario
Otros Todas las comunicaciones que no estén sujetas a PQRs Tiempo de solución y respuesta: 15 Días Hábiles	Petición de Consulta Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica, pública o privada, a la entidad relacionada con los temas a cargo de la misma y dentro del marco de su competencia, cuyo incumplimiento es un concepto que no es de obligatorio cumplimiento o ejecución. Tiempo de solución y respuesta: 30 Días Hábiles
Petición de Documentación Solicita copias o fotocopias de documentos que reposan en la Entidad. Tiempo de solución y respuesta: 10 Días Hábiles	Petición de Información Solicita información que la Entidad tenga en su poder, genere o controle. Tiempo de solución y respuesta: 20 Días Hábiles
Queja Manifiesta su insatisfacción con la conducta o el actuar de un funcionario de la Entidad	Reclamo Expresa su insatisfacción con relación al incumplimiento o irregularidad en la forma en

Fuente: Pagina web Indervalle



Notificación por aviso.

Septiembre 2021

- Resolución 625 Imprenta Departamental
- Resolución 626 Imprenta Departamental
- Resolución 623 Imprenta Departamental
- Resolución 626 Imprenta Departamental
- Resolución 619 Hospital Siquiriquí
- Resolución 616 Hospital Siquiriquí
- Resolución 617 Hospital Siquiriquí

Julio 2021

- Resolución 615/2020

Junio 2021

- Resolución 615/2020

Mayo 2021

- Resolución N° 620/2020
- Resolución N° 623/2020

Fuente: Pagina web Indervalle

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

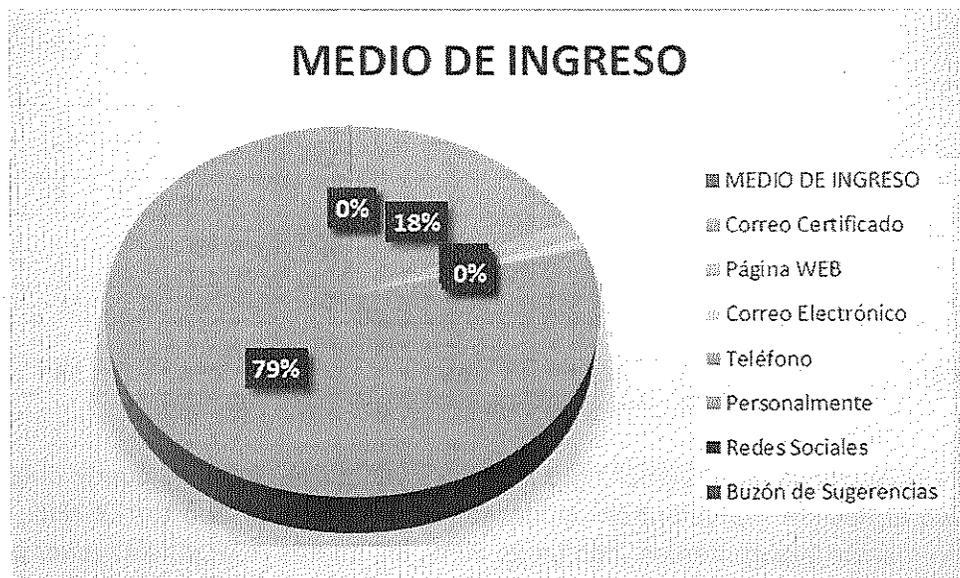
1. Encontramos una oportunidad de mejora en los canales de atención como: formulario electrónico (página web), correo electrónico, servicio telefónico y buzón de sugerencias, es necesario que se socialice su uso, con el objetivo de que tengan mayor participación en la recepción de las PQRSD.

B) Por su funcionalidad se puede establecer que:

Los canales de atención de correo electrónico y formulario electrónico (página web) no son de uso constante, pero:

1. **Correo Electrónico:** se realizó una trazabilidad adecuada, donde se puede evidenciar que solo por correo electrónico se recibieron 21 PQRSD en el periodo mayo 31 a junio 30 de 2022. Por lo anterior, podemos concluir que, de las 2.544 peticiones recibidas fueron radicadas así:

MEDIO DE INGRESO		
Correo Certificado	468	18,39%
Página WEB	42	1,65%
Correo Electrónico	21	0,82%
Teléfono	1	0,03%
Personalmente	2011	79,00%
Redes Sociales	1	0,03%
Buzón de Sugerencias	0	0%
TOTAL	2.544	100%



2. PQRSD por modalidad de la petición: una vez determinados los PQRSDC recibidos por la institución, se procedió a su clasificación, según información suministrada por la oficina de atención al ciudadano.

3.2.2. Información General de la Correspondencia Recibida

De acuerdo con las normas previamente establecidas y al procedimiento PR-220-002 de "Atención de Peticiones y Sugerencias", y al recaudo de información de las diferentes dependencias encargadas de solucionar las diferentes PQRSD que se radican en la institución en los diferentes canales de atención y estas se radican en el programa SIGDOCS, se pudo determinar que en el

	INSTITUTO DEL DEPORTE, LA EDUCACIÓN FÍSICA Y LA RECREACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA SISTEMA DE GESTIÓN	Código: PC-FO-210-
		Versión: 1
	INFORME EJECUTIVO SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS JULIO-DICEMBRE 2021	Fecha: 25/09/2021
		Página 8 de 12

primer semestre enero junio de 2022, se recibieron un total de 2.544 PQRSD, información suministrada por la plataforma SIGDOCS-PQRSD (<https://indervalle.sigdocs.com/pqrs/login.php>) allegada a la OCI por la Secretaria General y la oficina de Atención al ciudadano.

MES	CORRESPONDENCIA RECIBIDA
ENERO	271
FEBRERO	447
MARZO	434
ABRIL	343
MAYO	464
JUNIO	585
TOTAL	2.544

Fuente: Base de datos del sistema suministrado por secretaria general y Ventanilla Única AL 1/08/2022

Para el caso objeto de estudio, se analizarán la correspondencia recibida durante el primer semestre de 2022, en el sentido de su clasificación por parte de la ventanilla única y a quien le fue asignada dicha solicitud.

Clasificación realizada por ventanilla única a la correspondencia recibida durante el primer semestre de 2022:

RECIBIDAS POR TIPO DE SOLICITUD

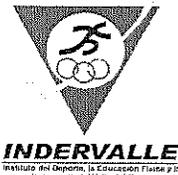
TIPO SOLICITUD	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTOS	271	446	60	341	460	577	657
RECLAMOS	0	0	0	0	0	2	2
PETICIÓN	0	0	0	0	0	0	1867
QUEJAS	0	1	0	1	1	4	9
OTROS O NO DEFINIDOS	0	0	0	1	3	2	6
CONSULTAS	0	0	0	0	0	0	2
DENUNCIA	0	0	0	0	0	1	1
TOTAL	271	447	60	343	464	585	2.544

Fuente: Base de datos del sistema suministrado por Secretaria General y Ventanilla Única

En relación a la tipología de las PQRSD ingresadas por ventanilla única, se puede determinar en el siguiente grafico el tipo de PQRSD más usados es el de "petición" con un 73.38%, seguido por "petición de información y documentos" con un 25.82%, las demás PQRSD en menor proporción se encuentran las Quejas en un 0,35%, y otros no definidos en 0,23%.

RECIBIDAS SEGÚN DEPENDENCIA

DESTINO DE CORRESPONDENCIA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
SUBGERENCIA DE COMPETICIÓN	31	92	9	92	127	145	585
SUBGERENCIA DE PLANEACIÓN	6	9	1	8	13	10	58
SUBGERENCIA DE FOMENTO Y MASIFICACIÓN	17	50	8	38	39	90	274

	INSTITUTO DEL DEPORTE, LA EDUCACIÓN FÍSICA Y LA RECREACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA SISTEMA DE GESTIÓN	Código: PC-FO-210- Versión: 1
	INFORME EJECUTIVO SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS JULIO-DICEMBRE 2021	Fecha: 25/09/2021 Página 9 de 12

SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	50	84	4	44	53	81	371
SECRETARIA GENERAL	88	102	16	92	154	121	662
GERENCIA- COMUNICACIONES	15	15	2	11	12	14	81
CONTROL INTERNO	9	16	2	7	11	14	68
GRUPO RECURSOS HUMANOS	20	35	7	19	15	37	163
GRUPO SISTEMAS	3	1	0	0	1	1	9
INFRAESTRUCTURA DEPORTIVA	32	43	11	32	39	72	273
TOTAL	271	447	60	343	464	585	2544

Fuente: Base de datos del sistema suministrado por secretaria general y Ventanilla Única al 1 de agosto de 2022

Las PQRSD recibidas por áreas según la clasificación del sistema son las siguientes para el primer semestre del año 2022: la Secretaria General fue la dependencia más solicitada en un 26,02%, seguido de las Subgerencia competición con un 22,99%, Subgerencia Administrativa y Financiera con 14,58%, Subgerencia de Fomento y Masificación con 10,77%, Infraestructura deportiva con 10,73%, ponderando así la mayoría de las radicaciones que se atienden en la entidad.

RECIBIDAS SEGÚN CANALES DE ATENCIÓN

CANALES DE ATENCIÓN	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
FORMULARIO ELECTRONICO (WEB)	4	12	6	9	4	7	42
CORREO ELECTRÓNICO	0	0	0	0	2	19	21
REDES SOCIALES	0	0	0	1	0	0	1
VÍA TELEFÓNICA	0	1	0	-	0	0	1
CORREO CERTIFICADO	42	93	98	60	60	115	468
RADICACIÓN PERSONAL	225	341	330	273	398	444	2011
TOTAL	271	447	434	343	464	585	2544

Fuente: Base de datos del sistema suministrado por Secretaria General y Ventanilla Única al 1 de agosto de 2022

Frente a los canales de atención de correspondencia recibida, se puede evidenciar que las radicaciones personales representan el 79,04% lo que indica que la ventanilla única recibe un promedio de 16.48 PQRSD/Día Hábil, lo que puede representar una oportunidad de mejora en la experiencia de atención al usuario que se debe tener en cuenta.

Observación: El canal de atención Buzón de sugerencias no presentó ninguna solicitud, lo cual establece la importancia de evaluar su ubicación y accesibilidad para el usuario, además de su promoción en escenarios externos a la entidad.

Recomendaciones: Se evidencia que la institución cuenta con nueva plataforma (<https://indervallesiqdocs.com/pqrs/loqin.php>), Es importante seguir mejorando aspectos como: el canal de ingreso y de respuesta de las PQRSD y con ello determinar sus fortalezas, debilidades al igual que la eficacia y efectividad de dicho canal.

3.2.3 TIEMPO DE RESPUESTA

ESTADO

ACTIVIDAD	DENTRO DEL TEMINO	VENCIDAS	SIN FEHCA RESPUESTA	TOTAL
CONTESTADO	893	415	1067	2375
TRAMITE	2	0	167	169
TOTAL	895	415	1234	2544

Fuente: Base de datos del sistema suministrado por Secretaria General y Ventanilla Única al 1 de diciembre de 2021

	INSTITUTO DEL DEPORTE, LA EDUCACIÓN FÍSICA Y LA RECREACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA	Código: PC-FO-210-
	SISTEMA DE GESTIÓN	Versión: 1
	INFORME EJECUTIVO SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS	Fecha: 25/09/2021
	JULIO-DICIEMBRE 2021	Página 10 de 12

Observación:

- El sistema nos refleja la fecha en las cuales fueron contestadas 893 solicitudes, dentro del término legal con un promedio de respuestas de 6,59 días
- El sistema nos refleja la fecha en las cuales fueron contestadas 415 solicitudes fuera del termino legal de vencimiento con un promedio de respuesta de 9,3 días.
- El sistema nos refleja sin fecha en las cuales fueron contestadas 1067 solicitudes donde no se puede determinar si se contestaron dentro del término legal de días a contestar o vencidas.
- El sistema nos refleja 169 solicitudes en trámite, donde 2 solicitudes se encuentran dentro del término legal de respuestas, y 167 solicitudes no requieren respuestas, pero se encuentran en trámite.

Recomendaciones: Es importante se considere actualizar la base de datos de manera en que sea posible determinar los tiempos de respuesta para cada una de las solicitudes y si se encontraban las mismas en el término legal de respuestas.

4.1. QUEJAS

Las quejas presentadas en INDERVALLE durante el periodo objeto del informe fueron las siguientes:

#	Medio Recepción	Tipo Radicación	Fecha Radicación	Asunto
1	Página Web	Queja	2022-02-16 08:47:05	Accidente en taekwondo
2	Personal	Queja	2022-03-14 14:46:46	queja formal funcionario Edgar Mario castillo
3	Personal	Queja	2022-03-16 11:33:47	Queja contra funcionaria contratista
4	Personal	Queja	2022-04-18 13:46:43	Queja contra entrenador Andrés Felipe Campas
5	Correo	Queja	2022-05-04 11:36:54	cuidado con la maestra Claudia marcela cortes y su esposo Huber Díaz
6	Personal	Queja	2022-06-13 16:09:51	Queja entrenadora Mónica Bernal
7	Correo	Queja	2022-06-15 10:38:26	Queja contra entrenador
8	Personal	Queja	2022-06-22 16:17:18	Queja ventas en la entidad
9	Personal	Queja	2022-06-30 16:47:20	Queja por inscripción y alineación irregular de jugadoras

Encontramos que en el primer periodo de la vigencia 2022 con fecha de corte al 30 de junio, se presentaron un total de nueve (9) Quejas de las cuales, cuatro (4) fueron atendidas por la Subgerencia de Competición, dos (2) por la Secretaria General, una (1) queja por Subgerencia de Fomento y Masificación, una (1) queja por la Subgerencia Administrativa y Financiera y una (1) queja por área de Recursos Humanos, la cual ha en algunos casos de análisis se pueden establecer situaciones no deseables para ninguna de las partes del ecosistema deportivo.

Observación: Las quejas generadas por posibles casos de acoso, persecución, segregación o cualquier tipo de situación no deseada, debe contener una línea de análisis y seguimiento a las respuestas dadas y la subsanación parcial o total de las actividades presuntamente ocurridas.

	INSTITUTO DEL DEPORTE, LA EDUCACIÓN FÍSICA Y LA RECREACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA SISTEMA DE GESTIÓN	Código: PC-FO-210- Versión: 1
	INFORME EJECUTIVO SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS JULIO-DICIEMBRE 2021	Fecha: 25/09/2021 Página 11 de 12

Recomendación: Establecer un procedimiento de seguimiento a las quejas que contengan situaciones no deseadas y que involucren personas o entidades conexas directa o indirectamente con INDERVALLE.

5. RECLAMOS

5.1. RECLAMOS

Los reclamos presentados en INDERVALLE durante el periodo objeto del informe fueron las siguientes.

#	Medio Recepción	Tipo Radicación	Fecha Radicación	Asunto
1	Personal	Reclamo	2022-06-10 11:20:16	Presentación de inconformidades juegos biosaludables
2	Página Web	Reclamo	2022-06-28 15:47:44	Reclamo inscripción torneo

Observación: Durante el primer periodo del 2022 a fecha de corte 30 de junio, se presentaron 2 reclamos, aunado lo anterior fue posible determinar que el primer reclamo fue dirigido a infraestructura deportiva pero no se pudo establecer la fecha de su respuesta si estaba bajo el límite legal de días para responder. La segunda queja fue dirigida competición y se pudo establecer que se respondió dentro de los términos legales de días (-5 días).

Recomendación: Realizar el manejo de los reclamos con las dependencias respectivas en compañía de un plan de mejoramiento.

7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES GENERALES:

7.1. CONCLUSIONES

El presente informe tuvo como objetivo principal hacer el seguimiento institucional a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias presentadas por los ciudadanos en el primer semestre del año 2022 al 30 de junio de 2022, en dicho seguimiento se examinaron desde la plataforma SIGDOCS/PQRSD (<https://indervalle.siqdocs.com/pqrs/login.php>), analizando los siguientes indicadores como la visualización de la PQRSD con sus respectivas respuestas en la plataforma STGDOCS/PQRS, la constancia de comunicación de las respuestas dadas por la institución 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 institución por competencia.

De lo anterior se pudo evidenciar las siguientes situaciones:

1. La mejora en la trazabilidad y seguimiento a solicitudes.
2. Buena disponibilidad de los archivos de forma digital y en línea.
3. La plataforma es fácil, completa y flexible.
4. El acceso a la plataforma y su contenido denota protección al usuario.
5. Las casillas permiten su fácil comprensión y contenido.
6. Se evidencia una mejora en la concientización y manejo del sistema.

7.2. RECOMENDACIONES.

	INSTITUTO DEL DEPORTE, LA EDUCACIÓN FÍSICA Y LA RECREACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA	Código: PC-FO-210-
	SISTEMA DE GESTIÓN	Versión: 1
	INFORME EJECUTIVO SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS	Fecha: 25/09/2021
	JULIO-DICIEMBRE 2021	Página 12 de 12

1. Se invita a las diferentes dependencias de la institución encargadas de dar respuestas 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 debido desarrollo de las mismas.
2. Que las diferentes dependencias de la institución den respuestas soportadas desde el marco normativo; situación que también pueda ser aplicable al solicitar las prórrogas necesarias para una respuesta definitiva a una PQRSD.
3. Que las diferentes dependencias remitan a la dependencia competente la petición con copia al peticionario, 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
4. Que el personal encargado del mantenimiento y administración de la plataforma SIGDOCS/PQRSD, diseñar un mando de acuse de recibido en los correos electrónicos de los peticionarios.
5. Es indispensable la periódica capacitación del personal que se desempeña en ventanilla única, en temas de cambios normativos y la adecuada clasificación de los PQRSD que ingresan a la institución, de lo anterior quede constancia de dichas capacitaciones.
6. Se hace necesario involucrar al personal de Comunicación y Sistemas con el manejo de las PQRSD con el ánimo de que ayuden con los ajustes de las herramientas de informática que se tienen a disposición.
7. Se insta a los jefes de las dependencias y a los designados por este en el manejo de las PQRSD, para que continúe el fortalecimiento y compromiso en el debido desarrollo de las PQRSD para la respuesta de las solicitudes dentro de los términos de ley, y que dichas respuestas sean radicadas en ventanilla única para la debida notificación por medio del correo institucional dispuesto para ello, o por medio de correo certificado. como también las respectivas encuestas de satisfacción, durante el semestre de julio a 1 de diciembre de 2022.
8. Es indispensable tener bien claro el modo de ingreso de las PQRSD para que se facilite su seguimiento.
9. Es importante que los informes trimestrales presentados por secretaria general sean completos a la fecha corte del trimestre.
10. Que el personal encargado de la recepción de las PQRSD tenga claridad en el tipo de solicitud para el debido ingreso.
11. Es importante que todas las PQRSD que sean contestadas dentro del límite legal o por fuera de este tenga su correspondiente fecha en el aplicativo SIGDOCS

JORGE ELIECER CORRAL ARAMBURO
 Jefe Oficina Control Interno

Revisó: Jorge Eliecer Corral Aramburo.	Cargo: Jefe Oficina Control Interno	
Proyecto: Juan Carlos Escobar Vallejo	Cargo: Profesional de apoyo	