	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, 8 mayo de 2024
220.13.01.-2024

Doctora
NELSY MORALES VALENCIA
Jefe Oficina Asesora de Control Interno (E)
INDERVALLE
Ciudad

ASUNTO: INFORME TRIMESTRAL PQRSD, ENERO-FEBRERO-MARZO 2024

De acuerdo al asunto me permito remitir el informe de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias correspondientes al primer 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://indervalles.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 Enero, Febrero, Marzo de 2024 a través del programa SISDOC 2.0.
- b) b) Se realiza seguimiento físico en algunas de las PQRSD, según el trámite en términos y tiempos de ley.
- c) c) Se visitan y apoyan los responsables de las PQRSD en las diferentes Subgerencias y/o Oficinas de Intervalle funcionarios y contratistas, asesorándolos y actualizándolos de acuerdo a las necesidades presentadas.

En el seguimiento y apoyo correspondiente al Primer trimestre 2024 (enero, febrero, marzo), participaron los funcionarios y contratistas adscritos a la Secretaria General DAVID VARGAS, VALERIA TRIVIÑO y VÍCTOR HUGO RUIZ, desempeñando cada uno sus roles específicos en el proceso de las PQRSD de la entidad. Por parte de la ventanilla única ALEJANDRA RAMIREZ Y JACKELINE CHICAIZA DIAZ

VALERIA TRIVIÑO y DAVID VARGAS llevaron a cabo capacitaciones sobre la plataforma de gestión documental SISDOC 2.0 para los enlaces de las distintas dependencias de la entidad de acuerdo a necesidades específicas como por ejemplo aprobación de tickets, realizar el correcto cierre a PQRSD ya atendidas y que aun aparecen como pendientes. Adicionalmente, realizaron visitas semanales a la oficina jurídica. Por su parte, VÍCTOR H. RUIZ ofreció capacitación sobre la radicación vía página web, conforme a la resolución 1519 del 2020 anexo 2, a la ventanilla única.

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 Sugerecias:** 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. (regular estado, se debe mejora, asegurar, y darle buena 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 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://indervallo.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.

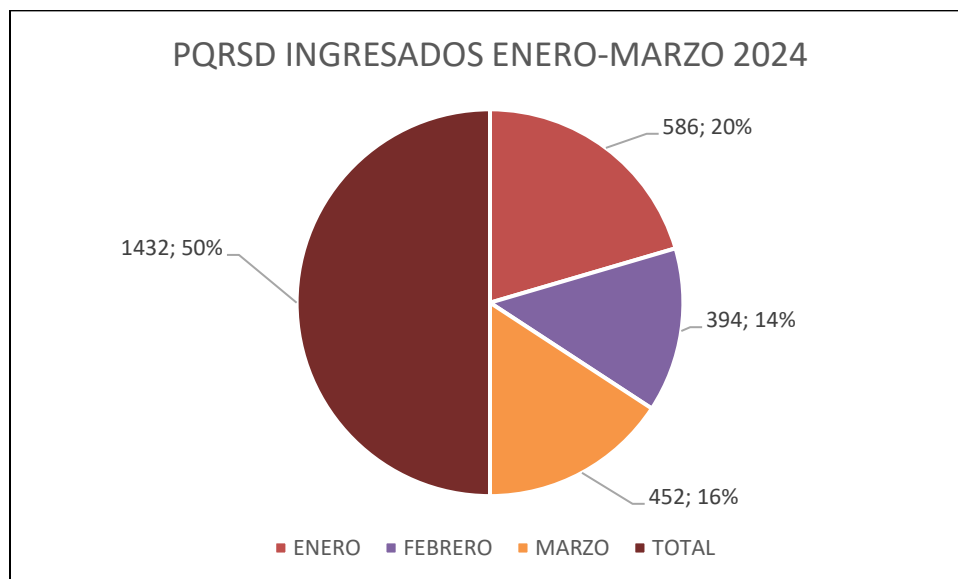
° 4.2.2 Información General de la Correspondencia Recibida.

De conformidad con lo establecido y al procedimiento PR-220-002 “Atención de Peticiones y Sugerecias”, 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 que en el tercer trimestre de Enero, Febrero, Marzo 2024, se recibieron un total de 1.432 PQRSD. Discriminadas de la siguiente forma:

PQRSD PRIMER TRIMESTRE 2024

MES	PQRS INGRESADOS
ENERO	586
FEBRERO	394
MARZO	452
TOTAL	1432




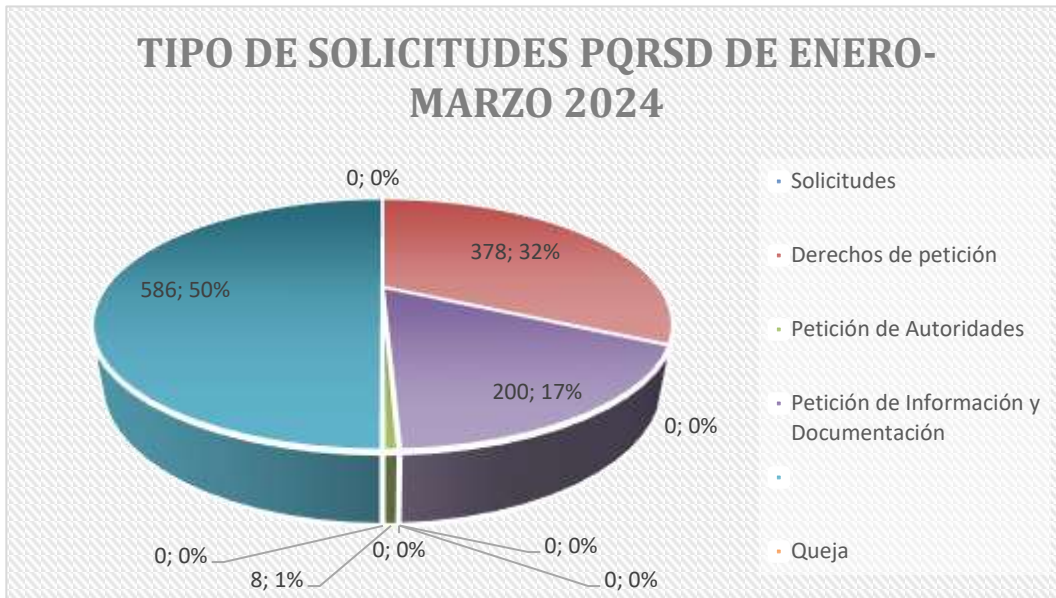
Para el presente estudio, se analizaron la correspondencia recibida en el primer trimestre 2024, clasificada por parte de ventanilla única y remitida a la dependencia encargada para realizar el trámite pertinente.

TIPO SOLICITUD	ENRO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
Solicitudes	0	0	0	0
Derechos de petición	378	280	208	866
Petición de Autoridades	0	1	0	1
Petición de Información y Documentación	200	160	205	565
Queja	0	0	0	0
Reclamo	0	0	0	0
Consultas	0	0	0	0
No Definido	8	9	5	22
Sugerencia	0	0		0

Total, General	586	450	418	1454
-----------------------	------------	------------	------------	-------------

Clasificación realizada por ventanilla única a la correspondencia recibida durante el Primer 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



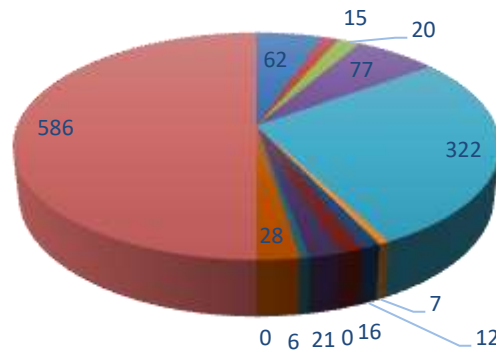
Clasificación realizada por ventanilla única a las dependencias de las PQRS D que ingresaron en el Primer trimestre 2024.

De acuerdo con la clasificación de las PQRS D ingresadas por ventanilla única, se puede evidenciar en el siguiente gráfico que el tipo de PQRS D 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 PQRS D que ingresaron en el Primer trimestre 2024:

DESTINO DE CORRESPONDENCIA	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
Subgerencia de Competición	62	65	91	218
Oficina Asesora de Planeación	15	13	20	48
Subgerencia de Fomento y desarrollo	20	21	12	53
Subgerencia Administrativa y Financiera	77	70	72	219
Secretaría General	322	193	123	638
Comunicaciones	7	4	0	11
Control Interno	12	8	13	33
Infraestructura Deportiva	16	22	30	68
Medicina Deportiva	0	0	0	0
Recursos Humanos	21	27	25	73
Sistemas	6	6	5	17
Gerencia	28	23	27	78
Otro	0	0	0	0
Total	586	452	418	1456

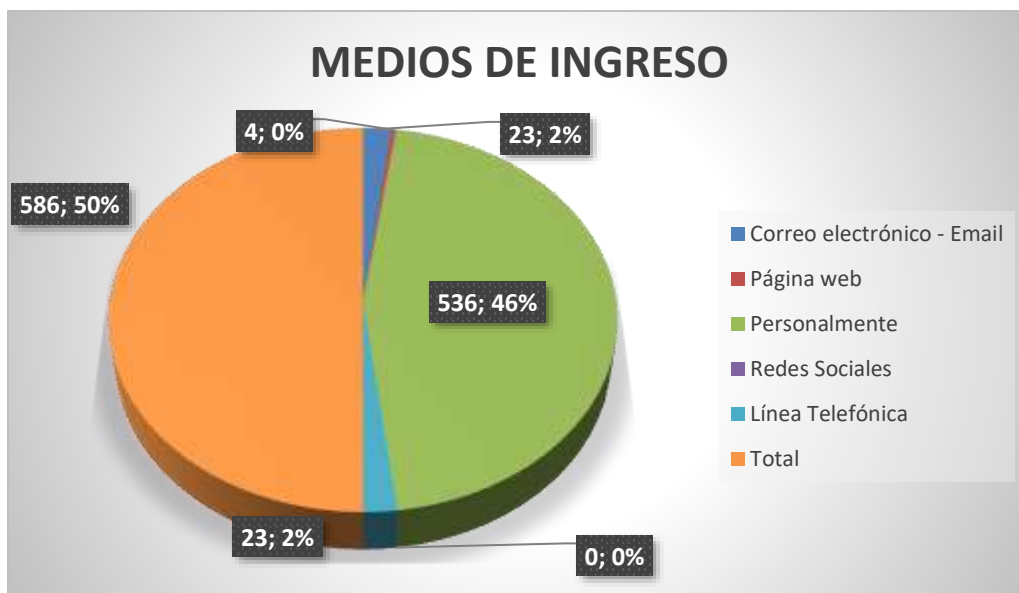
DESTINO DE CORRESPONDENCIA PQRSD ENERO-MARZO 2024



- Subgerencia de Competición
- Oficina Asesora de Planeación
- Subgerencia de Fomento y desarrollo
- Subgerencia Administrativa y Financiera
- Secretaría General
- Comunicaciones
- Control Interno

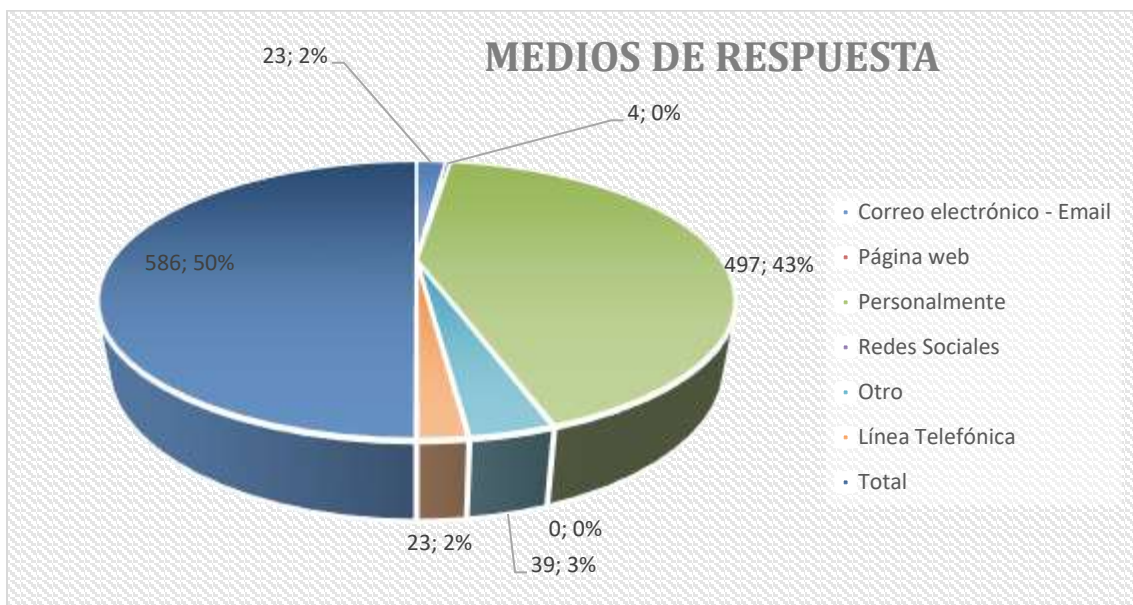
MEDIO DE INGRESO	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL	%
Correo electrónico - Email	23	4	3	30	2%
Página web	4	15	15	34	2%
Personalmente	536	433	400	1369	94%
Redes Sociales	0	0	0	0	0%
Línea Telefónica	23	0	0	23	2%
Total	586	452	418	1456	0%


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 Primer trimestre 2024.



MEDIO DE RESPUESTA	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL	%
Correo electrónico - Email	23	4	3		2%
Página web	4	15	8		2%
Personalmente	497	433	265		79%
Redes Sociales	0	0	0		0%
Otro	39	0	142		2%
Línea Telefónica	23	0			15%
Total	586	452	418	0	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 Primer 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 ENERO			
SOLICITUDES RESPONDIDAS			
EN TRAMITE	62	11%	RESPUESTA POR DIA 1,1
CONTESTADAS	524	89%	
TOTAL	586	100%	

INDICADORES MES FEBRERO			
SOLICITUDES RESPONDIDAS			
EN TRAMITE	42	9%	RESPUESTA POR DIA 1,2
CONTESTADAS	410	91%	
TOTAL	452	100%	

INDICADORES MES MARZO			
SOLICITUDES RESPONDIDAS			
EN TRAMITE	94	22%	RESPUESTA POR DIA 1,3
CONTESTADAS	324	78%	
TOTAL	418	100%	


Con base en los indicadores recientes, durante el mes de enero se gestionaron 586 solicitudes, de las cuales se respondieron el 89% (524 solicitudes) y el 11% (62 solicitudes) aún están en trámite. Por cada día, la tasa de respuesta fue de 1,1 solicitudes.

Para el mes de febrero, se registró una ligera disminución en las solicitudes manejadas, con un total de 452. De estas, se logró responder al 91% (410 solicitudes), mientras que el 9% (42 solicitudes) están en trámite. La tasa de respuesta diaria se mantuvo constante a 1,1 solicitudes.

En marzo, se contabilizaron un total de 418 solicitudes. De éstas, se respondieron 324 solicitudes, correspondientes al 78% del total, y 94 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 94% del total. Respecto a la modalidad de respuesta, el medio más utilizado es la entrega personal con un 79%, seguido de otros medios con un 15%, correo electrónico 2% y página web con un 2%.

En 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-531 de agosto 10 de 2020. 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: 11
 Copia: Consecutivo Archivo.

Elaboro: Victor Hugo Ruiz Agudelo	Cargo: Profesional Contratista	Firma:
Reviso: Luz stella Diaz Velez	Cargo: Profesional Universitario	Firma:

Carrera 36 No. 5B3 – 65 Casa del Deporte Tels: 5569242 -5560553 FAX: 5570906 Cali – Colombia
Web: www.indervalle.gov.co / Email: gerencia@indervalle.gov.co, secretaria.general@indervalle.gov.co