

 <b>INDERVALLE</b> <small>Instituto del Deporte, la Educación Física y la Recreación del Valle del Cauca</small>	<b>INSTITUTO DEL DEPORTE, LA EDUCACIÓN FÍSICA Y LA RECREACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA</b>  <b>SISTEMA DE GESTIÓN</b>	Código: PC-FO-210-
		Versión: 1
	<b>INFORME EJECUTIVO SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS</b> <b>JULIO-DICIEMBRE 2021</b>	Fecha: 25/09/2021
		Página 1 de 12

## 1. INFORMACIÓN GENERAL

Informe Inicial	Fecha inicio	01	07	2022	Fecha cierre	30	10	2022
Auditor Líder:	JORGE ELIECER CORRAL ARAMBURO							
Equipo Auditor:	JUAN CARLOS ESCOBAR VALLEJO– Profesional de Apoyo Contratista.							
Procedimiento	Informe Seguimiento PQRSD JULIO A OCTUBRE 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 1474 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 periodo julio 1 a octubre 30 del año 2022. 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 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.
- 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 negada: 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.
- (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.

#### 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](mailto:comunicaciones@indervalle.gov.co) e [indervalle@emcali.net.co](mailto:indervalle@emcali.net.co)
- Correo Postal: Las comunicaciones que se reciben 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.



Indervalle  
INSTITUTO DEL DEPORTE, LA EDUCACIÓN FÍSICA Y LA RECREACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA

LA ENTIDAD ▾ ATENCIÓN AL CIUDADANO ▾ TRANSPARENCIA TRÁMITES Y SERVICIOS ▾ PRENSA ▾

Mapa de Google  
Cra. 36 #583-95, Cali, Valle del Cauca

Dirrección: Cra. 36 #583-95, Cali, Valle del Cauca

Teléfono: (2) 5569242

Código Postal: 760001

NIT: 805012896-4

Email:  
secretaria.general@indervalle.gov.co  
gerencia@indervalle.gov.co

Email Judicial  
notificacionesjudiciales@indervalle.gov.co

Horario:  
08:00am a 12:00pm  
02:00am a 06:00pm

Fuente: Pagina web Indervalle

Indervalle  
INSTITUTO DEL DEPORTE, LA EDUCACIÓN FÍSICA Y LA RECREACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA

LA ENTIDAD ▾ ATENCIÓN AL CIUDADANO ▾ TRANSPARENCIA TRÁMITES Y SERVICIOS ▾ PRENSA ▾

Nombre(s)\*  
Apellido(s)\*  
Teléfono(s)\*  
Email\*  
Not available in free version  
Asunto\*  
Not available in free version  
\*Obligatorio

Security Code:  
PSPIC  
Por favor abra el código de seguridad.

Fuente: Pagina web Indervalle



https://indervalle.gov.co/preguntas-frecuentes/

INDERVALLE

LA ENTIDAD ATENCIÓN AL CIUDADANO TRANSPARENCIA TRÁMITES Y SERVICIOS PRENSA

**¿Qué significa INDERVALLE?**  
Instituto del Deporte, la Educación Física y la Recreación.

**¿Qué hace INDERVALLE?**  
El Instituto del Deporte, la Educación Física y la Recreación (INDERVALLE) contribuye con la formación integral de la población vallecaucana, satisfaciendo las necesidades respecto a la práctica del Deporte, la Educación Física y la Recreación, como elementos integradores y facilitadores de los componentes: educación, salud y bienestar social creando una cultura de vida; comprometiéndose su talento humano en la obtención de niveles de eficacia y eficiencia.

**¿Dónde queda INDERVALLE?**  
En Santiago de Cali en la Cra 36 N° 5 BS - 68

**¿Cuáles son los números o canales de contacto de INDERVALLE?**  
Teléfonos: (57+2) 5560242 + (57+2) 5560112  
Correo electrónico: comunicaciones@indervalle.gov.co o indervalle@indervalle.net.co  
Canal PQRS (Peticiones, quejas y reclamos) disponible en la página web, <https://indervalle.gov.co/pqr/>

**¿Dónde puedo obtener información acerca de las ligas?**  
En las instalaciones del Instituto del Deporte, la Educación Física y la Recreación (INDERVALLE), ubicado en Santiago de Cali en la Cra 36 N° 5 BS - 68 o puede comunicarse por medio de la línea telefónica o correo electrónico de cada liga deportiva. Directorio de Ligas disponible aquí: <https://indervalle.gov.co/directorio-de-ligas/>

**¿Qué se debe hacer para adquirir información de las modalidades o disciplinas deportivas en el Valle del Cauca?**  
Usted puede verificar qué modalidades deportivas hay vigentes en su municipio contactando al ente territorial más cercano. Comparemos el directorio municipal con cada ente relacionado con el Instituto del Deporte, la Educación Física y la Recreación (INDERVALLE): <https://indervalle.gov.co/directorio-de-entes/>

**¿Cuáles son los programas que ofrece INDERVALLE para los niños?**  
Actualmente el Instituto del Deporte, la Educación Física y la Recreación (INDERVALLE) maneja cuatro (4) programas dirigidos a la niñez Vallecaucana: Recreapaz, Campamentos Juveniles, Recreación y Estimulación, y Navío Conquero. Más información en nuestro portal web juvenil: <https://nuestrosninos.indervalle.gov.co>

Fuente: Pagina web Indervalle

Decreto-491-28-marzo-2020.pdf PQRD

e.sigdocs.com/pqrs/pqr/

INDERVALLE

Recepción de peticiones, quejas, y reclamos Indervalle

Registrar Peticiones, Quejas y Reclamos Verificar Seguimiento de Peticiones, Quejas y Reclamos

¡ Por favor tenga presente !

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

<p><b>Derecho de petición</b></p> <p>Derecho de petición.</p> <p>Tiempo de solución y respuesta: 10 Días hábiles.</p>	<p><b>Felicitación</b></p> <p>Es la manifestación que expresa el agrado o satisfacción con un funcionario o con el proceso que genera el servicio.</p> <p>Tiempo de solución y respuesta: 30 Días calendario.</p>
<p><b>Otros</b></p> <p>Todas las comunicaciones que no estén sujetas a PQRS.</p> <p>Tiempo de solución y respuesta: 10 Días hábiles.</p>	<p><b>Peticiones de Consulta</b></p> <p>Es el requerimiento que hace una persona respecto a jurídicos, públicos o privados, a la entidad relacionada con los temas, a cargo de la misma y dentro del marco de su competencia, cuyo resultado es un concepto que no es un voluntario cumplimiento u ejecución.</p> <p>Tiempo de solución y respuesta: 10 Días hábiles.</p>
<p><b>Petición de Documentación</b></p> <p>Solicita copias o fotocopias de documentos que reposen en la Entidad.</p> <p>Tiempo de solución y respuesta: 10 Días hábiles.</p>	<p><b>Petición de Información</b></p> <p>Solicita información que la Entidad tenga en su poder, genera o controla.</p> <p>Tiempo de solución y respuesta: 10 Días hábiles.</p>
<p><b>Queja</b></p> <p>Manifiesta su insatisfacción con la conducta o el actuar de un funcionario de la Entidad.</p>	<p><b>Reclamo</b></p> <p>Expone su insatisfacción con relación al incumplimiento o irregularidad en la forma en</p>

Fuente: Pagina web Indervalle



Notificación por aviso

**Septiembre 2021**  
Resolución 002 Imprenta Departamental  
Resolución 024 Imprenta Departamental  
Resolución 025 Imprenta Departamental  
Resolución 026 Imprenta Departamental  
Resolución 019 Hospital Sagratino  
Resolución 015 Hospital Sagratino  
Resolución 017 Hospital Sagratino

**Julio 2021**  
Resolución 075/2021

**Junio 2021**  
Resolución 610/2020

**Mayo 2021**  
Resolución N° 620/2020  
Resolución N° 629/2020

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, 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:**

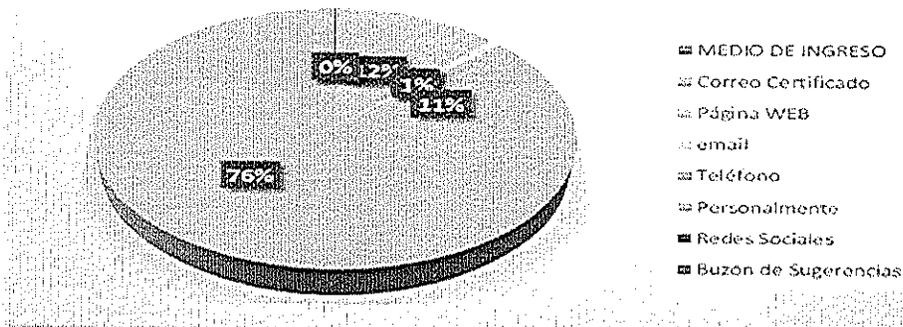
Los canales de atención de correo electrónico y formulario electrónico (página web) no son de uso constante, pero:

1. **Correo Electrónico:** se realizó una trazabilidad adecuada, donde se puede evidenciar que solo por correo electrónico se recibieron 18 PQRSD en el periodo julio 1 a octubre 30 de 2022. Por lo anterior, podemos concluir que, de las 2.382 peticiones recibidas fueron radicadas así:

MEDIO DE INGRESO		
Correo Certificado	287	12%
Página WEB	5	0%
email	18	1%
Teléfono	259	11%
Personalmente	1811	76%
Redes Sociales	2	0%
Buzón de Sugerencias	0	0%
Total, general	2.382	100%



### MEDIO DE INGRESO



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.

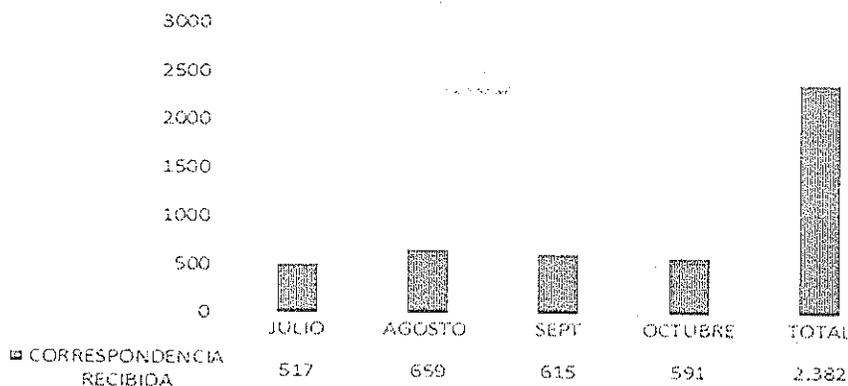
#### 3.2.2. Información General de la Correspondencia Recibida

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 periodo julio 1 a octubre 30 de 2022, se recibieron un total de 2.382 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
JULIO	517
AGOSTO	659
SEPTIEMBRE	434
OCTUBRE	343
TOTAL	2.382

Fuente: Base de datos del sistema suministrado por secretaria general y Ventanilla Única AL 30/10/2022

#### CORRESPONDENCIA RECIBIDA



Para el caso objeto de estudio, se analizarán la correspondencia recibida durante el periodo 1 julio a octubre 30 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 periodo 1 julio a 30 octubre de 2022:

**RECIBIDAS POR TIPO DE SOLICITUD**

TIPO SOLICITUD	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	TOTAL
PETICIÓN DE INFORMACIÓN DOCUMENTOS	197	397	236	226	1056
RECLAMOS	0	3	1	0	4
PETICIÓN	313	170	252	282	1017
QUEJAS	1	1	2	0	4
CONSULTAS	2	57	117	79	255
NO DEFINIDO	4	25	6	4	39
REITERATIVAS	0	2	0	0	2
SUGERENCIA	0	1	0	0	1
INCOMPLETAS	0	1	0	0	1
DENUNCIA	0	2	1	0	3
<b>TOTAL, GENERAL</b>	<b>517</b>	<b>659</b>	<b>615</b>	<b>591</b>	<b>2.382</b>

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 de información de documentos" con un 44,25%, seguido por "petición" con un 42,69%, las demás PQRSD en menor proporción se encuentran las consultas en un 10,70%, y otros ítems 2,36%.

**RECIBIDAS SEGÚN DEPENDENCIA**

DESTINO DE CORRESPONDENCIA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	TOTAL
SUBGERENCIA DE COMPETICIÓN	100	157	124	131	512
SUBGERENCIA DE PLANEACIÓN	7	15	5	3	30
SUBGERENCIA DE FOMENTO Y MASIFICACIÓN	43	57	67	42	209
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	66	98	63	46	273
SECRETARIA GENERAL	219	207	228	273	927
GERENCIA- COMUNICACIONES	6	21	21	35	83
CONTROL INTERNO	9	7	4	5	25
GRUPO RECURSOS HUMANOS	30	26	32	21	109
GRUPO SISTEMAS	2	1	4	3	10
INFRAESTRUCTURA DEPORTIVA	35	70	67	32	204
<b>TOTAL, GENERAL</b>	<b>517</b>	<b>659</b>	<b>615</b>	<b>591</b>	<b>2382</b>

Fuente: Base de datos del sistema suministrado por secretaria general y Ventanilla Única

Las PQRSD recibidas por áreas según la clasificación del sistema son las siguientes para el periodo 1 julio a octubre 30 del año 2022: la Secretaria General fue la dependencia más solicitada en un 38,91%, seguido de las Subgerencia competición con un 21,49%, Subgerencia Administrativa y Financiera con 11,46%, Subgerencia de Fomento y Masificación con 8,77%, Infraestructura deportiva con 8,56%, ponderando así la mayoría de las radicaciones que se atienden en la entidad.

**RECIBIDAS SEGÚN CANALES DE ATENCIÓN**

CANALES DE ATENCIÓN	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	TOTAL
FORMULARIO ELECTRONICO (WEB)	3	1	1	0	5
CORREO ELECTRÓNICO (MAIL)	5	10	2	1	18
REDES SOCIALES	1	1	0	0	2
VÍA TELEFÓNICA	2	58	120	79	259
CORREO CERTIFICADO	16	112	92	67	287
RADICACIÓN PERSONAL	490	477	400	444	1811
<b>TOTAL, GENERAL</b>	<b>517</b>	<b>659</b>	<b>615</b>	<b>591</b>	<b>2382</b>

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

Frente a los canales de atención de correspondencia recibida, se puede evidenciar que las radicaciones personales representan el 76,02% lo que indica que la ventanilla única recibe un



promedio de 21.82 PQRS/Día Hábil (83 días hábiles en el periodo), 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://indervalle.sigdocs.com/pqrs/login.php>), Es importante seguir mejorando aspectos como: el canal de ingreso y de respuesta de las PQRS y con ello determinar sus fortalezas, debilidades al igual que la eficacia y efectividad de dicho canal.

### 3.2.3 REPORTE DE PQRS VENCIDAS POR AREA

DEPENDENCIA	OCTUBRE	DÍAS VENCIMIENTO
SUBGERENCIA DE FOMENTO Y MASIFICACIÓN	4	23
		9
		6
		4
SECRETARIA GENERAL	3	11
		10
		10
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	2	4
		2
<b>TOTAL, GENERAL</b>	<b>9</b>	

Fuente: Base de datos del sistema suministrado por SISDOC 2.0

La solicitud vencida de fomento y masificación con 23 días de vencida es una petición de información, la cual dice encontrarse en trámite.

Las 3 solicitudes vencidas de secretaria general se re direccionan a la oficina asesora jurídica, debido a que el área mencionada no cuenta TRD.

### 3.2.4 TIEMPO DE RESPUESTA

ESTADO	ESTADO			TOTAL
	DENTRO DEL TÉRMINO	VENCIDAS	SIN FECHA RESPUESTA	
CONTESTADO	674	376	1082	2132
TRAMITE	241	9		250
<b>TOTAL, GENERAL</b>				<b>2382</b>

Fuente: Base de datos del sistema suministrado por SISDOC 2.0

#### **Observación:**

- El sistema nos refleja la fecha en las cuales fueron contestadas 674 solicitudes, dentro del término legal con un promedio de respuestas de 6,3 días
- El sistema nos refleja la fecha en las cuales fueron contestadas 376 solicitudes fuera del término legal de vencimiento con un promedio de respuesta de 9,1 días.
- El sistema nos refleja sin fecha en las cuales fueron contestadas 1082 solicitudes donde no se puede determinar si se contestaron dentro del término legal de días a contestar o vencidas.
- El sistema nos refleja 250 solicitudes en trámite, donde 9 solicitudes se encuentran vencidas dentro del término legal de respuestas, y 241 solicitudes no requieren respuestas, pero se encuentran en trámite.

 <b>INDERVALLE</b> <small>Instituto del Deporte, la Educación Física y la Recreación del Valle del Cauca</small>	<b>INSTITUTO DEL DEPORTE, LA EDUCACIÓN FÍSICA Y LA RECREACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA</b>  <b>SISTEMA DE GESTIÓN</b>	Código: PC-FO-210-  Versión: 1
	<b>INFORME EJECUTIVO SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS</b> <b>JULIO-DICIEMBRE 2021</b>	Fecha: 25/09/2021  Página 10 de 12

**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:

Nro. Radicación	Medio Recepción	Tipo Radicación	Asunto	Estado
20220030251	Personal	Queja	Queja guarda seguridad	Contestado
20220032031	Correo	Queja	Inconformidad con junta	Contestado
20220040281	Correo	Queja	Queja contra sr Alonso Mina y Sr Choco	Contestado
20220040511	Correo	Queja	queja entrenador	Contestado

Encontramos que en el periodo julio 1 a octubre 31 de 2022, se presentaron un total de 4 Quejas de las cuales: 3 fueron atendidas por la Subgerencia de Competición, 1 queja por la Subgerencia Administrativa y Financiera, 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.

**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:

Nro. Radicación	Medio Recepción	Tipo Radicación	Asunto	Estado
20220032191	Correo	Reclamo	Proceso Administrativo Cobro Coactivo Miguel Luna Danilo Mazuera	Contestado
20220036351	Personal	Reclamo	Inconformidad desconocimiento de tramites	Contestado
20220036651	Correo	Reclamo	Aclaración Respuesta Recibida	Trámite
20220039261	Correo	Reclamo	Solicitud de inclusión disciplinas de voleibol y baloncesto	Contestado

**Observación:** Durante en el periodo julio 1 a octubre 31 de 2022, se presentaron 4 reclamos, aunado lo anterior fue posible determinar que el primer reclamo fue dirigido a Secretaria General, el segundo a Gerencia, el tercero a recursos humanos y por ultimo dependencia de competición. En el primer reclamo se puede establecer que fue contestado, pero no se puede determinar si esta respuesta está dentro de los términos legales, el segundo reclamo se puede verificar que fue contestado dentro de los términos legales (-7 días) antes del vencimiento; en el tercer reclamó la respuesta se encuentra en trámite, el cuarto reclamo se respondió por fuera de termino (4 días) después del vencimiento.

**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

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

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 periodo julio 1 a octubre 31 del año 2022, en dicho seguimiento se examinaron desde la plataforma SIGDOCS 2.0/PQRSD (<https://indervalle.sigdocs.com/pqrs/login.php>), analizando los siguientes indicadores como la visualización de la PQRSD con sus respectivas respuestas en la plataforma SIGDOCS 2.0/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.

Se evidencia una mejora en la concientización y manejo del sistema.

## 7.2. RECOMENDACIONES.

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. Que el personal encargado del mantenimiento y administración de la plataforma SIGDOCS/PQRSD, diseñar un mando donde se pueda filtrar la información por fechas (reportes/ seleccione vigencia / correspondencia recibida / correspondencia vencida)
6. 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.
7. 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.
8. 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.
9. Es indispensable tener bien claro el modo de ingreso de las PQRSD para que se facilite su seguimiento.
10. Es importante que los informes presentados por secretaria general sean completos a la fecha corte, y contener sus respectivos análisis de la información entregada.
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.

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

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 SIGDOCS.
13. Las PQRSD vencidas, que requieren respuesta y aún no son Contestadas deben de tener su respectiva trazabilidad, del por qué no se han contestado en el tiempo legal.

*[Handwritten signature]*

**JORGE ELIECER CORRAL ARAMBURO**  
Jefe Oficina Control Interno

Revisó: Jorge Eliecer Corral Aramburo.	Cargo: Jefe Oficina Control Interno	<i>[Handwritten mark]</i>
Proyecto: Juan Carlos Escobar Vallejo	Cargo: Profesional de apoyo	<i>[Handwritten mark]</i>