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

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

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

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. (ubicación y colocación)

° **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://indervalle.gov.co/>, 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 PQRSD, procediendo a analizar las variables del informe de seguimiento.

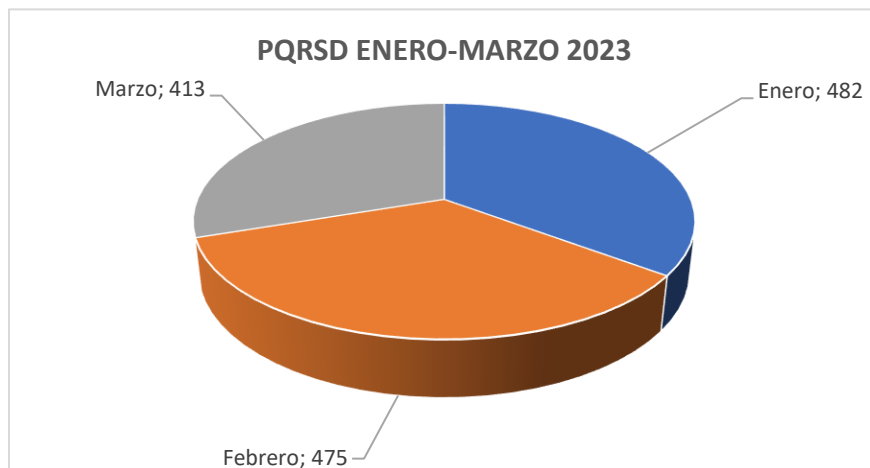
° **4.2.2 Información General de la Correspondencia Recibida.**

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 que en el primer trimestre de 2023, se recibieron un total de 1.370 PQRSD. Discriminadas de la siguiente forma:

PQRSD PRIMER TRIMESTRE 2023


MES	PQRS INGRESADOS
Enero	482
Febrero	475
Marzo	413
Total	1370

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

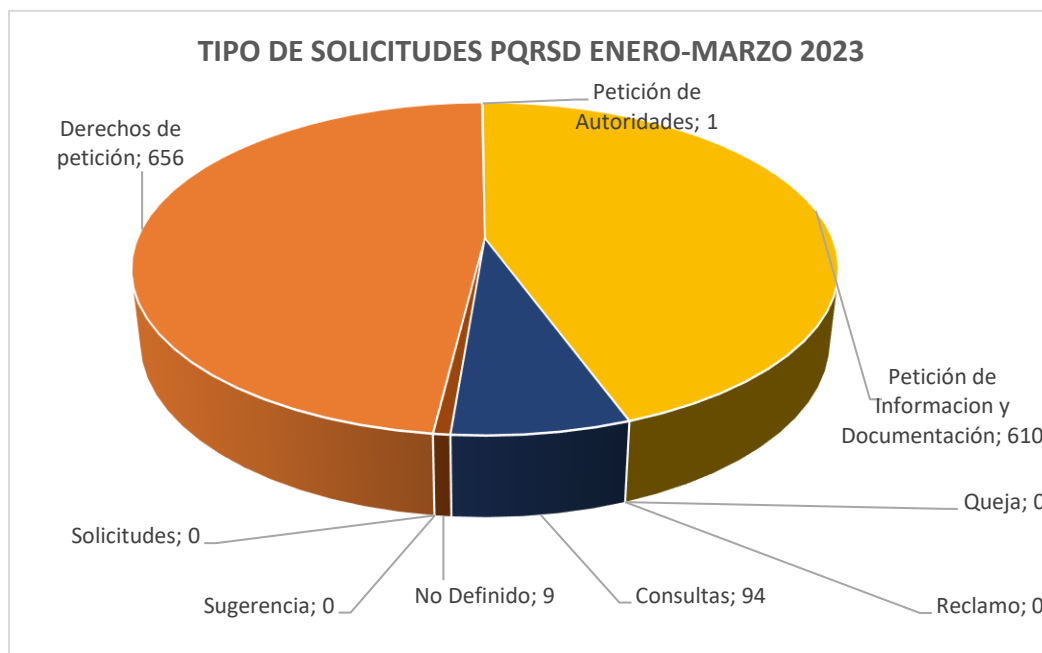


Para el presente estudio, se analizaron la correspondencia recibida en el primer trimestre de 2023, clasificada por parte de ventanilla única y remitida a la dependencia encargada para realizar el trámite pertinente.

TIPO SOLICITUD	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
Solicitudes	-	-	-	0
Derechos de petición	260	218	178	656
Petición de Autoridades	-	1	-	1
Petición de Información y Documentación	194	212	204	610
Queja	-	-	-	0
Reclamo	-	-	-	0
Consultas	26	41	27	94
No Definido	2	3	4	9
Sugerencia	-	-	-	0
Total, General	482	475	413	1370

	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 la correspondencia recibida durante el primer trimestre de 2023.



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 derechos de petición.

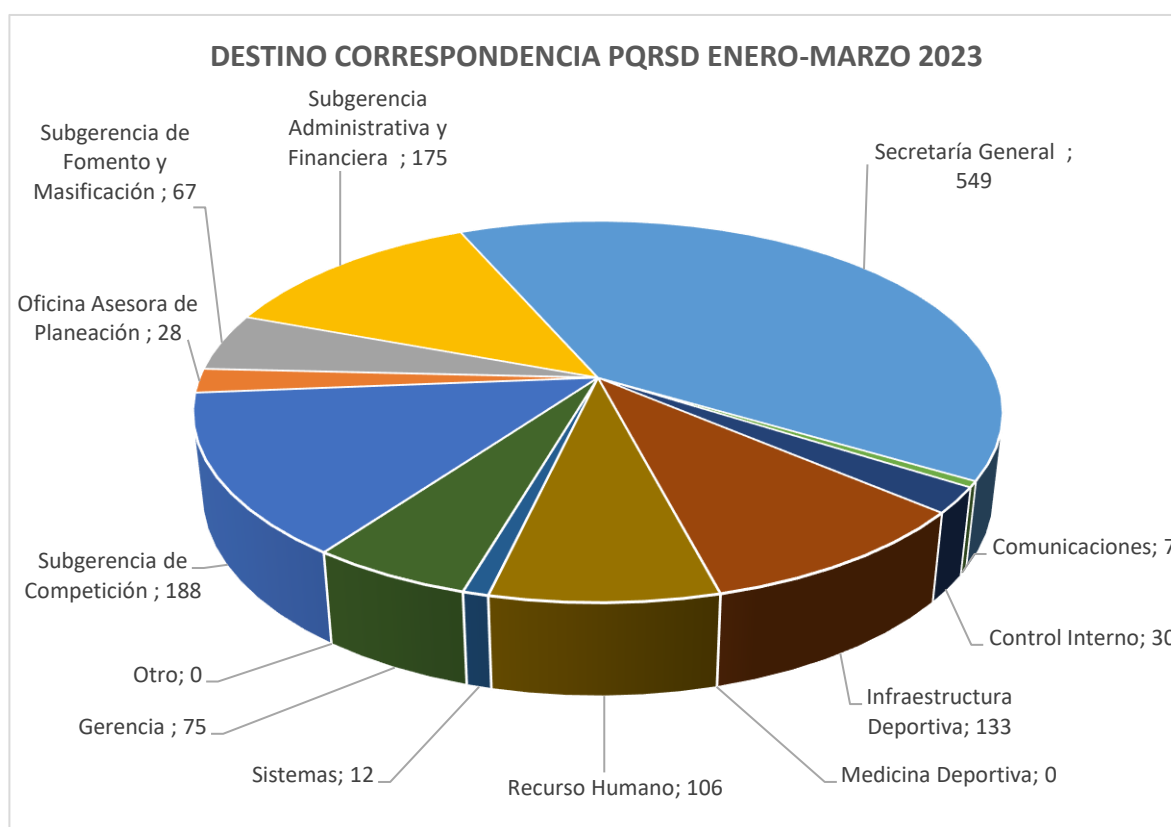
Así mismo se clasificó por parte de ventanilla única, a que dependencias se remitían las PQRS D que ingresaron en el primer trimestre de 2023:

DESTINO DE CORRESPONDENCIA	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
Subgerencia de Competición	38	57	93	188
Oficina Asesora de Planeación	10	10	8	28
Subgerencia de Fomento y Masificación	14	30	23	67
Subgerencia Administrativa y Financiera	56	66	53	175
Secretaría General	235	196	118	549
Comunicaciones	1	1	5	7
Control Interno	10	9	11	30
Infraestructura Deportiva	66	22	45	133
Medicina Deportiva	-	-	-	0

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


Recurso Humano	21	56	29	106
Sistemas	6	6	-	12
Gerencia	25	22	28	75
Otro	-	-	-	0
Total	482	475	413	1370

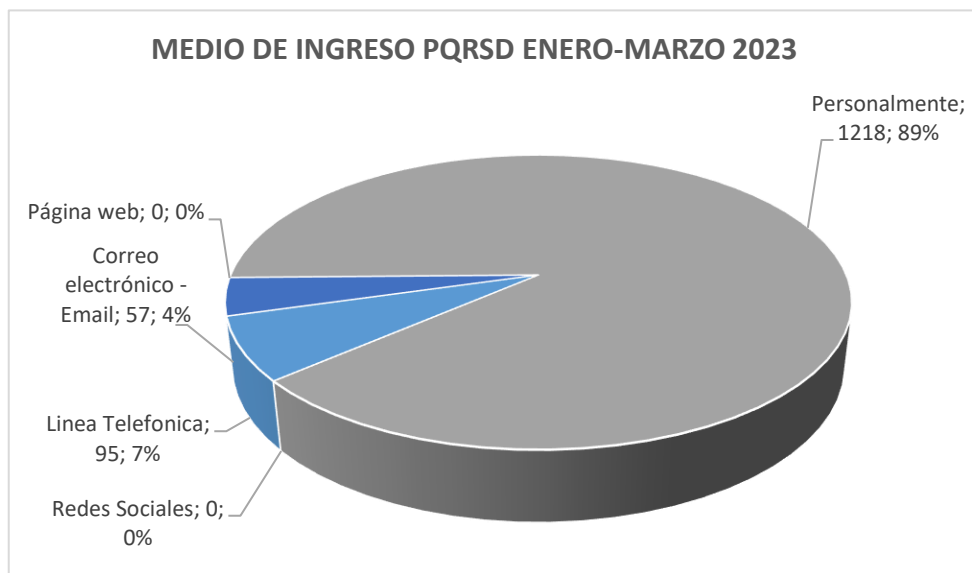
Clasificación realizada por ventanilla única a las dependencias de las PQRSD que ingresaron en el primer trimestre de 2023.



MEDIO DE INGRESO	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL	%
Correo electrónico - Email	36	10	11	57	4%
Página web	-	-	-	0	0%
Personalmente	421	423	374	1218	89%
Redes Sociales	-	-	-	0	0%
Línea Telefónica	25	42	28	95	7%
Total	482	475	413	1370	100%

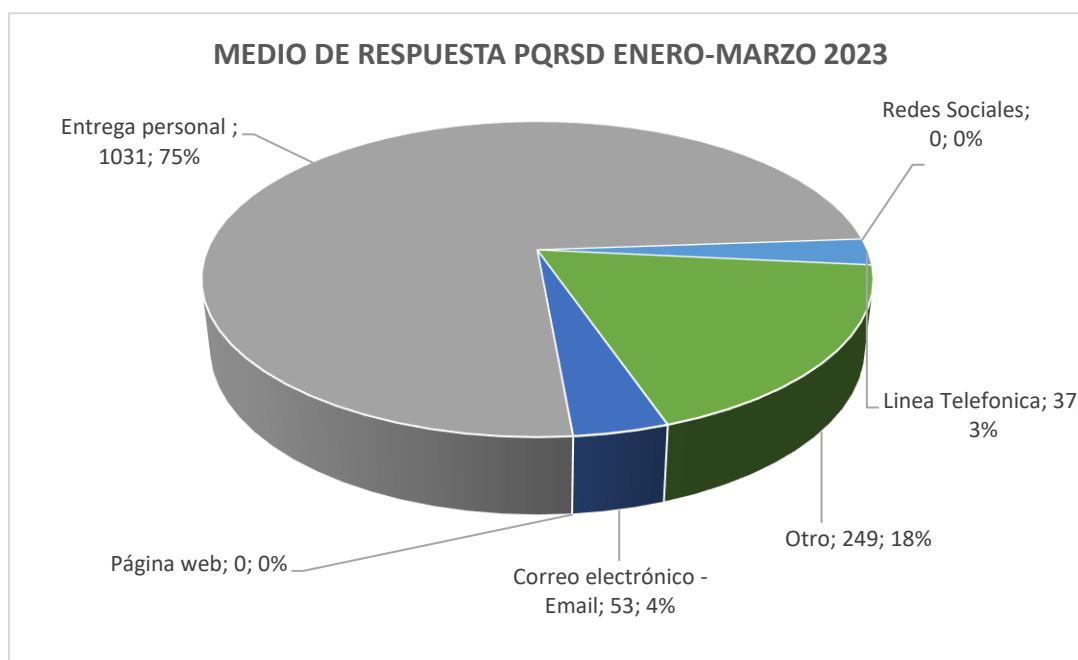
Clasificación realizada por ventanilla única por el medio de ingreso y el medio por el cual se da respuesta de las PQRSD que ingresaron en el primer trimestre de 2023.


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



MEDIO DE RESPUESTA	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL	%
Correo electrónico - Email	32	10	11	53	4%
Página web	-	-	-	0	0%
Entrega personal	381	361	289	1031	75%
Redes Sociales	-	-	-	0	0%
Línea Telefónica	25	3	9	37	3%
Otro	44	101	104	249	18%
Total	482	475	413	1370	100%

Clasificación realizada por ventanilla única por el medio de ingreso y el medio por el cual se da respuesta de las PQRS D que ingresaron en el primer trimestre de 2023.



	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	41	9%	RESPUESTA POR DIA 1,1
CONTESTADAS	441	91%	
TOTAL	482	100%	

INDICADORES MES FEBRERO			
SOLICITUDES RESPONDIDAS			
EN TRAMITE	62	13%	RESPUESTA POR DIA 1,2
CONTESTADAS	413	87%	
TOTAL	475	100%	


INDICADORES MES MARZO			
SOLICITUDES RESPONDIDAS			
EN TRAMITE	85	21%	RESPUESTA POR DIA 1,3
CONTESTADAS	328	79%	
TOTAL	413	100%	

Así mismo, con las tablas anteriores se hizo una revisión detallada de las PQRSD, para determinar el canal por el cual ingreso y con el que se da respuesta a cada una de las PQRSD que fueron allegadas a la institución; concluyendo entonces que el medio más utilizado por la ciudadanía en general es de manera personal con un 89%. En cuanto a la forma de dar respuesta a las PQRSD interpuestas ante la entidad dentro del primer trimestre de 2023, se muestra que el medio más utilizado, es la entrega personal con un 75%, seguido de otro con un 18%, correo electrónico 4%, línea telefónica 3%.

OBSERVACIONES: Con base en la información obtenida por medio de la plataforma SICDOCS 2.0, se estableció que en el mes de enero se contestaron 441 = 91% peticiones, y se encuentran en trámite 41 equivalentes al 9%; en el mes de febrero se contestaron 413 peticiones, equivalente al 87% y están en trámite 62 = 13%; en el mes de marzo se contestaron 328 = 79%, y están en trámite 85 equivalente al 21%.

Por lo cual es importante recalcar que las PQRSD, deben de contestarse dentro del término estipulado en la Ley y lo dispuesto en la Resolución IND SG-531 de agosto 10 de 2020.

Así mismo se les recuerda permanentemente a los responsables, que, el no darle trámite dentro del término establecido en la Ley, a las distintas peticiones que se allegan a la institución, podemos comprometer al gerente y nos podemos ver inmersos en investigaciones por los distintos entes que ejercen vigilancia y control, como también en tutelas que puedan llegar a interponer los usuarios por falta de respuestas a tiempo de los distintos requerimientos presentados a las diferentes


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

áreas de nuestra institución. Es necesario que las respuestas se den dentro del marco legal y de forma objetiva y total, no de forma parcial como se están haciendo algunas veces, puesto que aquí también estamos infringiendo la ley, además toda PQRSD resuelta se debe cargar o subir inmediatamente al aplicativo o sistema por el FUNCIONARIO responsable.

Atentamente,

JORGE ELIECER TAMAYO MUÑOZ.
 Secretario General
 INDERVALLE

Fólios: 12
 Copia: Consecutivo Archivo.

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

DEPENDENCIAS	REPORTE A 31 DE ENERO			REPORTE A 23 DE FEBRERO			REPORTE A 31 DE MARZO		
	Vencidas a 1 mes	Vencidas a 2 meses	Vencidas a 3 meses	Vencidas a 1 mes	Vencidas a 2 meses	Vencidas a 3 meses	Vencidas a 1 mes	Vencidas a 2 meses	Vencidas a 3 meses
Gerencia	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Control Interno	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Comunicaciones	-	-	-	-	-	-	1	-	-
Grupo de Sistemas	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Grupo Infraestructura Deportiva	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Grupo Medicina Deportiva	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Grupo Trab. Rec Humanos	-	-	-	-	-	-	1	-	-
Secretaria General	-	-	-	1	-	-	-	-	-
Subgerencia Administrativa	-	-	-	1	-	-	4	-	-
Tesorería	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Presupuesto	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Contabilidad	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Almacén	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Subgerencia de Competición	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Subgerencia de Planeación	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Subgerencia de Fomento	-	-	-	-	-	-	-	-	-
SUBTOTAL	0	0	0	2	0	0	6	0	0
TOTAL, VENCIDAS	8								