



Santiago de Cali, 10 abril de 2025
220.13.01.064.2025

Doctor
Jorge Hernán Gómez Ángel
Jefe Oficina Asesora de Control Interno
INDERVALLE
Ciudad

ASUNTO: INFORME TRIMESTRAL PQRSD, ENERO-FEBRERO-MARZO 2025

De acuerdo con el asunto me permito remitir el informe de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias correspondientes al primer trimestre de 2025.

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 primer trimestre del año 2025. 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, recolectadas por el Instituto del Deporte, la Educación Física y la Recreación del Valle del Cauca-INDERVALLE, por medio de la ventanilla única, buzón de sugerencias, correo postal, vía telefónica y el link que se encuentra en el menú Atención a la Ciudadanía, PQRSD: <https://indervalle.gov.co/contact-form-2/>, información que es administrada por medio del aplicativo SISDOC 2.0, igualmente se analizaron las encuestas de satisfacción que fueron enviadas por las diferentes Subgerencias y Oficinas.

2. FUNDAMENTOS DE DERECHO:

° *Los consagrados en la Constitución Política de Colombia:*

Artículo 23: *Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante las organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.*

Artículo 74: *Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley. El secreto profesional es inviolable.*

✗

° **Ley 87 de 1993:** Regula las normas sobre control interno en las entidades y organismos del Estado. Art. 1.

° **Ley 1437 de 2011,** por medio de la cual se reglamenta el código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo. Arts. 5-7-y8.

° **Ley 1474 de 2011: Por medio de la cual se reglamenta el Estatuto Anticorrupción.** Mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública. Art. 76.

1712 de 2014: Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional.

° **Decreto Reglamentario 103 de 2015:** Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014. Gestión de Solicitudes de Información Pública – Transparencia.

° **Ley 1755 de 2015:** Se regula el Derecho Fundamental de Petición.

Artículo 13: Objeto y modalidades del derecho de petición. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.

Artículo 24: Solo tendrán carácter reservado las informaciones y documentos expresamente sometidos a reserva por la Constitución Política o la ley, y en especial: ... Estos documentos e informaciones estarán sometidos a reserva por un término de seis (6) meses contados a partir de la realización de la respectiva operación.

° **Ley 1952 de 2019:** Artículo 39 No.8: Omitir, retardar o no suministrar debida y oportuna respuesta a las peticiones respetuosas de los particulares o a solicitudes de las autoridades, así como retenerlas o enviarlas a destinatario diferente de aquel a quien corresponda su conocimiento.

° **Decreto 2106 de 2019:** Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública.

° **Decreto 417 de 2020:** Por el cual se declara un Estado de emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el territorio Nacional.

° **Decreto 491 de 2020:** Artículo 5. Ampliación de términos para atender las peticiones.



° **Resolución 1107 de 2023:** Por la cual se modifica, se ajusta y Reglamenta el trámite interno de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias presentadas ante el Instituto del Deporte, la Educación Física y la Recreación del Valle del Cauca- Indervalle 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 tuvo 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 con la resolución IND-SG-1107 de Agosto 2023.

De acuerdo con 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 recolectadas en la institución dentro del periodo comprendido de enero, febrero, marzo de 2025 a través del programa SISDOC 2.0.
- b) Se realizó seguimiento físico en algunas de las PQRSD, según el trámite en términos y tiempos de ley.
- c) Se apoyó a los responsables de las PQRSD en las diferentes Subgerencias y/o Oficinas de Indervalle funcionarios y contratistas, asesorándolos y actualizándolos de acuerdo con las necesidades presentadas.

En el seguimiento y apoyo correspondiente al Primer trimestre 2025 (Enero, Febrero, Marzo), participaron los funcionarios y contratistas adscritos a la Secretaria General, desempeñando cada uno sus roles específicos en el proceso de las PQRSD de la entidad. Por parte de la ventanilla única la funcionaria ALEJANDRA RAMIREZ es la encargada de direccionar las PQRSD a las Subgerencias y/o Oficinas.

4. Seguimiento de los avances realizados 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 instituto.



Así mismo tenemos que en el artículo 4 del Decreto 103 de 2015 indica que las entidades estatales deben 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 emergencia, para así poder garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades 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 recolectar los distintos requerimientos (buzón de sugerencias), correo postal, correo electrónico, formulario electrónico, línea telefónica y ventanilla única).



Una vez se haya recolectado cualquier clase de solicitud; esta información de manera aleatoria se registra en un software que posee la institución para estos trámites, denominado SISDOC 2.0; el cual la clasifica y direcciona para ser enviada a la dependencia encargada de contestar la solicitud.

Medios de atención:

- ° **Buzón de Sugerencias:** Sitio en el cual los usuarios depositan las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y consultas, el cual ésta ubicado en el primer piso de la institución al lado de la ventanilla única. (regular estado, se debe mejorar, 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 5560701.
- ° **Radicación Personal:** Los usuarios radican las distintas solicitudes de información de forma escrita, en la ventanilla única, donde se le asigna un numero de radicación.
- ° **Correo Electrónico:** A través de este medio electrónico de comunicación, se hace más expedito el proceso, en donde de forma ágil se puede remitir las respuestas a las diferentes solicitudes que se alleguen a través de este medio. En donde el usuario debe ingresar a la página web institucional <https://indervalle.gov.co/contact-form-2/>, luego selecciona la ventana de atención al ciudadano y selecciona el link de PQRSD.

Una vez recopilada la información de los distintos medios de comunicación de atención al ciudadano, se clasifica y direcciona por el SISDOC 2.0 modulo-PQRSD, procediendo a analizar las variables del informe de seguimiento.

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

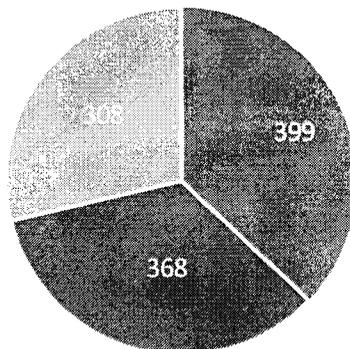
De conformidad con lo establecido y al procedimiento PR-220-002 "Atención de Peticiones y Sugerencias", y a la información obtenida en las dependencias, a quienes se les allego las solicitudes de PQRSD que se presentaron ante la entidad, a través de los diferentes medios de atención y que se radicaron a través de la plataforma SISDOC 2.0, se pudo concluir que en primer trimestre de enero, febrero, marzo 2025, se recolectaron un total de 1.075 PQRSD. Discriminadas de la siguiente forma:



PQRSD PRIMER TRIMESTRE 2025

MES	PQRSD INGRESADOS
ENERO	399
FEBRERO	368
MARZO	308
TOTAL	1075

PQRSD PRIMER TRIMESTRE 2025



■ ENERO ■ FEBRERO ■ MARZO

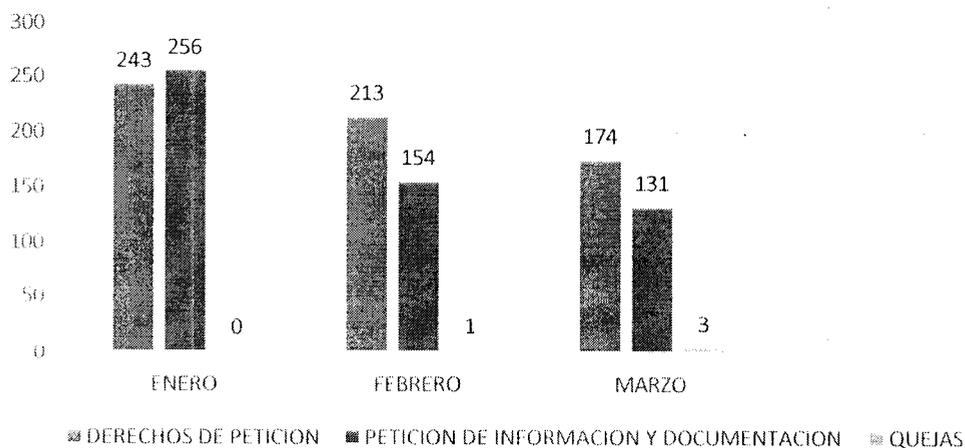
Para el presente estudio, se analizó la correspondencia recibida en el primer trimestre 2025, clasificada por parte de ventanilla única y remitida a la dependencia encargada para realizar el trámite pertinente.



TIPO SOLICITUD	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
Derechos de petición	243	213	174	630
Petición de Autoridades	0	0	0	1
Petición de Información y Documentación	156	154	131	441
Queja	0	1	3	4
Reclamo	0	0	0	0
Consultas	0	0	0	0
No Definido	0	0	0	8
Sugerencia	0	0	0	0
Denuncias	0	0	0	0
Total, General	399	368	308	1075

Clasificación realizada por ventanilla única a la correspondencia recibida durante el primer trimestre 2025.

TIPOS DE SOLICITUDES DE PQRSD DEL PRIMER TRIMESTRE 2025





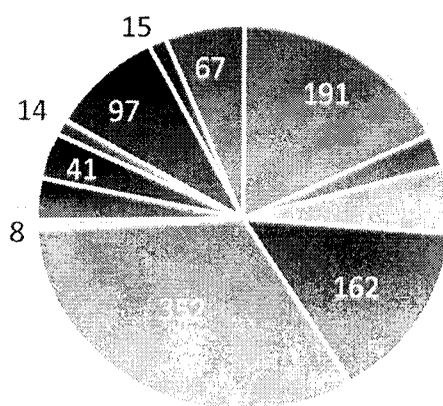
De acuerdo con la clasificación de las PQRSD ingresadas por ventanilla única, se puede evidenciar en el siguiente grafico que el tipo de PQRSD más utilizado es el de Derecho de Petición.

Así mismo, se clasificó por parte de ventanilla única, a que dependencias se remitieron las PQRSD que ingresaron en el primer trimestre 2025:

DESTINO DE CORRESPONDENCIA	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
Subgerencia de Competición	86	49	56	191
Oficina Asesora de Planeación	9	14	7	30
Subgerencia de Fomento y desarrollo	23	20	17	60
Subgerencia Administrativa y Financiera	45	64	53	162
Secretaría General	164	116	72	352
Comunicaciones	3	4	1	8
Control Interno	17	12	9	38
Infraestructura Deportiva	7	12	22	41
Medicina Deportiva	0	5	9	14
Recursos Humanos	27	38	32	97
Sistemas	5	3	7	15
Gerencia	13	31	23	67
Otro	0	0	0	0
Total	399	368	308	1075



DESTINO DE CORRESPONDENCIA PRIMER TRIMESTRE 2025



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

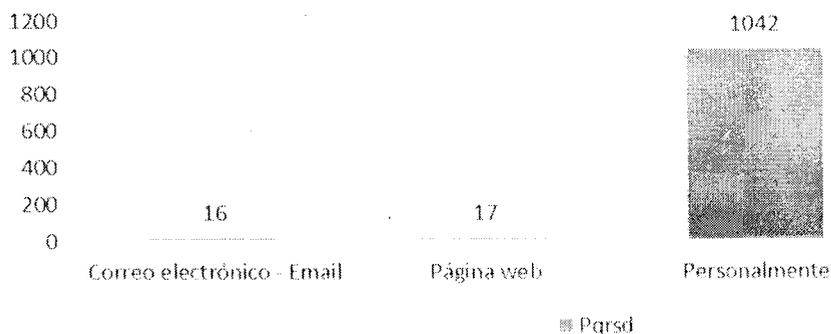
MEDIO DE RESPUESTA	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	%
Correo electrónico – Email	7	20	6	33	3%
Página web	0	0	0	0	0%
Personalmente	392	348	302	1097	97%
Redes Sociales	0	0	0	0	0%
Línea Telefónica	0	0	0	0	0%
Otro	0	0	0	0	0%
Total	399	368	308	1075	100%

MEDIO DE INGRESO	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL	%
Correo electrónico – Email	3	10	3	16	1%
Página web	4	10	3	17	2%
Personalmente	392	348	302	1042	97%
Redes Sociales	0	0	0	0	0%
Buzón de sugerencia	0	0	0	0	0%
Línea Telefónica	0	0	0	0	0%
Total	399	368	308	1075	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 2025.



Medios de ingreso de las PQRSD DEL PRIMER TRIMESTRE 2025



INDICADORES MES ENERO			
SOLICITUDES RESPONDIDAS			
EN TRAMITE	0	0%	RESPUESTA POR DIA
CONTESTADAS	399	100%	13,3
TOTAL	399	100%	

INDICADORES MES FEBRERO			
SOLICITUDES RESPONDIDAS			
EN TRAMITE	0	0%	RESPUESTA POR DIA
CONTESTADAS	368	100%	12,2
TOTAL	368	100%	

INDICADORES MES MARZO			
SOLICITUDES RESPONDIDAS			
EN TRAMITE	21	7%	RESPUESTA POR DIA
CONTESTADAS	287	93%	9,5
TOTAL	308	100%	

Durante el mes de enero, se gestionaron un total de 399 solicitudes. Del cual el (100%) ya han sido contestadas. La tasa promedio de respuesta diaria fue de 13,3 solicitudes.

Avanzando a febrero, se observa una ligera disminución, con 368 solicitudes registradas. De las cuales el 100% de estas han sido contestadas manteniéndose la tasa de respuesta en 12,2 solicitudes por día.

Al llegar marzo, se contabilizaron 308 solicitudes. Con 21 (7%) aún en trámite y 287 (93%) resueltas, la tasa de respuesta diaria se mantuvo en 9,5.

Analizando el periodo de enero a marzo del 2025 en lo que respecta el medio de ingreso, se destaca una preferencia marcada por la atención personal en la gestión de las PQRSD, con 1042 solicitudes (97% del total). Los medios digitales, como el correo electrónico y la página web, registraron una menor incidencia con 16 (1%) y 17 (2%) solicitudes, respectivamente. Las redes sociales y la línea telefónica tuvieron 0 (0%) de las cuales no hubo movimiento.

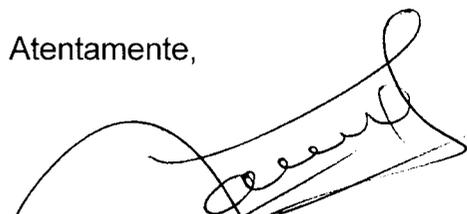
Por otro lado, después de un análisis detallado de las PQRSD, se ha determinado que la modalidad de respuesta más prevalente es la entrega personal, con un 97% del total. Otras formas de respuesta incluyen el correo electrónico con un 3%, y la línea telefónica con un 0%, mientras que las redes sociales y buzón de sugerencias no se han utilizado en este primer trimestre.

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-1107 de agosto 2023.

El incumplimiento de este plazo puede llevar a sanciones legales e incluso a investigaciones por parte de los entes de control, por lo tanto, se recuerda a los responsables que todas las respuestas deben ser completas, objetivas y cargadas en el sistema de manera oportuna por el funcionario a cargo.

Las recomendaciones 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 la normativa legal pertinente.

Atentamente,



SANDRA PATRICIA OSPINA VALENCIA
Secretaria General
INDERVALLE

Folios: 9
Copia: Consecutivo Archivo.

Elaboro: David Steven Vargas Tovar	Cargo: Profesional Contratista	Firma: 
Reviso: Luz Stella Diaz Vélez	Cargo: Profesional Universitario	Firma: 