



PE-FO-220-016
100.24.13.004-2025

Doctor:
Jorge Hernan Gomez Angel
Jefe Oficina Asesora de Control Interno
INDervalle
Cali

ASUNTO: INFORME PQRSD DICIEMBRE 2024

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

En el seguimiento y apoyo correspondiente al mes de Diciembre 2024 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. Desde la Ventanilla Única Recepcionando y clasificando los diferentes tipos de PQRSD, Edgar Mario Castillo como apoyo jurídico a la Secretaria General realizando el acompañamiento presencial a las áreas y Subgerencias, por ultimo los contratistas asignados a tareas de revisión del SISDOC 2.0 los cuales estaban pendientes de revisar los tiempos de cada una de las PQRSD y estas no se vencieran.

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 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 deben ser recibidas a través de la línea telefónica 5569242, exclusivamente para aquellas PQRSD que no se pueden gestionar con el sistema SISDOC 2.0. Aunque ya se cuenta con una línea telefónica, aun no hay extensiones disponibles en las diferentes dependencias para comunicar o direccionar quejas.

° **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 el mes de Diciembre 2024, se recopilaron un total de 337 PQRSD. Discriminadas de la siguiente manera:

PQRSD RECIBIDAS MES DE DICIEMBRE

MES	PQRSD RECIBIDAS	Total, general
DICIEMBRE	337	337
Total, general	337	337



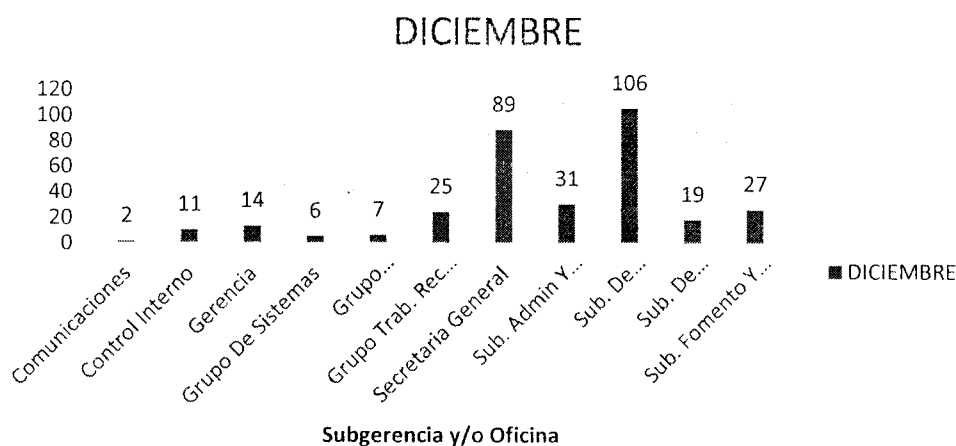
Para el presente estudio, se analizaron la correspondencia recibida en el mes de Diciembre 2024, clasificada por parte de ventanilla única y remitida a la dependencia encargada para realizar el trámite pertinente

DEPENDENCIAS QUE RECIBIERON PQRSD MES DICIEMBRE 2024 EN INDERVALLE

El área más solicitada fue la Subgerencia de competición y Alto rendimiento:



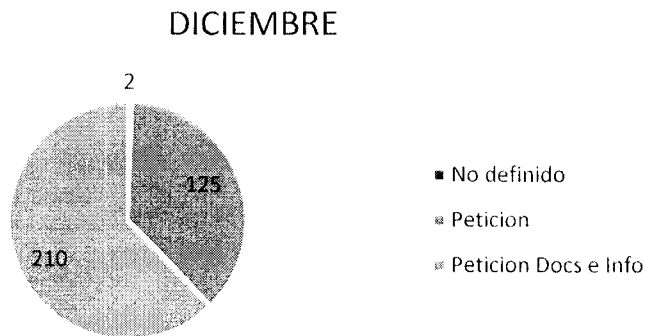
DEPENDENCIA	DICIEMBRE	Total general
Comunicaciones	2	2
Control Interno	11	11
Gerencia	14	14
Grupo De Sistemas	6	6
Grupo Infraestructura Deportiva	7	7
Grupo Trab. Rec Humanos	25	25
Secretaria General	89	89
Sub. Admin Y Financiera	31	31
Sub. De Competición	106	106
Sub. De Planeación	19	19
Sub. Fomento Y Desarrollo Deportivo	27	27
Total general	337	337





Tipo	DICIEMBRE	Total, general
Comunicación Ventanilla Única		
No definido	2	2
Petición	125	125
Petición Docs e Info.	210	210
Total general	337	337

TIPO DE COMUNICACIONES CLASIFICADAS POR VENTANILLA UNICA

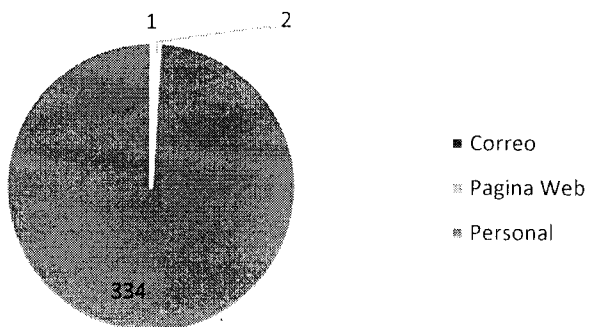


De acuerdo con la clasificación de las PQRSD ingresadas por ventanilla única, se puede evidenciar en el siguiente gráfico que el tipo de PQRSD más utilizado es el de Petición de Información y Documentación.

MEDIOS DE INGRESO PQRSD A LA ENTIDAD

MEDIO DE INGRESO	DICIEMBRE	Total general
Correo	1	1
Página Web	2	2
Personal	334	334
Total general	337	337

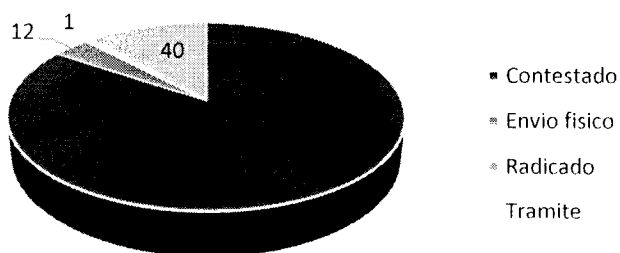
DICIEMBRE



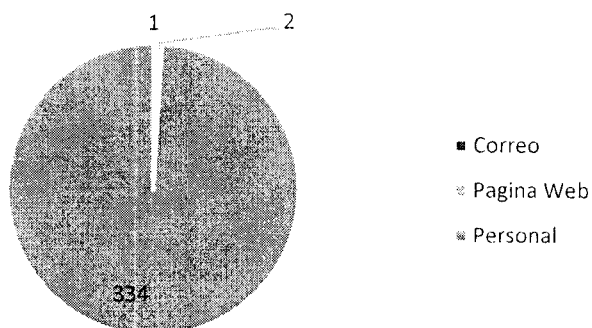
ESTADO DE LAS PQRSD INDervalle DICIEMBRE 2024

ESTADO PQRSD	12	Total, general
Contestado	284	284
Envío físico	12	12
Radicado	1	1
Tramite	40	40
Total, general	337	337

ESTADO PQRSD



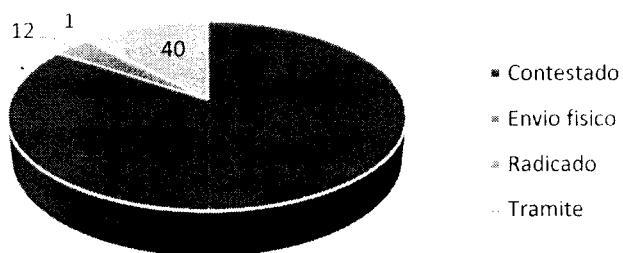
DICIEMBRE



ESTADO DE LAS PQRSD INDERVALLE DICIEMBRE 2024

ESTADO PQRSD	12	Total, general
Contestado	284	284
Envío físico	12	12
Radicado	1	1
Tramite	40	40
Total, general	337	337

ESTADO PQRSD





Analizando el periodo de diciembre 2024 en lo que respecta el medio de ingreso, se destaca una preferencia marcada por la atención personal en la gestión de las PQRSD, con 334 solicitudes (98, % del total). Los medios digitales, como el correo electrónico y la página web, registraron una menor incidencia con 1 (1%) y 2 (1%) solicitudes, respectivamente. Las redes sociales y la línea telefónica tuvieron 0 (0%) y 0 (0, %) solicitudes, una participación poco usada.

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.

En el periodo evaluado NO se le negó el acceso a la información a ningún ciudadano y/o grupo de valor.

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


SANDRA PATRICIA OSPINA VALENCIA
Secretaria General

Elaboró: Luz Stella Díaz Velez	Cargo: Profesional Universitario	Firma:
Revisó: Sandra Patricia Ospina Valencia	Cargo: Secretaria General	Firma 