

	INSTITUTO DEL DEPORTE, LA EDUCACIÓN FÍSICA Y LA RECREACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA SISTEMA DE INTEGRADO GESTIÓN INFORME DE SEGUIMIENTO PROCESO: CONTROL INTERNO	CÓDIGO	PC-FO-110-005
		VERSIÓN	2
		APROBADO	29/MAY/2025

1. INFORMACIÓN GENERAL

Informe Inicial	Fecha inicio	01	01	2025	Fecha cierre	30	06	2025
Auditor Líder:	JORGE HERNAN GOMEZ ANGEL							
Equipo Auditor:	JUAN CARLOS ESCOBAR VALLEJO– Profesional de Apoyo Contratista. KATHERINE MANCILLA SOLIS-Profesional de Apoyo Contratista.							
Proceso	Secretaría General.							
Unidad Auditable Procedimiento	Informe Seguimiento PQRSD Primer Semestre 2025.							

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, el cual hace referencia a los seguimientos institucionales que se deben realizar al procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y denuncias (en adelante PQRSD) del semestre (Enero-Junio) del año 2025. Por lo tanto, nos permitimos presentar el informe de seguimiento de los controles establecidos por la institución, 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: 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, durante el periodo enero a junio de 2025 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 SISDOC 2.0 (<http://indervalle.sigdocs.com/pqrs/login.php>).

3. 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 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.

	INSTITUTO DEL DEPORTE, LA EDUCACIÓN FÍSICA Y LA RECREACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA SISTEMA DE INTEGRADO GESTIÓN INFORME DE SEGUIMIENTO PROCESO: CONTROL INTERNO	CÓDIGO	PC-FO-110-005
		VERSIÓN	2
		APROBADO	29/MAY/2025

- *DECRETO 2106 DE 2019 (Noviembre 22)* "Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública.

4. METODOLOGIA

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 Julio de 2025 a través del programa SISDOC 2.0 (<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 SISDOC 2.0-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 negadas 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 SISDOC 2.0-PQRSD, y finalmente se desarrolló la revisión física de los expedientes en comparación con la revisión virtual al programa SISDOC 2.0-PQRSD (<http://indervalle.sigdocs.com/pqrs/login.php>), en paralelo con las entrevistas con los enlaces de cada una de las dependencias.

5. DESARROLLO DEL INFORME

5.1. 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"

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.

	INSTITUTO DEL DEPORTE, LA EDUCACIÓN FÍSICA Y LA RECREACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA SISTEMA DE INTEGRADO GESTIÓN INFORME DE SEGUIMIENTO PROCESO: CONTROL INTERNO	CÓDIGO	PC-FO-110-005
		VERSIÓN	2
		APROBADO	29/MAY/2025

SOLICITUD	TIEMPO MÁXIMO DE RESPUESTA (Ley 1755 de 2015)
<i>Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de interés general, particular y soporte técnico.</i>	15 días hábiles
<i>Peticiones entre autoridades</i>	10 días hábiles
<i>Petición de documentos de información.</i>	10 días hábiles
<i>Petición de Consultas</i>	30 días hábiles
<i>Petición de atención prioritaria</i>	Inmediato
<i>Peticiones sobre asuntos no regulados de manera especial.</i>	15 días hábiles

5.2. DESARROLLO DEL INFORME DE SEGUIMIENTO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS.

5.2.1. 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. SISDOC 2.0 (<https://indervalle.sigdocscm/pqrs/login.php>), el cual lo clasifica y lo direcciona a la dependencia encargada de solucionar dicha solicitud.

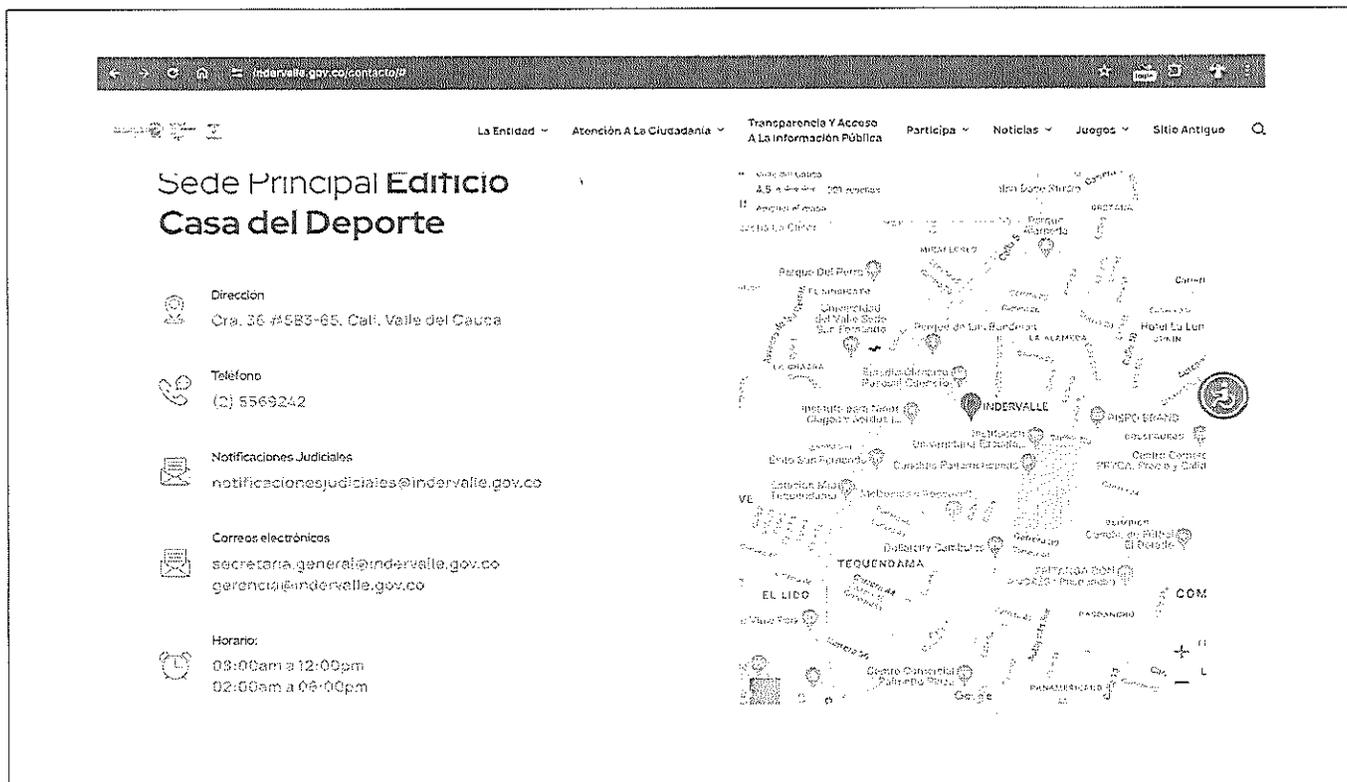
Canales de atención:

- **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 e 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://www.indervalle.gov.co> de la página web de INDERVALLE y recibir la respuesta con el consentimiento del solicitante.
- **Vía Telefónica:** Los interesados reciben orientación para la radicación de las PQRSD a través de la línea telefónica 602-5560701.

	INSTITUTO DEL DEPORTE, LA EDUCACIÓN FÍSICA Y LA RECREACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA SISTEMA DE ÍNTEGRADO GESTIÓN INFORME DE SEGUIMIENTO PROCESO: CONTROL INTERNO	CÓDIGO	PC-FO-110-005
		VERSIÓN	2
		APROBADO	29/MAY/2025

- 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 SISDOC 2.0 -PQRS, se procede a realizar el análisis a las diferentes variables del presente informe de seguimiento.



The screenshot shows the website interface for INDERVALLE. The main heading is "Sede Principal Edificio Casa del Deporte". The contact details listed are:

- Dirección:** Cra. 36 #583-65, Cali, Valle del Cauca
- Teléfono:** (+57) 602 5569242
- Notificaciones Judiciales:** notificacionesjudiciales@indervalle.gov.co
- Correos electrónicos:** secretaria.general@indervalle.gov.co, gerencia@indervalle.gov.co
- Horario:** 08:00am a 12:00pm, 02:00am a 06:00pm

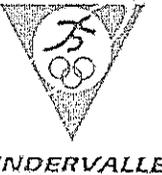
A map of the region is visible on the right side of the page.



The screenshot shows two contact pages from the INDERVALLE website:

- Edificio Infraestructura:**
 - Dirección:** Carrera 36 # 583 - 52, Cali, Valle del Cauca
 - Teléfono:** (+57) 602 5569242
 - Correo electrónico:** infraestructura@indervalle.gov.co
 - Horario:** 08:00am a 1:00pm, 02:00am a 05:00pm
- Edificio Centro de Medicina Deportiva:**
 - Dirección:** Cl. 9-437 - 60, Cali, Valle del Cauca - Ciudad Panamericana
 - Teléfono:** (+57) 602 5561931
 - Correo electrónico:** competicion@indervalle.gov.co
 - Horario:** 08:00am a 1:00pm, 02:00am a 05:00pm

At the bottom left of the page, it says "Fuente: Pagina web Indervalle".

	INSTITUTO DEL DEPORTE, LA EDUCACIÓN FÍSICA Y LA RECREACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA SISTEMA DE INTEGRADO GESTIÓN	CÓDIGO	PC-FO-110-005
	INFORME DE SEGUIMIENTO PROCESO: CONTROL INTERNO	VERSIÓN	2
		APROBADO	29/MAY/2025



Formulario de PQRSD (Recepción de Solicitudes)

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
 PROCEDIMIENTO: ATENCION AL CIUDADANO Y PQRSD

CODIGO : PE-FO-220-137
 VERSIÓN : 1
 APROBADO : 14/AGOSTO/2023



Apreciado Ciudadano(a):

A través del Sistema de Quejas y Solicitudes, podrá registrar Quejas, Reclamos, Sugerencias y Solicitudes de Información ante el Instituto del Deporte, la Educación Física y la Recreación - INDERVALLE

Tipo de Solicitud *
 Seleccione

Tipo de Solicitante *
 Seleccione

Tipo Documento *
 Seleccione

Documento *
 # de Documento
Sin puntos, por vía algho de verificación

Nombre(s) *

Primer Apellido *

Segundo Apellido *

Fuente: Pagina web Indervalle



Encuentra respuestas a las preguntas más comunes

¿Qué significa INDERVALLE?

Instituto del Deporte, la Educación Física y la Recreación.

¿Dónde queda INDERVALLE?

En Santiago de Cali en la Cra 38 N° 5 B3 - 65

¿Dónde puedo obtener información sobre los ligas?

En las instalaciones del Instituto del Deporte, la Educación Física y la Recreación (INDERVALLE), ubicada en Santiago de Cali en la Cra. 38 N° 5 B3 - 65 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/>

¿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. Son: Campamentos Juveniles, Recreación y Estimulación, y Nuevo Comienzo. Más información en nuestro portal web juvenil: <http://www.nuestros-ninos.indervalle.gov.co>



Fuente: Pagina web Indervalle

 INDERVALLE	INSTITUTO DEL DEPORTE, LA EDUCACIÓN FÍSICA Y LA RECREACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA SISTEMA DE INTEGRADO GESTIÓN	CÓDIGO PC-FO-110-005
	INFORME DE SEGUIMIENTO PROCESO: CONTROL INTERNO	VERSIÓN 2
	APROBADO 29/MAY/2025	

× | Decreto-491-28-marzo-2020.pdf ×
🌐 PQRD
× +

e.sigdocs.com/pqrs/pqr/



Recepción de peticiones, quejas, y reclamos

Indervalle

INSTRUMENTOS

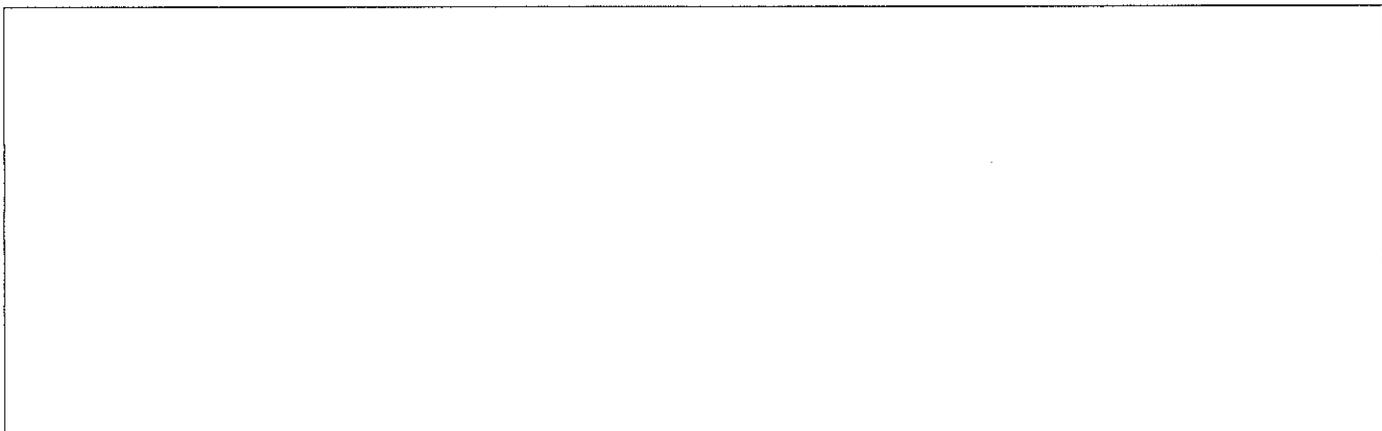
VENTILADOR

¡ Por favor tenga presente !

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

<p>Derecho de petición</p> <p>Derecho de petición</p> <p>Tiempo de solución y respuesta: 15 Días hábiles</p>	<p>Felicitación</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>Otros</p> <p>Todas las comunicaciones que no estén sujetas a PQRS</p> <p>Tiempo de solución y respuesta: 15 Días hábiles</p>	<p>Petición de Consulta</p> <p>Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica, pública o privada, a la entidad relacionada con los temas a cargo de la misma y dentro del marco de su competencia, cuya respuesta es un concepto que no es de obligatorio cumplimiento o ejecución.</p> <p>Tiempo de solución y respuesta: 30 Días hábiles</p>
<p>Petición de Documentación</p> <p>Solicita copias o fotocopias de documentos que reposan en la Entidad.</p> <p>Tiempo de solución y respuesta: 30 Días hábiles</p>	<p>Petición de Información</p> <p>Solicita información que la Entidad tenga en su poder, genere o controle.</p> <p>Tiempo de solución y respuesta: 30 Días hábiles</p>
<p>Queja</p> <p>Manifiesta su insatisfacción con la conducta o el actuar de un funcionario de la Entidad.</p>	<p>Reclamo</p> <p>Expresa su insatisfacción con relación al incumplimiento o irregularidad en la forma en</p>

Fuente: Pagina web Indervalle



	INSTITUTO DEL DEPORTE, LA EDUCACIÓN FÍSICA Y LA RECREACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA SISTEMA DE INTEGRADO GESTIÓN INFORME DE SEGUIMIENTO PROCESO: CONTROL INTERNO	CÓDIGO	PC-FO-110-005
		VERSIÓN	2
		APROBADO	29/MAY/2025



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, servicio telefónico y buzón de sugerencias, es necesario que se socialice su uso, con el objetivo de que tengan mayor participación en la recepción de las PQRSD.

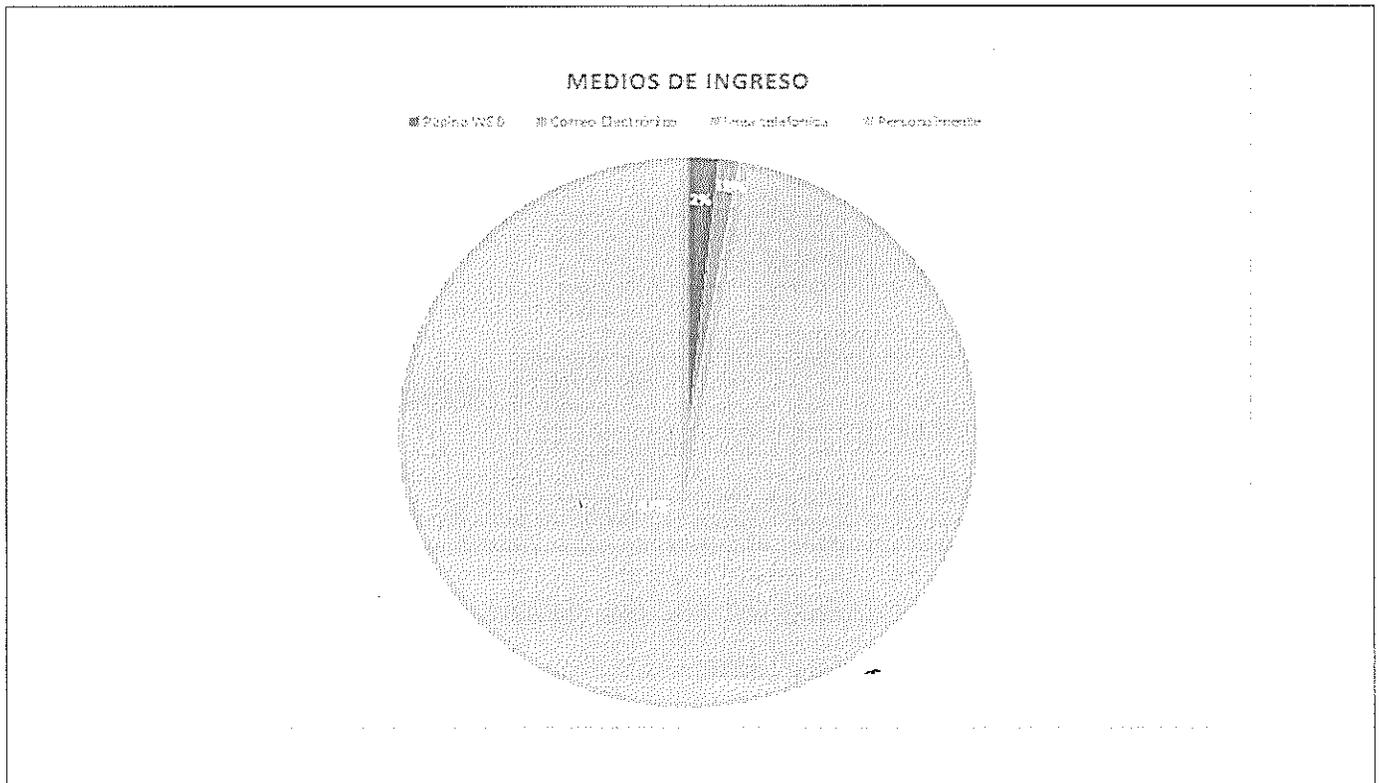
B) Por su funcionalidad se puede establecer que:

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

Correo Electrónico y Página web: se realizó una trazabilidad adecuada, donde se puede evidenciar que se recibieron 57 PQRSD en el periodo Enero a Junio 30 de 2025, con una participación del 2,76%. Por lo anterior podemos concluir que, de las 2.063 peticiones recibidas fueron radicadas así:

	INSTITUTO DEL DEPORTE, LA EDUCACIÓN FÍSICA Y LA RECREACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA SISTEMA DE INTEGRADO GESTIÓN INFORME DE SEGUIMIENTO PROCESO: CONTROL INTERNO	CÓDIGO	PC-FO-110-005
		VERSIÓN	2
		APROBADO	29/MAY/2025

MEDIO DE INGRESO	NUMERO SOLICITUDES	PARTIIPACION
Correo Certificado	0	0%
Página WEB (formulario electrónico)	35	1,69%
Correo Electrónico	22	1,07%
Línea Telefónica	3	0,15%
Personalmente	2003	97,09%
Redes Sociales	0	0%
Buzón de Sugerencias	0	0%
Total, general	2063	100%



	INSTITUTO DEL DEPORTE, LA EDUCACIÓN FÍSICA Y LA RECREACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA SISTEMA DE INTEGRADO GESTIÓN INFORME DE SEGUIMIENTO PROCESO: CONTROL INTERNO	CÓDIGO	PC-FO-110-005
		VERSIÓN	2
		APROBADO	29/MAY/2025

5.2.2. Información General de la Correspondencia Recibida

De acuerdo con las normas previamente establecidas y al procedimiento PE PR-120-001 de "TRAMIITES Y ATENCION A PQRSD", 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 SISDOC 2.0, se pudo determinar que en el primer semestre Enero-Junio de 2025, se recibieron un total de 2.063 PQRSD, información suministrada por la plataforma SISDOC 2.0-PQRSD (<https://indervalle.siqdocs.com/pqrs/login.php>) allegada a la OCl por la Secretaria General y la oficina de Atención al ciudadano.

MES	CORRESPONDENCIA RECIBIDA
ENERO	399
FEBRERO	368
MARZO	308
ABRIL	316
MAYO	342
JUNIO	330
TOTAL	2.063

Fuente: Base de datos del sistema suministrado por secretaria general y Ventanilla Única AL 30/06/2025

Para el caso objeto de estudio, se analizarán la correspondencia recibida durante el primer semestre de 2025, 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 semestre de 2025

RECIBIDAS POR TIPO DE SOLICITUD

TIPO SOLICITUD	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTOS.	156	154	131	160	170	195	966
DERECHOS DE PETICIÓN	243	213	174	155	169	134	1088
QUEJAS	0	1	3	1	2	1	8
PETICION AUTORIDADES	0	0	0	0	1	0	1
TOTAL, GENERAL	399	368	308	316	342	330	2.063

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 "Derechos de Petición" con un 52,7%, seguido por "Petición de Información y Documentos" con un 46,8%, las demás PQRSD en menor proporción se encuentran otros como quejas y petición de autoridades en 0,43%.

Se observa en el análisis de la información dispuesta en el aplicativo SISDOC 2.0, que este semestre en la clasificación de las radicaciones como "NO DEFINIDO" se ha mejorado en la asignación del tipo de PQRSD, con lo que se cumple en lo dispuesto en el MANUAL DE ATENCION Y SERVICIO AL CIUDADANO PA-MN-220-103 y la Resolución IND SG – 531 del 10 de agosto de 2020 ya que, al clasificar correctamente las peticiones en el aplicativo no existe la probabilidad de materialización del riesgo para la entidad, cumpliendo además con el procedimiento y lo establecido en la norma y lo anterior NO causaría falla en la gestión misma de las peticiones e incumplimiento a las solicitudes de los ciudadanos.

	INSTITUTO DEL DEPORTE, LA EDUCACIÓN FÍSICA Y LA RECREACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA SISTEMA DE ÍNTEGRADO GESTIÓN INFORME DE SEGUIMIENTO PROCESO: CONTROL INTERNO	CÓDIGO	PC-FO-110-005
		VERSIÓN	2
		APROBADO	29/MAY/2025

RECIBIDAS SEGÚN DEPENDENCIA

DESTINO DE CORRESPONDENCIA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
SUBGERENCIA DE COMPETICIÓN	86	49	56	75	100	96	462
SUBGERENCIA DE PLANEACIÓN	9	14	7	7	21	4	62
SUBGERENCIA DE FOMENTO Y DESARROLLO	23	20	17	22	25	26	133
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	45	64	53	47	41	57	307
SECRETARIA GENERAL	164	116	72	63	50	43	508
COMUNICACIONES	3	4	1	1	5	1	15
CONTROL INTERNO	17	12	9	7	6	6	57
GRUPO TALENTO HUMANO	27	38	32	32	24	32	185
GRUPO SISTEMAS	5	3	7	2	3	8	28
GERENCIA	13	31	23	23	14	15	119
INFRAESTRUCTURA DEPORTIVA	7	12	22	22	32	33	128
PRESUPUESTO	0	0	0	0	0	0	0
OFICINA JURIDICA	0	0	0	0	0	0	0
CONTABILIDAD	0	0	0	0	0	0	0
MEDICINA DEPORTIVA	0	5	9	15	21	9	59
TESORERIA	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL, GENERAL	399	368	308	316	342	330	2063

Fuente: Base de datos del sistema suministrado por secretaria general y Ventanilla Única al 30 Junio de 2025

Las PQRSD recibidas por áreas según la clasificación del sistema son las siguientes para el primer semestre del año 2025: la Secretaria General fue la dependencia más solicitada con 24,62%, seguido por la subgerencia de competición y alto rendimiento con un 22,39%, Subgerencia Administrativa y Financiera con 14,88%, Talento humano 8,96% Sub Gerencia fomento y desarrollo deportivo con 6,44%, Infraestructura Deportiva 6,20, ponderando así la mayoría de las radicaciones que se atienden en la entidad.

RECIBIDAS SEGÚN CANALES DE ATENCIÓN

CANALES DE ATENCIÓN	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
FORMULARIO ELECTRONICO (WEB)	4	10	3	7	4	7	35
CORREO ELECTRÓNICO	3	10	3	1	4	1	22
RADICACIÓN PERSONAL	392	348	302	306	333	322	2003
LINEA TELEFONICA	0	0	0	2	1	0	3
TOTAL, GENERAL	399	368	308	316	342	330	2063

Fuente: Base de datos del sistema suministrado por Secretaria General y Ventanilla Única al 30 de Junio de 2025

Frente a los canales de atención de correspondencia recibida, se puede evidenciar que las radicaciones personales representan el 97,09% lo que indica que la ventanilla única recibe un promedio de 17.19 PQRS/Día Hábil, lo que puede representar una oportunidad de mejora en la experiencia de atención al usuario que se debe tener en cuenta. El semestre anterior (Junio - Diciembre de 2025) el promedio PQRS/Día Hábil era de 16.30

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 PQRSD y con ello determinar sus fortalezas, debilidades al igual que la eficacia y efectividad de dicho canal.

	INSTITUTO DEL DEPORTE, LA EDUCACIÓN FÍSICA Y LA RECREACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA SISTEMA DE INTEGRADO GESTIÓN INFORME DE SEGUIMIENTO PROCESO: CONTROL INTERNO	CÓDIGO	PC-FO-110-005
		VERSIÓN	2
		APROBADO	29/MAY/2025

ESTADO

	DENTRO Y FUERA DE TERMINO	TRAMITE	TOTAL
CONTESTADO	2061	2	2063

Fuente: Plataforma Sicdocs2 2025

Observación:

- El sistema SISDOC 2.0 nos refleja la fecha en las cuales fueron contestadas 834 solicitudes, dentro del término legal con un promedio de respuestas de 10 días antes de su vencimiento representando un cumplimiento del 40.4%.
- El sistema SISDOC 2.0 nos refleja la fecha en las cuales fueron contestadas 138 solicitudes fuera del término legal de vencimiento con un promedio de respuesta de 6 días, representando el 6,68%
- *El sistema SISDOC 2.0 nos refleja sin fecha en las cuales fueron contestadas 1.089 solicitudes donde no se puede determinar si se contestaron dentro del término legal de días o se contestaron vencidas, representando el 52,78%*
- *El sistema SISDOC 2.0 nos refleja 2 solicitudes en trámite, representando el 0,09%, las cuales a la fecha se encuentran dentro de los términos de respuesta.*

Realizada la revisión de los tiempos de respuesta a las radicaciones en el aplicativo SISDOC 2.0 se evidencia que tres de ellas se contestaron con (84-61-30) días de vencidas o manera extemporánea, por lo cual se materializa el riesgo de incumplimiento en los tiempos de respuesta efectiva y oportuna a las peticiones recibidas según los términos de ley, causado por la falta de autocontrol, seguimiento y evaluación de actividades. (1 talento humano 2 secretaria general).

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.*

Realizado el análisis en el aplicativo SISDOC 2.0. se evidencia persiste la reincidencia en el incumplimiento de la observación realizada durante la vigencia 2024, en cuanto a que el aplicativo que le sirve a la Entidad para la gestión de las PQRSD; ya que se logró evidenciar que los parámetros establecidos para que se generen las fechas de vencimiento de las peticiones radicadas están en días calendario. Los términos de respuesta establecidos en la Ley 1437 de 2011 de la siguiente manera: "ARTÍCULO 14. Términos para resolver las distintas modalidades de petición. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción"; Incumpliendo las normas anteriormente citadas; lo que generaría posibles vencimientos de términos de los requerimientos realizados ante la Entidad

	INSTITUTO DEL DEPORTE, LA EDUCACIÓN FÍSICA Y LA RECREACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA SISTEMA DE INTEGRADO GESTIÓN INFORME DE SEGUIMIENTO PROCESO: CONTROL INTERNO	CÓDIGO	PC-FO-110-005
		VERSIÓN	2
		APROBADO	29/MAY/2025

5.2.3 QUEJAS

Las quejas presentadas en INDERVALLE durante el periodo objeto del informe fueron las siguientes:

Nro. Radicación	Medio Recepción	Tipo Radicación	Fecha Radicación	Asunto	Días Calendario	Fecha Vencimiento	Radicado Respuesta	Fecha Respuesta	# días
20250004251	Personal	Queja	2025-02-04 14:02:32	queja - situación laboral	15	2025-02-25	20250006042	2025-02-25	0
20250008891	Personal	Queja	2025-03-13 08:59:56	queja formal por irregularidades en la selección de deportista para eventos internacionales	15	2025-04-04	20250010692	2025-04-04	0
20250009881	Personal	Queja	2025-03-25 13:18:31	queja de hostigamiento y mal comportamiento reiterado de una contratistas	15	2025-04-11	20250012892	2025-04-28	-17
20250010481	Personal	Queja	2025-03-28 16:08:19	queja	15	2025-04-14	20250010042	2025-04-01	13
20250010961	Personal	Queja	2025-04-02 15:05:12	queja formal sobre entrenador	15	2025-04-17	20250011882	2025-04-11	6
20250014391	Personal	Queja	2025-05-07 15:42:09	queja de oficio del 25 de febrero 20258	15	2025-05-28	20250015392	2025-05-23	5
20250016251	Personal	Queja	2025-05-23 09:16:12	queja y solicitud de abstención de actividades sobre propiedad privada	15	2025-06-16	20250017812	2025-06-16	0
20250018621	Página Web	Queja	2025-06-11 11:53:45	Adjunto encuentren carta peticióacute/queja para sea contestada en los términos norma establece	15	2025-07-04	20250018672	2025-06-25	9

Observación: En el análisis detallado de la base de datos que arroja el aplicativo SISDOC 2.0 se encontraron en el detalle de asunto 8 quejas, se evidencio que fueron catalogadas correctamente, lo anterior cumpliendo en lo establecido en el numeral 4.1 principios del Numeral enfoque al cliente del procedimiento PE-PR-120-001 "procedimiento de trámite y atención a PQRSD" Por lo tanto, denota mejoramiento en el seguimiento y control sobre la atención de la Queja no generando riesgos para la entidad.

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. De las cuales en esta vigencia no se presentaron.

6. CONCLUSIONES GENERALES:

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 primer semestre del año 2025, en dicho seguimiento se examinaron desde la plataforma SISDOC 2.0 /PQRSD (<https://indervallesigdocs.com/pqrs/login.php>), analizando los siguientes indicadores como la visualización de la PQRSD con sus respectivas respuestas en la plataforma SISDOC 2.0 /PQRSD, 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 puede evidenciar que el aplicativo presenta facilidad para navegar por los botones que enlazan la información contenida para la consulta. El formato Excel es una herramienta que facilita la organización de la información y se puede determinar que se asegura la protección de datos.

 INDERVALLE	INSTITUTO DEL DEPORTE, LA EDUCACIÓN FÍSICA Y LA RECREACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA SISTEMA DE INTEGRADO GESTIÓN INFORME DE SEGUIMIENTO PROCESO: CONTROL INTERNO	CÓDIGO	PC-FO-110-005
		VERSIÓN	2
		APROBADO	29/MAY/2025

También se pudo evidenciar que existen oportunidades de mejora en la gestión de la información en la Data; toda vez que, el resultado de la búsqueda se descarga en un archivo plano y minimiza la posibilidad de la eficiencia operacional y administrativa para el seguimiento y la evaluación de dicha información para la toma de decisiones, de manera ágil y simple si no se cuentan con los conocimientos para gestionar dicha información. Existe el compromiso y concientización sobre el valor agregado y el trabajo en equipo desarrollado desde la gerencia de Indervalje para garantizar el óptimo funcionamiento y administración del sistema de PQRSD por parte de todos los agentes que intervienen en él.

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

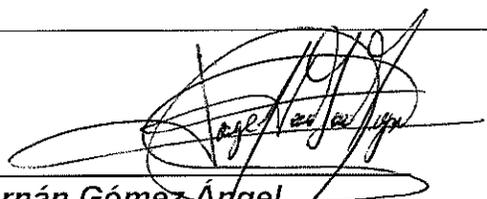
Se evidencia una mejora en la concientización y manejo del sistema.

7. RECOMENDACIONES GENERALES

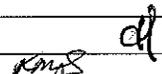
1. Se invita a las diferentes dependencias de la institución encargadas de dar respuestas a las diferentes PQRSD y a su personal de apoyo, para que continúe ejerciendo el buen manejo y el control de las PQRSD asignadas a la dependencia con el fin de que se siga fortaleciendo el debido desarrollo de las mismas.
2. El personal encargado de la recepción y/o ingreso PQRSD siga teniendo la claridad del tipo radicado para la solicitud recibida, para su debido ingreso, para no utilizar tipos radicados errados y NO utilizar el tipo de radicado NO DEFINIDO para que se facilite su correspondiente seguimiento.
3. Se invita 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.
4. Que las diferentes dependencias remitan a la dependencia competente, la petición con copia al peticionario, en tiempos establecidos por la ley 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
5. 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.
6. Desarrollar o parametrizar en el aplicativo SISDOC 2.0 /PQRSD, entre otras y para la concerniente a este informe: A) una herramienta dentro del aplicativo para que se dé acuse recibido en los correos electrónicos de los peticionarios. B) Un filtro avanzado en el que detalle por radicación fecha/mes tipo de radicación, medio de radicación, correspondencia radicada, correspondencia vencida. C) graficas para que soporten los informes para mayor facilidad y comprensión.
7. 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.
8. 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, con un correspondiente cronograma para el desarrollo continuo de la misma

	INSTITUTO DEL DEPORTE, LA EDUCACIÓN FÍSICA Y LA RECREACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA SISTEMA DE INTEGRADO GESTIÓN INFORME DE SEGUIMIENTO PROCESO: CONTROL INTERNO	CÓDIGO	PC-FO-110-005
		VERSIÓN	2
		APROBADO	29/MAY/2025

9. Garantizar la consolidación de la información de todas las PQRSD de las dependencias de INDERVALLE. (Edificio principal, infraestructura, centro de medicina deportiva, villa olímpica)
10. Realizar una revisión y ajuste de los parámetros establecidos en la plataforma SISDOC 2.0 con el fin de parametrizar las condiciones establecidas en la norma, para que el sistema gestione efectivamente el requerimiento y se logre el cumplimiento de los tiempos de respuesta establecidos por la ley.
11. Socializar e invitar de una manera dinámica el uso alterno de radicación de PQRSD por los medios de; el buzón de mensajes, línea telefónica, plataforma (<https://www.indervalle.gov.co>) con el objetivo de que la participación de radicación a modo de manera personal disminuya.
- Es importante que todas las PQRSD que sean contestadas dentro del límite legal o por fuera de este, tenga su correspondiente fecha en el aplicativo SISDOC 2.0



Jorge Hernán Gómez Ángel
Jefe Oficina Asesora de Control Interno
Responsable del Área/Dependencia

Revisó: NELSY MORALES VALENCIA	Cargo: Profesional Universitario	Firma: 
Proyecto: KATHERINE MANCILLA	Cargo: Profesional de Apoyo	Firma: 
Proyecto: JUAN CARLOS ESCOBAR VALLEJO	Cargo: Profesional de Apoyo	Firma: 