



PE-FO-120-016
110.24.20.248.2025

Santiago de Cali, Diciembre 16 de 2025

Doctora
Sandra Patricia Ospina Valencia
Secretaría General
Indervalle.
Cali

REFERENCIA: REMISION INFORME SEGUIMIENTO PQRSD JULIO-NOVIEMBRE 2025.

Cordial saludo,

La Oficina de Control Interno, en cumplimiento de su rol "EVALUACION Y SEGUIMIENTO", establecidos por el Decreto 1083 de 2015, modificado por el decreto 468 de 2017, se permite remitir el informe de seguimiento a las PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS, correspondientes al periodo Julio a Noviembre de 2025.

Así las cosas, el documento que se entrega es un resultado parcial con el que se pretende generar alertas tempranas, como un insumo que permita a la dependencia adoptar las medidas correctivas y de mejora necesarias para superar las falencias identificadas.

Es importante resaltar que la finalidad del seguimiento a las PQRSD recibidas a través de los diferentes canales establecidos por la entidad, es para el mejoramiento continuo del procedimiento y, en este sentido, constituye una herramienta de gerencia pública oportuna para que el área auditada analice debilidades, falencias y riesgos, teniendo la oportunidad de realizar acciones de mejora internas.

Agradezco de antemano la atención prestada

Atentamente,

JORGE HERNAN GOMEZ ANGEL
Jefe Oficina Control Interno

Copia a: Doctora ANA MILENA OROZCO CAÑAS – Gerente

Proyectó: Juan Carlos Escobar Vallejo.	Contratista	Firma:
Revisó: Nelly Morales Valencia.	Profesional Universitario	Firma:
Aprobó: Jorge Hernán Gómez Ángel	Jefe Oficina Asesora de Control Interno	Firma:

 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

1. INFORMACIÓN GENERAL

Informe Inicial	Fecha inicio	01	07	2025	Fecha cierre	30	11	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	Secretaria General.							
Unidad Auditable Procedimiento	Informe Seguimiento PQRSD Julio a Noviembre 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 periodo (Julio-Noviembre) del año 2025. Por lo tanto, nos permitimos presentar el informe de seguimiento al procedimiento y 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, durante el periodo Julio a Noviembre 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	CÓDIGO	PC-FO-110-005
	INFORME DE SEGUIMIENTO PROCESO: CONTROL INTERNO	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 verificó 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 Julio a Noviembre de 2025 a través del programa SISDOC 2.0 (<http://inderville.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://inderville.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, mecanismos 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 público 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 y 6** los términos de respuesta de los derechos de petición, volviendo aplicar los tiempos máximos de respuesta según lo dicta la ley 1755 de 2015.

 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

SOLICITUD	TIEMPO MÁXIMO DE RESPUESTA (Ley 1755 de 2015)
Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de interés general, particular y soporte técnico.	15 días hábiles
Peticiones entre autoridades	10 días hábiles
Petición de documentos de información.	10 días hábiles
Petición de Consultas	30 días hábiles
Petición de atención prioritaria	Inmediato
Peticiones sobre asuntos no regulados de manera especial.	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 obedecimiento 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://inderville.siqdocscom/pqrstd/login.php>), el cual lo clasifica y lo dirige 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@inderville.gov.co e inderville@emcali.net.co
- Correo Postal:** Las comunicaciones que se recepcionan 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.inderville.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.
- Radicación Personal:** Los interesados radican los requerimientos de información, por escrito a la ventanilla única, donde se le asigna un número de radicación.

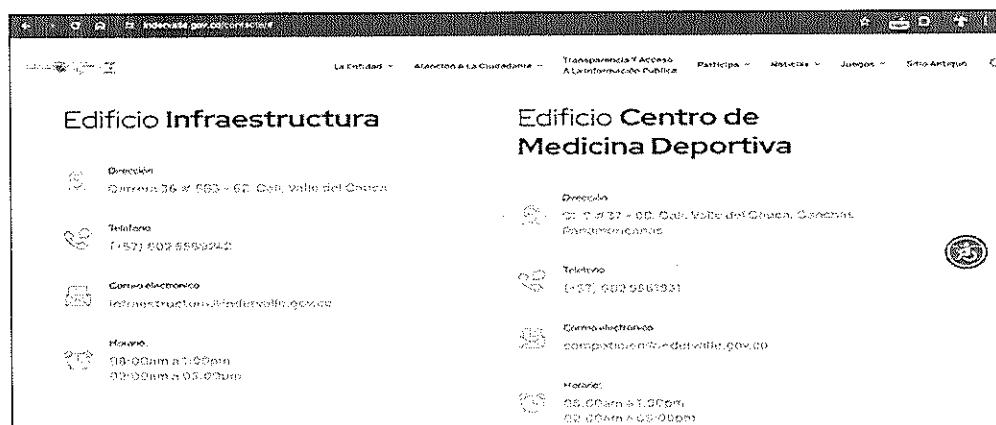
 <p>INSTITUTO DEL DEPORTE, LA EDUCACIÓN FÍSICA Y LA RECREACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA SISTEMA DE INTEGRADO GESTIÓN</p> <p>INFORME DE SEGUIMIENTO PROCESO: CONTROL INTERNO</p>	CÓDIGO	PC-FO-110-005
	VERSIÓN	2
	APROBADO	29/MAY/2025

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 INDERVALLE website's main page. On the left, there is a sidebar with icons for Dirección, Teléfono, Notificaciones Judiciales, Correo Electrónico, and Horario. The main content area displays the address: Carrera 56 # 583-62, Cali, Valle del Cauca; phone number: (57) 5586242; email: notificaciones.judiciales@indervallevalle.gov.co; and office hours: 08:00am to 12:00pm and 02:00pm to 06:00pm. To the right, there is a map of the city of Cali with several points of interest marked, including the location of the institute.

Fuente: Página de Indervalle



The screenshot shows the INDERVALLE website's main page. It lists two buildings: 'Edificio Infraestructura' and 'Edificio Centro de Medicina Deportiva'. Each building has its own set of contact details: Dirección, Teléfono, Correo Electrónico, and Horario. The 'Edificio Infraestructura' is located at Carrera 56 # 583-62, Cali, Valle del Cauca, with phone number (57) 5586242 and email notificaciones.judiciales@indervallevalle.gov.co. The 'Edificio Centro de Medicina Deportiva' is located at Carrera 2 # 37 - 00, Cali, Valle del Cauca, Colombia, with phone number (57) 552 5562021 and email deportes@indervallevalle.gov.co. Both buildings have office hours from 08:00am to 12:00pm and 02:00pm to 06:00pm.

Fuente: Página de Indervalle

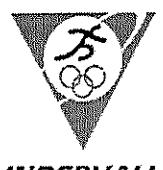


The screenshot shows the INDERVALLE website's main page. At the top, there is a banner for the 'Formulario de PQRSD (Recepción de Solicitudes)'. Below it, there is a section for 'SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN' with the 'PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PQRSD'. To the right, there are codes: CODIGO : PE-FO-220-137, VERSION 1.1, and APROBADO : 14/AGOSTO/2023. There is also a circular seal. The main form area includes fields for 'Apreciado Ciudadano(a):', 'Tipo de Solicitud *', 'Tipo de Solicitante *', 'Tipo Documento *', 'Documento *', 'Nombre(s) *', 'Primer Apellido *', and 'Segundo Apellido'. Below the form, there is a note: 'A través del Sistema de Quejas y Solicitudes, podrá registrar Quejas, Reclames, Sugerencias y Solicituds de Información ante el Instituto del Deporte, la Educación Física y la Recreación - INDERVALLE'.

Fuente: Página de 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



	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

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.

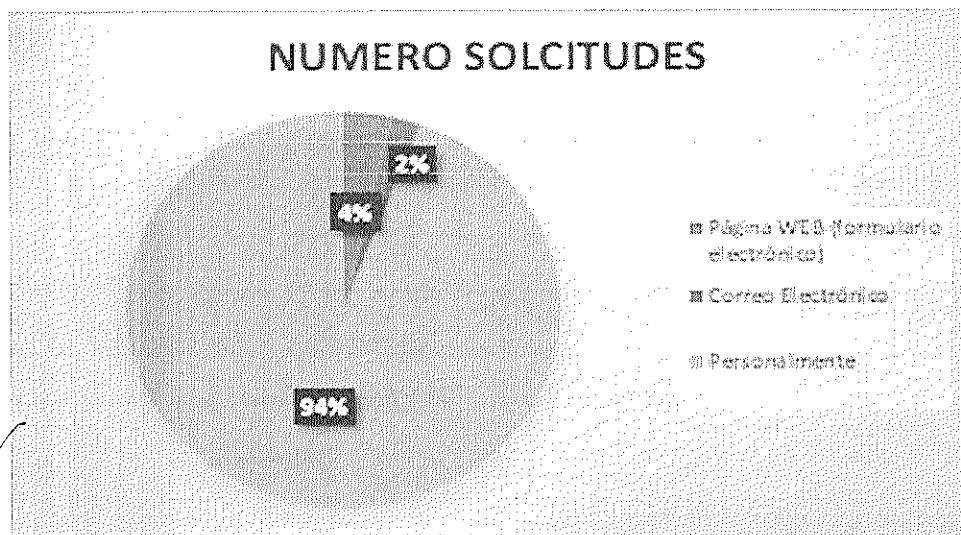
B) Por su funcionalidad se puede establecer que:

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

Correo Electrónico y Pagina web: se realizó una trazabilidad adecuada, donde se puede evidenciar que se recibieron 98 PQRSD en el periodo Julio a Noviembre 30 de 2025, con una participación del 5.8%. Por lo anterior podemos concluir que, de las 1667 peticiones recibidas fueron radicadas así:

MÉTODO DE INGRESO	NUMERO SOLICITUDES	PARTICIPACIÓN
Correo Certificado	0	0%
Página WEB (formulario electrónico)	60	3,60%
Correo Electrónico	38	2,28%
Línea Telefónica	0	0%
Personalmente	1569	94,12%
Redes Sociales	0	0%
Buzón de Sugerencias	0	0%
Total, general	1667	100%

Fuente: Informe PQRSD – Secretaría General



Fuente: Informe PQRSD – Secretaría General – Elaboración propia

5.2.2. Información General de la Correspondencia Recibida

De acuerdo con las normas previamente establecidas y al procedimiento PE PR-120-001 de "TRAMITES 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 periodo Julio - Noviembre de 2025, se recibieron un total de 1667 PQRSD, información suministrada por la plataforma SISDOC 2.0-PQRSD (<https://inderville.siqdocs.com/pqrs/login.php>) allegada a la OCI por la Secretaría General y la oficina de Atención al ciudadano.

 <p>INDERVALLE</p>	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
				APROBADO
				29/MAY/2025

MES	CORRESPONDENCIA RECIBIDA
JULIO	410
AGOSTO	309
SEPTIEMBRE	380
OCTUBRE	288
NOVIEMBRE	280
TOTAL	1.667

Fuente: Base de datos del sistema suministrado por secretaría general y Ventanilla Única AL 30/11/2025

Para el caso objeto de estudio, se analizará la correspondencia recibida durante el periodo Julio - Noviembre 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 periodo en mención de 2025.

RECIBIDAS POR TIPO DE SOLICITUD

TIPO SOLICITUD	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	TOTAL
PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTOS.	247	148	191	148	163	897
DERECHOS DE PETICIÓN	161	160	188	138	115	762
QUEJAS	1	0	0	1	1	3
PETICIÓN AUTORIDADES	1	1	1	1	0	4
DENUNCIAS	0	0	0	0	1	1
TOTAL, GENERAL	410	309	380	288	280	1.667

Fuente: Base de datos del sistema suministrado por Secretaría 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 y Documentos" con un 53,8%, seguido por "Derechos de Petición" con un 45,7%, las demás PQRSD en menor proporción se encuentran otros como quejas, petición de autoridades y denuncias en 0,5%.

Se observa en el análisis de la información dispuesta en el aplicativo SISDOC 2.0, que este periodo 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 ATENCIÓN 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.

RECIBIDAS SEGÚN DEPENDENCIA

DESTINO DE CORRESPONDENCIA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	TOTAL
SUBGERENCIA DE COMPETICIÓN	103	82	91	55	61	392
SUBGERENCIA DE PLANEACIÓN	24	9	17	8	13	71
SUBGERENCIA DE FOMENTO Y DESARROLLO	20	15	27	24	20	106
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	65	45	53	35	34	232
SECRETARIA GENERAL	61	65	94	67	56	343
COMUNICACIONES	10	2	3	1	3	19
CONTROL INTERNO	13	4	12	7	13	49
GRUPO TALENTO HUMANO	34	35	28	25	19	141
GRUPO SISTEMAS	9	3	4	1	6	23
GERENCIA	17	18	17	9	17	78
INFRAESTRUCTURA DEPORTIVA	33	15	19	20	15	102
PRESUPUESTO	0	0	0	5	1	6
OFICINA JURÍDICA	0	0	0	4	4	8
CONTABILIDAD	0	0	0	4	7	11
MEDICINA DEPORTIVA	21	16	15	17	7	76
ALMACÉN	0	0	0	2	3	5
TESORERIA	0	0	0	4	1	5
TOTAL, GENERAL	410	309	380	288	280	1667

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

 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

Las PQRSD recibidas por áreas según la clasificación del sistema son las siguientes para el periodo julio-noviembre del año 2025: la Sub gerencia de competición fue la dependencia más solicitada con 23,51%, seguido por secretaría general con un 20,57%, Subgerencia Administrativa y Financiera con 13,91%, Talento humano 8,45% Sub Gerencia fomento y desarrollo deportivo con 6,35%, Infraestructura Deportiva 6,11%, ponderando así la mayoría de las radicaciones que se atienden en la entidad.

RECIBIDAS SEGÚN CANALES DE ATENCIÓN

CANALES DE ATENCIÓN	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	TOTAL
FORMULARIO ELECTRÓNICO (WEB)	6	27	20	6	1	60
CORREO ELECTRÓNICO	5	7	16	3	7	38
RADICACIÓN PERSONAL	399	275	344	279	272	1569
LÍNEA TELEFÓNICA	0	0	0	0	0	0
TOTAL, GENERAL	410	309	380	288	280	1.667

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

Frente a los canales de atención de correspondencia recibida, se puede evidenciar que las radicaciones personales representan el 94,12% lo que indica que la ventanilla única recibió un promedio de 15.08 PQRS/ en los 104 días Hábiles del periodo, lo que puede representar una oportunidad de mejora en la experiencia de atención al usuario que se debe tener en cuenta. El semestre anterior (Enero - Junio de 2025) el promedio PQRS/Día Habil era de 17.19.

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.siqdocs.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, como insumo para el mejoramiento continuo.

ESTADO

	DENTRO Y FUERA DE TÉRMINO	RADICADO	ENVIO FÍSICO	TRAMITE	TOTAL
CONTESTADO	1642	2	8	15	1667

Fuente: Plataforma Sicdocs2 2025

Observación:

- El sistema SISDOC 2.0 Refleja la fecha en las cuales fueron contestadas 548 solicitudes, dentro del término legal con un promedio de respuestas de 10,8 días antes de su vencimiento representando el 33.3% del total de las solicitudes.
- El sistema SISDOC 2.0 Refleja la fecha en las cuales fueron contestadas 101 solicitudes fuera del término legal de vencimiento con un promedio de respuesta de 5,3 días, representando el 6,1% del total de las solicitudes
- El sistema SISDOC 2.0 Refleja sin fecha en las cuales fueron contestadas 924 solicitudes donde no se puede determinar si se contestaron dentro del término legal de días o se contestaron vencidas, representando el 56,2%.
- El sistema SISDOC 2.0 Refleja la fecha en las cuales fueron contestadas 69 solicitudes el día de su vencimiento dentro del término legal de días, representando el 4,2% de las solicitudes.
- El sistema SISDOC 2.0 Refleja 15 solicitudes en trámite, representando el 0,91%, 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 cinco de ellas se contestaron con (21-26-33-35) días de vencidas o manera extemporánea, por lo cual se materializa el riesgo de incumplimiento en los tiempos de respuesta efectiva y oportuna a

 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

las peticiones recibidas según los términos de ley, causado por la falta de autocontrol, seguimiento y evaluación de actividades. (sistemas, gerencia, secretaría general, oficina jurídica y competición).

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; 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 su 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.

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	Radicada respuesta	Fecha respuesta	#. días
20250021101	página web	queja	2025-07-03 11:29:18	exigencia de carta adicional y barreras injustificadas para reintegro	15	2025-07-24	20250022602	2025-07-25	-1
20250034011	personal	queja	2025-10-27 09:46:41	solicitud avance plan de acción mensual	15	2025-11-19	20250032522	2025-11-07	12
20250037211	personal	queja	2025-11-28 09:10:36	queja	15	2025-12-22	20250035462	2025-12-15	7

Fuente: Informe PQRSD – Secretaría General

Avance: En el análisis detallado de la base de datos que arroja el aplicativo SISDOC 2.0 se encontraron en el detalle de asunto 3 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.

 <p>INDERVALLE</p>	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

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://inderville.sigdocs.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.

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 Inderville 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.

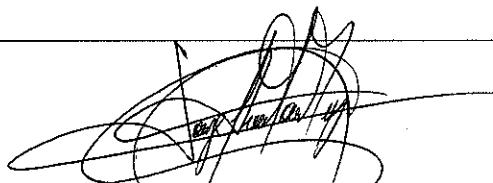
7. RECOMENDACIONES GENERALES

1. Se sugiere a las 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. Se invita a los jefes de las dependencias y a los designados 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.
3. 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

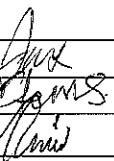
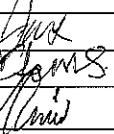
	INSTITUTO DEL DEPORTE, LA EDUCACIÓN FÍSICA Y LA RECREACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA SISTEMA DE INTEGRADO GESTIÓN	CÓDIGO	PC-FO-110-005
	INFORME DE SEGUIMIENTO PROCESO: CONTROL INTERNO	VERSIÓN	2
		APROBADO	29/MAY/2025

4. 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.
5. Desarrollar o parametrizar en el aplicativo SISDOC 2.0 /PQRSD, entre otras y para la concerniente a este informe: graficas para que soporten los informes para mayor facilidad y comprensión.
6. Es importante seguir con la 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. 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
8. Garantizar la consolidación de la información de todas las PQRSD de las dependencias de INDERVALLE. (Edificio principal, infraestructura, centro de medicina deportiva, villa olímpica)
9. 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 con los requerimientos y se cumpla en los tiempos de respuesta establecidos por la ley.
10. 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 (<http://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 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

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