



INDERVALLE

VENTANILLA
UNICA

Santiago de Cali, 10 abril de 2026
220.13.01.069.2026

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

20 ABR 2026
2026 0009622

RECIBIDO

ASUNTO: INFORME TRIMESTRAL PQRSD, ENERO-FEBRERO-MARZO 2026

De acuerdo con el asunto me permito remitir el informe de las Peticiones, Quejas, Reclamos, y Denuncias correspondientes al primer trimestre de 2026.

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 Solicitudes Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (en adelante PQRSD) del primer trimestre del año 2026. 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~~

Recibido
J. Holman
20-04-26
3:42 pm.



° **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 2026 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 2026 (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.



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 mejora, 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.

y

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.**

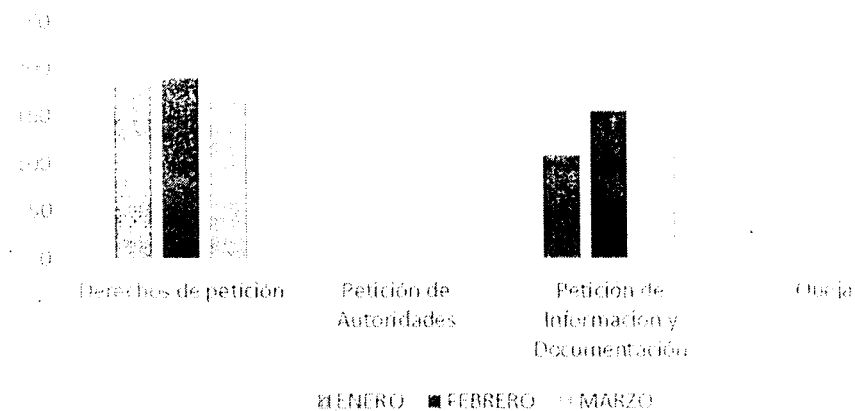
De conformidad con lo establecido y al procedimiento PR-220-002 "Atención de Peticiones y Sugerencias", y a la información obtenida en las dependencias, a quienes se les allego las solicitudes de PQRSD que se presentaron ante la entidad, a través de los diferentes medios de atención y que se radicaron a través de la plataforma SISDOC 2.0, se pudo concluir que en primer trimestre de enero, febrero, marzo 2026, se recolectaron un total de 996 PQRSD. Discriminadas de la siguiente forma:



TIPO SOLICITUD	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
Derechos de petición	185	191	172	548
Petición de Autoridades	0	1	0	1
Petición de Información y Documentación	109	157	179	445
Queja	0	0	2	2
Reclamo	0	0	0	0
Consultas	0	0	0	0
No Definido	0	0	0	0
Sugerencia	0	0	0	0
Denuncias	0	0	0	0
Total, General	294	349	353	996

Clasificación realizada por ventanilla única a la correspondencia recibida durante el primer trimestre 2026.

TIPOS DE SOLICITUDES DE PQRSD DEL PRIMER TRIMESTRE 2026





MEDIO DE INGRESO	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL	%
Correo electrónico – Email	1	8	10	19	1%
Página web	9	9	8	26	2%
Personalmente	284	332	335	951	97%
Redes Sociales	0	0	0	0	0%
Buzón de sugerencia	0	0	0	0	0%
Línea Telefónica	0	0	0	0	0%
Total	294	349	353	996	100%

MEDIO DE RESPUESTA	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL	%
Correo electrónico – Email	10	17	18	45	3%
Página web	0	0	0	0	0%
Personalmente	284	332	335	951	97%
Redes Sociales	0	0	0	0	0%
Buzón de sugerencia	0	0	0	0	0%
Línea Telefónica	0	0	0	0	0%
Total	294	349	353	996	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 2026.

Durante el mes de enero, se gestionaron un total de 294 solicitudes. Del cual el (100%) ya han sido contestadas. La tasa promedio de respuesta diaria fue de 9,8 solicitudes.

Avanzando a febrero, se observa un ligero aumento, con 349 solicitudes registradas. De las cuales el 98% de estas han sido contestadas manteniéndose la tasa de respuesta en 11,4 solicitudes por día. Cabe destacar que el 2% se encuentra en la oficina de sistema a unas peticiones pendientes de respuesta internamente, de los cuales se le han hecho seguimiento para su respectiva respuesta

Al llegar marzo, se contabilizaron 353 solicitudes. Con 27 (8%) aún en trámite y 326 (92%) resueltas, la tasa de respuesta diaria fue de 10,8.

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 951 solicitudes (97% del total). Los medios digitales, como el correo electrónico y la página web, registraron una menor incidencia con 19 (1%) y 26 (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: 11
Copia: Consecutivo Archivo.

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