 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	01	2026	Fecha cierre	30	06	2026
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 Primer Semestre 2026.							

2. OBJETIVO Y ALCANCE DEL INFORME

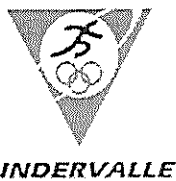
Objetivo: Siguiendo los lineamientos presentados en el proceso de Auditoría Interna de Gestión (PR210-001) y dando cumplimiento a las disposiciones presentadas en las leyes 1712 de 2014, el cual hace referencia a los seguimientos institucionales que se deben realizar al procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y denuncias (en adelante PQRSD) del semestre (Enero-Junio) del año 2026. 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 2026 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.

dl

	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) Conocido como la norma anti-trámites “Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública. Prohíbe exigir documentos que ya reposan en entidades del Estado y fomenta el uso de canales electrónicos.*

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 2026 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 a los servicios 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)
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 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.sigdocs.com/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 ventanilla.unica@indervalle.gov.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.

al

	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

Indervalle.gov.co/pqr/sd/

Google Chrome no es tu navegador predeterminado. Establecer como predeterminado

La EntidadAtención A La CiudadaníaTransparencia Y Acceso A La Información PúblicaParticipaNoticiasJuegos

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 - INDERVERALLE

Tipo de Solicitud *
Seleccione

Tipo de Solicitante *
Seleccione

Tipo Documento *
Seleccione

Documento *
de Documento
Sin puntos, sin dos dígitos de validación

Nombre(s) *
Primer Apellido *
Segundo Apellido

Fuente: Pagina web Indervalle

Indervalle.gov.co/preguntas-frecuentes/

La EntidadAtención A La CiudadaníaTransparencia Y Acceso A La Información PúblicaParticipaNoticiasJuegosSitio Antiguo

Preguntas Frecuentes

Encuentra respuestas a las preguntas más comunes

¿Que significa INDERVERALLE?
Instituto del Deporte, la Educación Física y la Recreación.

¿Dónde queda INDERVERALLE?
En Santiago de Cali en la Cra 36 Int 53 - 65

¿Dónde puedo obtener información acerca de las ligas?
En las instalaciones del Instituto del Deporte, la Educación Física y la Recreación (INDERVERALLE), ubicado en Santiago de Cali en la Cra 36 Int 53 - 65 o puede comunicarse por medio de la línea telefónica o correo electrónico de cada liga deportiva. Directorio de Ligas disponible aquí: <http://www.indervalle.gov.co/directorio-de-ligas/>

¿Cuáles son los programas que ofrece INDERVERALLE para los niños?
Asignamiento al Instituto del Deporte, la Educación Física y la Recreación (INDERVERALLE) ofrece cuatro (4) programas dirigidos a los niños y niñas de los municipios de: Recreación, Compendio Juvenil, Recreación y Estimulación y Nuevo Camisero. Más información en nuestro portal web www.indervalle.gov.co o en nuestros canales de atención al ciudadano.



Fuente: Pagina web Indervalle

cl

 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-491-28-marzo-2020.pdfPQRD

e.sigdocs.com/pqrs/pqr/

Recepción de peticiones, quejas, y reclamos
Indervalle

Registrar Solicitud

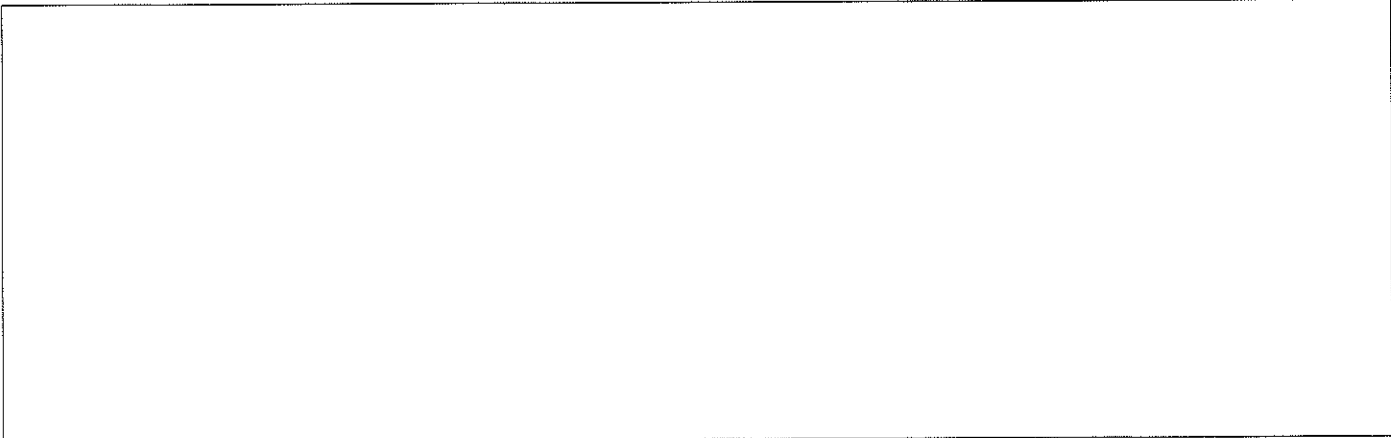
Verificar Solicitud

¡ Por favor tenga presente !

Apreciado 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 o 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:

Derecho de petición Derecho de petición Tiempo de solución y respuesta: 10 Días hábiles	Felicitación Es la manifestación que expresa el agrado o satisfacción con un funcionario o con el proceso que genera el servicio. Tiempo de solución y respuesta: 10 Días Calendario
Otros Todas las comunicaciones que no estén sujetas a PQRS Tiempo de solución y respuesta: 15 Días Hábiles	Petición de Consulta 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. Tiempo de solución y respuesta: 10 Días Hábiles
Petición de Documentación Solicita copias o fotocopias de documentos que reposen en la Entidad. Tiempo de solución y respuesta: 10 Días hábiles	Petición de Información Solicita información que la Entidad tenga en su poder, genere o controle. Tiempo de solución y respuesta: 10 Días Hábiles
Queja Manifiesta su insatisfacción con la conducta o el actuar de un funcionario de la Entidad	Reclamo Expresa su insatisfacción con relación al incumplimiento o irregularidad en la forma en

Fuente: Pagina web Indervalle



 INDEVALLE	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



La Entidad ▾Atención A La Ciudadanía ▾Transparencia Y Acceso A La Información PúblicaParticipa ▾Noticias ▾Juegos ▾Sitio Antigua



Tema de consulta

(normas, políticas, programas o proyectos) y recursos del mismo.

Programas Competición

Normativa

Transparencia

Herramienta de evaluación

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:

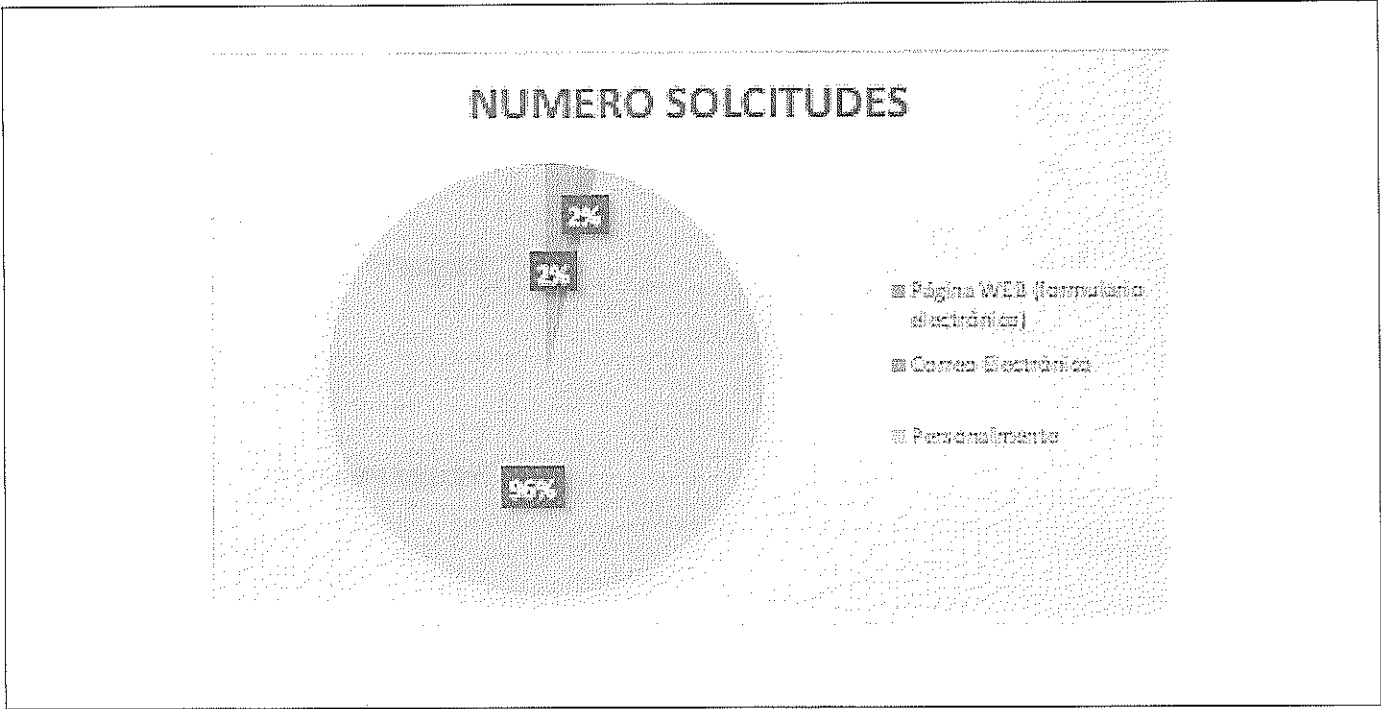
Los canales de atención de correo electrónico y formulario electrónico (página web) no son de uso constante, pero:

Correo Electrónico y Pagina web: se realizó una trazabilidad adecuada, donde se puede evidenciar que se recibieron 81 PQRSD en el periodo Enero a Junio 30 de 2026, con una participación del 3,94%, donde se evidencia una leve aumento de la utilización de estos canales. Por lo anterior podemos concluir que, de las 2.055 peticiones recibidas fueron radicadas así:

81

	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 SOLCITUDES	PARTIIPACION
Correo Certificado	0	0%
Página WEB (formulario electrónico)	49	2,38%
Correo Electrónico	32	1,55%
Línea Telefónica	1	0%
Personalmente	1973	96,07%
Redes Sociales	0	0%
Buzón de Sugerencias	0	0%
Total, general	2055	100%



 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

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 primer semestre Enero-Junio de 2026, se recibieron un total de 2.054 PQRSD, información suministrada por la plataforma SISDOC 2.0-PQRSD (<https://indervalle.siqdocs.com/pqrs/login.php>) allegada a la OCI por la Secretaria General y la oficina de Atención al ciudadano.

MES	CORRESPONDENCIA RECIBIDA
ENERO	294
FEBRERO	349
MARZO	353
ABRIL	415
MAYO	424
JUNIO	220
TOTAL	2.055

Fuente: Base de datos del sistema suministrado por secretaria general y Ventanilla Única AL 30/06/2026

Para el caso objeto de estudio, se analizarán la correspondencia recibida durante el primer semestre de 2026, 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 2026.

RECIBIDAS POR TIPO DE SOLICITUD

TIPO SOLICITUD	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTOS.	109	157	179	230	246	113	1034
DERECHOS DE PETICIÓN	185	191	172	172	173	103	996
QUEJAS	0	0	2	1	0	0	3
PETICION AUTORIDADES	0	1	0	0	1	0	2
SOLICITUD INCOMPLETAS	0	0	0	11	4	3	18
NO DEFINIDO	0	0	0	1	0	1	2
TOTAL, GENERAL	294	349	353	415	424	220	2.055

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 “Petición de información y documentos” con un 50,3%, seguido por “ Derechos de Petición” con un 48,4%, las demás PQRSD en menor proporción se encuentran otros como solicitudes incompletas, quejas, petición de autoridades y no definidas en 1,2%.

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

	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

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.

RECIBIDAS SEGÚN DEPENDENCIA

DESTINO DE CORRESPONDENCIA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
GERENCIA	17	17	15	14	18	11	92
SUBGERENCIA DE COMPETICIÓN	29	31	59	127	140	73	459
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	7	19	9	22	4	3	64
SUBGERENCIA DE FOMENTO Y DESARROLLO	36	46	42	39	36	17	216
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	40	50	49	53	53	21	266
SECRETARIA GENERAL	85	75	60	47	70	28	365
COMUNICACIONES	8	2	6	2	1	3	22
CONTROL INTERNO	13	14	10	10	14	4	65
OFICINA TALENTO HUMANO	17	34	19	16	25	14	125
OFICINA SISTEMAS	3	13	8	4	3	2	33
INFRAESTRUCTURA DEPORTIVA	28	33	55	62	41	29	248
MEDICINA DEPORTIVA	11	15	21	19	19	15	100
TOTAL, GENERAL	294	349	353	415	424	220	2055

Fuente: Base de datos del sistema suministrado por secretaria general y Ventanilla Única al 30 Junio de 2026

Las PQRSD recibidas por áreas según la clasificación del sistema son las siguientes para el primer semestre del año 2026: la Subgerencia de competición fue la dependencia más solicitada con 22,33%, seguido por la Secretaria General con un 17,76%, Subgerencia Administrativa y Financiera con 12,94%, Infraestructura Deportiva 12,06%, Sub Gerencia fomento y desarrollo deportivo con 10,51%, Talento Humano 6,09, 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
PAGINA WEB	9	9	8	13	3	7	49
CORREO ELECTRÓNICO	1	8	10	7	2	4	32
RADICACIÓN PERSONAL	284	332	335	394	419	209	1973
LINEA TELEFONICA	0	0	0	1	0	0	1
TOTAL, GENERAL	294	349	353	415	424	220	2055

Fuente: Base de datos del sistema suministrado por Secretaría General y Ventanilla Única al 30 de Junio de 2026

Frente a los canales de atención de correspondencia recibida, se puede evidenciar que las radicaciones personales representan el 96% lo que indica que la ventanilla única recibe un promedio de 17.26 PQRS/Día Hábil, lo que puede representar una oportunidad de mejora en la experiencia de

	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

atención al usuario que se debe tener en cuenta. El semestre anterior (Junio -Diciembre de 2025) el promedio PQRS/Día Hábil 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 la plataforma (<https://indervalle.sigdocs.com/pqrs/login.php>), Es importante seguir mejorando aspectos como: el canal de ingreso y de respuesta de las PQRS y con ello determinar sus fortalezas, debilidades al igual que la eficacia y efectividad de dicho canal.

ESTADO			
	DENTRO Y FUERA DE TERMINO	TRAMITE	TOTAL
CONTESTADO	1979	76	2055

Fuente: Plataforma Sigdocs2 2026

Observación:

- El sistema SISDOC 2.0 nos refleja la fecha en las cuales fueron contestadas 726 solicitudes, dentro del término legal con un promedio de respuestas de 9.4 días antes de su vencimiento representando un cumplimiento del 35.3%.
- El sistema SISDOC 2.0 nos refleja la fecha en las cuales fueron contestadas 154 solicitudes fuera del término legal de vencimiento con un promedio de respuesta de 8,2 días, representando el 7,49%
- *El sistema SISDOC 2.0 nos refleja sin fecha en las cuales fueron contestadas 1.099 solicitudes donde no se puede determinar si se contestaron dentro del término legal de días o se contestaron vencidas, representando el 53,47%*
- *El sistema SISDOC 2.0 nos refleja 76 solicitudes en trámite, representando el 3,69%, 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 se contestaron 7 solicitudes, con tiempos de respuesta entre 23 y 40 días vencidas o de manera extemporánea.

Dependencia	Planilla entrega	Estado	Días Calendario	Fecha Vencimiento	Radicado Respuesta	Fecha Respuesta	# DIAS
Grupo De Sistemas	2026000173R	Contestado	15	2026-03-04	20260009002	2026-04-13	-40
Grupo De Sistemas	2026000173R	Contestado	15	2026-03-04	20260009012	2026-04-13	-40
Secretaria General	2026000204R	Contestado	15	2026-03-11	20260008342	2026-04-08	-28
Grupo Infraestructura Deportiva	2026000208R	Contestado	15	2026-03-12	20260008802	2026-04-10	-29
Grupo Trab. Rec Humanos	2026000231R	Contestado	15	2026-03-17	20260008592	2026-04-09	-23
Grupo De Sistemas	2026000295R	Contestado	15	2026-04-01	20260010972	2026-05-07	-36
Grupo De Sistemas	2026000339R	Contestado	15	2026-04-14	20260010982	2026-05-07	-23

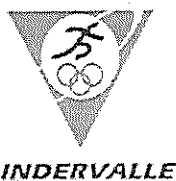
Fuente: Plataforma Sigdocs2 2026

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.

Recomendaciones:

- *Es importante se considere tener en cuenta los tiempos de respuesta para cada una de las solicitudes y si se encontraban las mismas en el término legal de respuestas.*

Handwritten signature

 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

Realizado el análisis en el aplicativo SISDOC 2.0. se evidencia en cuanto a que el aplicativo que le sirve a la Entidad para la gestión de las PQRSD; ya se logró que los parámetros establecidos para que se generen las fechas de vencimiento de las peticiones radicadas están en días hábiles. 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

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	Dependencia	Estado	Días Calendario	Fecha Vencimiento	Radicado Respuesta	Fecha Respuesta	# DIAS
20260008131	Personal	Queja	2026-03-11 15:55:43	certificado laboral	Secretaria General	Contestado	15	2026-04-06	20260007022	2026-03-18	19
20260009291	Correo	Queja	2026-03-20 16:23:43	solicitud aval deportivo	Sub. Fomento Y Masificaci&ocuten	Contestado	15	2026-04-15	20260007772	2026-03-26	20
20260010961	Personal	Queja	2026-04-09 16:01:02	queja	Secretaria General	Contestado	15	2026-04-30	20260008962	2026-04-13	17

Fuente: Plataforma Sisdocs2 2026

Observación: En el análisis detallado de la base de datos que arroja el aplicativo SISDOC 2.0 se encontraron en el detalle tipo de radicación quejas, se evidencio que NO fueron catalogadas correctamente, lo anterior incumpliendo 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 un desmejoramiento en el seguimiento y control sobre la atención de la Queja 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 2026, en dicho seguimiento se examinaron desde la plataforma SISDOC 2.0 /PQRSD (<https://indervalle.sigdocs.com/pgrs/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 pude 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

 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

para gestionar dicha información. Existe el compromiso y concientización sobre el valor agregado y el trabajo en equipo desarrollado desde la gerencia de Indervalle 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

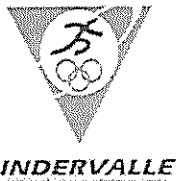
Se evidencia una mejora en la concientización y manejo del sistema.

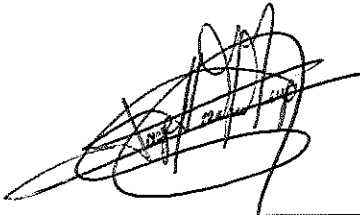
7. RECOMENDACIONES GENERALES

- 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 tenga 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, aunque este semestre solo se presentaron dos solicitudes como NO DEFINIDO.
- 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. 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
- 7. 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.
- 8. 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.

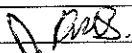
Es importante que todas las PQRSD que sean contestadas dentro del límite legal o por fuera de este, tenga su correspondiente fecha en el aplicativo SISDOC 2.0



 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



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: 