



COMUNICACIONES OFICIALES



FECHA: 2017/05/18

CODIGO: GER-REG-04

VERSION: 01

PAGINA: 1

**INFORME DE SEGUIMIENTO A QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS
PRESENTADAS POR LOS USUARIOS DEL INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE
DEPORTE Y LA RECREACION DEL CAUCA. "INDEPORTES-CAUCA".**

INDEPORTES-CAUCA.

**PRIMER SEMESTRE DE 2023
OFICINA DE CONTROL INTERNO**

JULIO DE 2023

Control interno

INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE DEPORTE Y LA RECREACIÓN DEL CAUCA

controlinterno@indeportescauca.gov.co

Calle 5 N° 9 -10 Centro

www.indeportescauca.gov.co

	COMUNICACIONES OFICIALES		
FECHA: 2017/05/18	CODIGO: GER-REG-04	VERSION: 01	PAGINA: 2

OBJETIVO

Hacer seguimiento de las PQRSF, desde la recepción hasta las respuestas emanadas por los servidores públicos de INDEPORTES CAUCA, a quien se le haya asignado alguna de las diferentes clases de manifestaciones como son: Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias o felicitaciones presentadas por los ciudadanos; permitiendo a la Alta Dirección tomar acciones pertinentes dando soluciones a las mismas de manera satisfactoria.

ALCANCE

Inicia desde la recepción de las **PQRSF** hasta la atención y solución correspondiente a las mismas, durante el periodo comprendido entre el 01 de enero de 2023 al 30 de junio de 2023 del INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE DEPORTE Y LA RECREACION DEL CAUCA, "INDEPORTES CAUCA"

METODOLOGÍA APLICADA

Mediante solicitud realizada al encargado del Proceso de Gestión Documental de archivo, se obtuvo la relación de las P.Q.R.S.F, las cuales fueron radicadas por los ciudadanos, durante el periodo comprendido entre 01 de enero de 2023 al 30 de junio de 2023; igualmente se verifica el procedimiento utilizado para dar trámite a las diferentes manifestaciones y los tiempos de respuesta, verificando si están dentro de los plazos establecidos por la Ley.

CONTROL DE LEGALIDAD

La evaluación es realizada en el periodo comprendido del 01 de enero de 2023 al 30 de junio de 2023, dando cumplimiento a: Artículo 74. (Constitución Política de Colombia), Ley 1755 de 2015, Ley 1474 del 2011 Artículo 76. Ley 1437 de 2011 Título 2 Circular externa No. 001 de 2011 expedida por EL CONSEJO ASESOR DEL GOBIERNO NACIONAL EN MATERIA DE CONTROL INTERNO DE LAS ENTIDADES DEL ORDEN NACIONAL Y TERRITORIAL, en la cual se imparte las siguientes instrucciones: "Las oficinas de Control Interno o quienes hagan sus

Control Interno

INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE DEPORTE Y LA RECREACIÓN DEL CAUCA

controlinterno@indeportescauca.gov.co

Calle 5 N° 9 -10 Centro

www.indeportescauca.gov.co



veces, en cumplimiento de la función de “evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana”, establecida en el artículo 12, literal i), de la ley 87 de 1983, deberá incluir en sus ejercicios de auditoría interna, una evaluación aleatoria a las respuestas dadas por la administración a los derechos de petición formulados por los ciudadanos, con el fin de determinar si estos se cumplen con los requisitos de oportunidad y materialidad establecidos por la ley y la jurisprudencia sobre el tema, y de manera consecuente, establecer la necesidad de formular planes institucionales de mejoramiento”.

Adicionalmente establece que las entidades deberán disponer de un registro organizado sobre los derechos de petición que les sean formulados, el cual contendrá como mínimo, la siguiente información: El tema o asunto que origina la petición o la consulta, su fecha de recepción o radicación, el término para resolverla, la dependencia responsable del asunto, la fecha y número de oficio de respuesta, este registro deberá ser publicado en la página web institucional u otro medio que permita a la ciudadanía su consulta y seguimiento”. Teniendo como objetivo principal la claridad y calidad en el proceso de recepción, trámite, direccionamiento, seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y felicitaciones que ingresan al INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE DEPORTE Y LA RECREACION DEL CAUCA

El artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública, establece que, en toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad informes con periodicidad trimestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y felicitaciones de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios”.

En cumplimiento de tal disposición se presenta el informe sobre los derechos de petición, las quejas, reclamos, solicitudes y felicitaciones de usuarios del

Control Interno

INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE DEPORTE Y LA RECREACION DEL CAUCA

controlinterno@indeportescauca.gov.co

Calle 5 N° 9 -10 Centro

www.indeportescauca.gov.co



INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE DEPORTE Y LA RECREACION DEL CAUCA., a la Gerencia con el fin de determinar las principales causas que originaron inconformidad frente a los procesos que conforman el Instituto y proponer acciones de mejora continua para garantizar una oportuna atención.

A continuación, se presenta el consolidado de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y felicitaciones del INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE DEPORTE Y LA RECREACION DEL CAUCA, con el respectivo análisis, durante el periodo comprendido entre el 01 de enero de 2023 al 30 de junio de 2023, según los datos reportados por el responsable del proceso de Gestión documental de Indeportes Cauca.

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y FELICITACIONES PRESENTADAS EN EL PRIMER SEMESTRE DE 2023

Durante el primer semestre de la vigencia 2023, se presentaron un total de 2 manifestaciones.

COMPARATIVO DE MANIFESTACIONES DEL PRIMER SEMESTRE DE LAS VIGENCIAS 2022 - 2023

CUADRO COMPARATIVO DE P.Q.R.S.F. PRIMER SEMESTRE 2022-2023		
MANIFESTACIONES	1ER SEMESTRE 2022	1ER SEMESTRE 2023
PETICION	4	1
QUEJAS	0	0
RECLAMOS	1	0
SOLICITUD	10	1
FELICITACIONES	0	0
TOTAL	15	2

Control Interno

INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE DEPORTE Y LA RECREACION DEL CAUCA

controlinterno@indeportescauca.gov.co

Calle 5 N° 9 -10 Centro

www.indeportescauca.gov.co



RESUMEN DEL INFORME SUMINISTRADO POR EL PROCESO DE GESTION DOCUMENTAL

PRIMER SEMESTRE 2022

P.Q.R.S.F. PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2022							
No.	FECHA RADICACION	No. RADICADO	NOMBRE	ASUNTO	FUNCIONARIO RESPONSABLE	FECHA DE RESPUESTA	TIEMPO DE RESPUESTA
1	06/01/2022	0022	HERNAN GRUESO	SOLICITUD CERTIFICADO	CARME S. VELASCO	07/01/2022	1 día
2	12/01/2022	0031	JESUS A PAZ	SOLICITUD INFORMACION	AIDA ESPAÑA	13/01/2022	1 día
3	14/01/2022	0040	MARIA A MUÑOZ	CERTIFICADO CETIL	LUZDELMI RAMOS	03/02/2022	14 días
4	08/02/2022	275	FERNANDO ERAZO	CERTIFICADO CETIL	LUZDELMI RAMOS	24/02/2022	12 días
5	16/02/2022	0288	RICARDO CUARAN	DERECHO DE PETICION	AIDA ESPAÑA	02/03/2022	11 días
6	07/03/2022	0401	ANA M VELASCO	CERTIFICADO CETIL	LUZDELMI RAMOS	31/03/2022	18 días
7	09/03/2022	0407	RICARDO ESPINOZA	SOLICITUD COPIAS	ANA FDA MUÑOZ	10/03/2022	1 día
8	23/03/2022	0443	CARLOS A TOBAR	SOLICITUD INFORMACION	JUAN M. MORALES	06/04/2022	10 días
9	09/05/2022	0507	CONSUELO A CHANTRE	SOLICITUD INFORMACION	AIDA ESPAÑA	10/05/2022	1 día
10	12/05/2022	5000048471	JOSE E CABAL	RECLAMO	MAURICIO MARTINEZ	PENDIENTE	
11	16/05/2022	0522	DARWIN VALENCIA	DERECHO DE PETICION	AIDA ESPAÑA	25/05/2022	7 días
12	08/06/2022	1000048701	BERNANDO ENRIQUEZ	DERECHO DE PETICION	AIDA ESPAÑA	15/06/2022	5 días
13	09/06/2022	1000048791	ELIECER MORALES	DERECHO DE PETICION	AIDA ESPAÑA	17/06/2022	6 días
14	04/02/2022	0269	CARLOS CALVACHE	PETICION	MAURICIO MARTINEZ	11/02/2022	5 días
15	10/05/2022	6000048371	HERMISUL LEGARDA	CERTIFICADO CETIL	LUZDELMI RAMOS	12/05/2022	2 días

Control Interno

INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE DEPORTE Y LA RECREACION DEL CAUCA

controlinterno@indeportescauca.gov.co

Calle 5 N° 9 -10 Centro

www.indeportescauca.gov.co

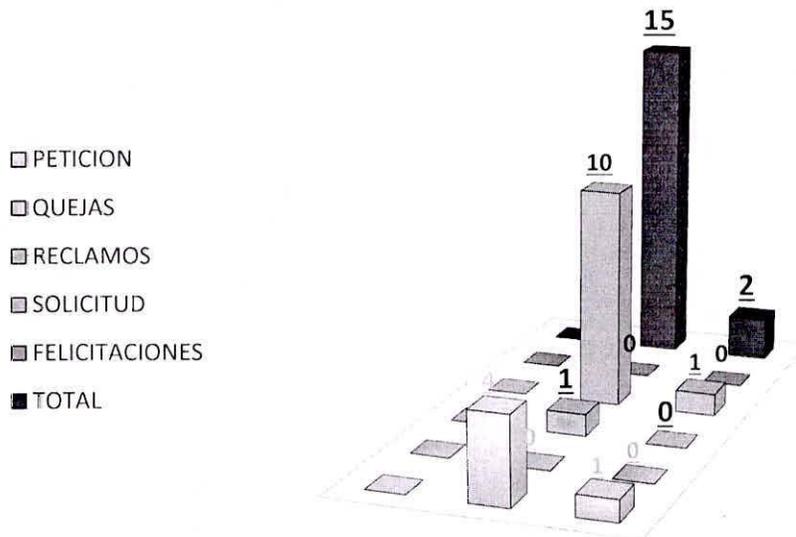


PRIMER SEMESTRE 2023

P.Q.R.S.F. PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2023							
No.	FECHA RADICACION	No. RADICADO	CRISTIAN	ASUNTO	FUNCIONARIO RESPONSABLE	FECHA DE RESPUESTA	TIEMPO DE RESPUESTA
1	22/06/2023	202306700054561	ALEXIS LASSO QUILINDO	Derecho petición de interes particular, solicitud de pago, mes diciembre de 2022-ligas	Gestion Documental	25/07/2023 por medio de correo electronico	30 días
2	22/06/2023	202301000054661	JAMES RAMOS CARABALI	Reconocimiento laboral	Oficina Jurídica	Pendiente	

GRAFICA

CUADRO COMPARATIVO DE P.Q.R.S.F. PRIMER SEMESTRE 2022 - 2023



Control Interno

INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE DEPORTE Y LA RECREACIÓN DEL CAUCA

controlinterno@indeportescauca.gov.co

Calle 5 N° 9 –10 Centro

www.indeportescauca.gov.co

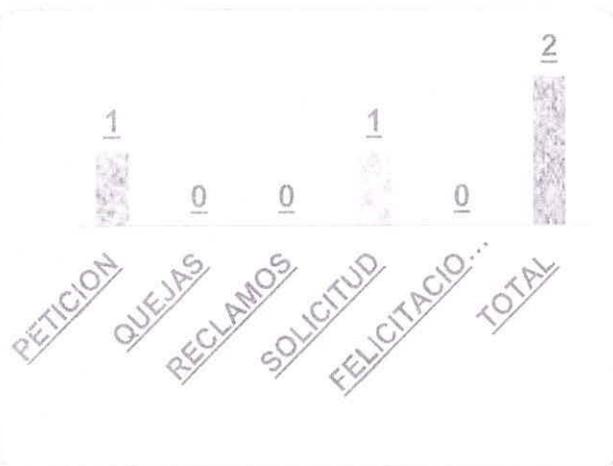


Analizando el primer semestre de la vigencia 2023, se obtuvo un total de 2 manifestaciones.

La Oficina de Control Interno elabora el primer informe de la vigencia 2023, con los datos suministrados por el responsable de la oficina de gestión documental del Instituto e igual manera se deja evidencia en el resumen arriba adjunto.

GRAFICA DE MANIFESTACIONES PRIMER SEMESTRE 2023

MANIFESTACIONES	1ER SEMESTRE 2023
PETICION	1
QUEJAS	0
RECLAMOS	0
SOLICITUD	1
FELICITACIONES	0
TOTAL	2



“COMPARATIVO DE MANIFESTACIONES POR TIPO DE PQRSF ENTRE EL PRIMER SEMESTRE DE 2022 Y PRIMER SEMESTRE DE 2023”

Realizando el análisis comparativo de los diferentes tipos de manifestación entre el primer semestre de la vigencia 2022 y el primer semestre de la vigencia 2023, la oficina de Control Interno evidenció una disminución para este periodo 2023 del 86.67% del total de las PQRSF.

Para el primer semestre de la vigencia 2023 se observa que se presentó una disminución del 100% referente a las manifestaciones por reclamos, en comparación con el primer semestre de la vigencia 2022.

Las Solicitudes disminuyeron en un 90% para el primer semestre de la vigencia 2023 con relación al mismo periodo de la vigencia 2022.



Las peticiones disminuyeron en un 75% para el primer semestre de la vigencia 2023 con relación al mismo periodo de la vigencia 2022.

Las manifestaciones de quejas y felicitaciones permanecen igual, para este periodo se mantienen sin movimiento.

CUADRO COMPARATIVO DEL TOTAL DE MANIFESTACIONES DE PQRSF, VIGENCIAS 2022 - 2023



CUADRO COMPARATIVO DE P.Q.R.S.F. PRIMER SEMESTRE 2021 - 2022		
MANIFESTACIONES	1ER SEMESTRE 2022	1ER SEMESTRE 2023
TOTAL	15	2

CONCLUSIONES

En el comparativo entre el primer semestre de la vigencia 2022 y el primer semestre de la vigencia 2023, se muestra una disminución de las PQRSF del 86.67% para el mismo periodo de la vigencia 2023.

La página web de la entidad www.indeportescauca.gov.co, cuenta con un link, el cual contiene el formato o formulario para diligenciar las Peticiones, Quejas, Reclamos, solicitudes o felicitaciones; al cual se le realiza seguimiento continuo para la distribución a quien corresponda de las P.Q.R.S.F, con el propósito de dar respuesta en el tiempo oportuno en cumplimiento a la normatividad vigente e igualmente los ciudadanos pueden presentar en la oficina de gestión documental



	COMUNICACIONES OFICIALES		
FECHA: 2017/05/18	CODIGO: GER-REG-04	VERSION: 01	PAGINA: 9

sus PQRSF. Por lo anterior es de anotar que el Instituto ofrece distintos canales de recepción.

El informe de las PQRSF permite comparar la recepción tratamiento y respuesta a las diferentes manifestaciones que se radican en el instituto y que se proceda conforme a la normativa vigente en el tiempo de respuesta.

La efectividad en el tiempo de respuesta de las PQRSF por parte de los líderes de los procesos o responsables que conforman la estructura organizacional de INDEPORTES CAUCA, se verifica en las respuestas, comprobando si el trámite se realizó dentro de los plazos establecidos por la Ley. Por lo tanto, para el primer semestre de la vigencia 2023, se observa con preocupación que **NO** se dio respuesta dentro de los plazos establecidos por la normatividad vigente.

Es de anotar que el informe que suministra la oficina de gestión documental, con fecha del 28 de julio de 2023, el cual manifiesta que se entrega la información comprendida del 1 de enero al 30 de junio de 2023, se encuentra incompleto, no existe reporte de enero a mayo, tan solo se presentan dos manifestaciones correspondientes al periodo solicitado.

La oficina de Control Interno elabora dicho informe, haciendo seguimiento a lo suministrado por Gestión Documental. Igualmente, es muy preocupante que no se haya dado trámite a una manifestación dentro del plazo establecido y la otra este pendiente por responder, lo cual puede causar actos de incumplimiento con responsabilidad para la gerencia.

Si bien es cierto que, el informe entregado por la contratista responsable tiene nota aclaratoria como textualmente dice: "la plataforma EXPERT no permite verlo, hago esta anotación porque si se hace la consulta el día de hoy no se evidencia la misma información", es de vital urgencia articular con la persona encargada del Software Expert, para subsanar este inconveniente que le trae graves problemas para el Instituto y realizar una capacitación direccionada por la oficina jurídica hacia los líderes de los procesos, en el cual se manifieste los tiempos de respuesta para cada tipo de manifestación.

RECOMENDACIONES

Requerir a los líderes de procesos y sus colaboradores, dar respuesta a las PQRSF presentadas por los solicitantes dentro de los términos legales, ya que, de

Control Interno

INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE DEPORTE Y LA RECREACIÓN DEL CAUCA

controlinterno@indeportescauca.gov.co

Calle 5 N° 9 -10 Centro

www.indeportescauca.gov.co



conformidad, con la Ley 134 del 5 de febrero de 2002, artículo 34, numeral 34; es deber de cada servidor público “recibir, tramitar y resolver las quejas y denuncias que presenten los ciudadanos en ejercicio de la vigilancia de la función administrativa del estado”.

Dar estricto cumplimiento con lo estipulado en la Ley 1437 de 2011, en relación a términos para resolver las distintas modalidades de peticiones, Quejas, Reclamos y felicitaciones, por parte de los servidores públicos, sopena de sanción disciplinaria.

Se recomienda a la Subgerencia Administrativa y Financiera tomar las medidas pertinentes con el fin de garantizar, que, las respuestas se den, dentro del tiempo estipulados por la Ley y se lleve control en los radicados de las PQRSF, en las diferentes formas de manifestarse, por los diferentes canales de recepción.



GIOVANY A. BELTRAN DIAZ
Jefe de Control Interno
Indeportes-Cauca