



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.

**SEGUNDO SEMESTRE DE 2023
OFICINA DE CONTROL INTERNO**

ENERO DE 2024

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 julio de 2023 al 31 de diciembre 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 julio de 2023 al 31 de diciembre 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 julio de 2023 al 31 de diciembre 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, peticiones, quejas y reclamos, 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 las PQRSF que les radiquen, 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 semestral 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 INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE DEPORTE Y LA RECREACION DEL CAUCA., a la Gerencia con el fin de determinar las principales causas que originaron

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



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 julio de 2023 al 31 de diciembre de 2023, según los datos reportados por el responsable del proceso de Gestión documental de Indeportes Cauca y/o por la subgerente administrativa y financiera.

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

Durante el segundo semestre de la vigencia 2023, se presentaron un total de 15 manifestaciones, lo cual representa un incremento de las PQRSF en un 15.384% en relación al segundo semestre de la vigencia 2022, con un aumento de 2 manifestaciones para la vigencia 2023.

CUADRO COMPARATIVO DE P.Q.R.S.F. SEGUNDO SEMESTRE 2022-2023		
MANIFESTACIONES	2DO SEMESTRE 2022	2DO SEMESTRE 2023
PETICION	6	7
RECLAMOS	0	0
SOLICITUD	7	8
FELICITACIONES	0	0
TOTAL	13	15

RESUMEN DEL INFORME SUMINISTRADO POR EL PROCESO DE GESTION DOCUMENTAL Y/O SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA



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



SEGUNDO SEMESTRE 2022

INFORME P.Q.R.S.F SEGUNDO SEMESTRE - VIGENCIA 2022						
No. de RADICADO	FECHA RADICADO	NOMBRE REMITENTE	ASUNTO	FUNCIONARIO RESPONSABLE	FECHA DE RESPUESTA	TIEMPO DE RESPUESTA
612	11/07/2022	JULIANA ANDREA CASTILLO	DERECHO DE PETICION	AIDA ESPAÑA	21/07/2022	7 DIAS
659	05/08/2022	DIDIER ORLANDO ÁLVAREZ	SOLICITUD INFORMACIÓN	ANA FERNANDA MUÑOZ	10/08/2022	3 DIAS
674	16/08/2022	DIDIER ORLANDO ÁLVAREZ	REMISIÓN POR COMPETENCIA-MAELBA OFIR	ANA LIDIS BOLAÑOS	23/08/2022	5 DIAS
707	20/09/2022	NUBIA ORDOÑEZ DE RIVERA	REITERACION	OLIVER CACABALI	29/09/2022	7 DIAS
805	09/11/2022	JANETH ROCIO ARGUELLO	DERECHO DE PETICION	MAURICIO MARTINEZ	30/11/2022	14 DIAS
1128	06/12/2022	ALEJANDRO SOLANO	CERTIFICADO CETIL	LUZDELMI RAMOS	22/12/2022	11 DIAS
2022 01000049171	22/08/2022	JOSE RAFAEL ESPAÑA	SOLICITUD DE INFORMACION	LUZDELMI RAMOS BALANTA	31/08/2022	7 DIAS
2022 7870012281	23/08/2022	CESAR AUGUSTO LEON-FISCALIA	SOLICITUD INFORMACION - (FUNDAINO)	JUAN MANUEL MORALES	14/09/2022	16 DIAS
2022 01000049511	05/09/2022	WEIMAR GUARIN	Derecho de petición de solicitud de documentos o información-INFORMES	AIDA ESPAÑA	21/09/2022	12 DIAS
2022 01000050661	02/11/2022	JHOANA CAROLINA JIMENEZ VELASCO	Derecho de petición de solicitud de documentos o información	AIDA ESPAÑA	04/11/2022	2 DIAS
2022 01000050961	16/11/2022	JEAN CABRERA	Queja -LA PÁGINA WEB DE ESTA ENTIDAD NO TIENE UN SISTEMA FUNCIONAL PARA EL ENVÍO DE PQRS	MARIA ISABEL FERNANDEZ	28/11/2022	8 DIAS
2023 06000052171	22/11/2022	DIDIER ORLANDO ALVAREZ HERNANDEZ	SOLICITUD INFORMACION-(PROCURADURIA)	LUZDELMI RAMOS	30/11/2022	6 DIAS
2023 06000052173	22/11/2022	JUAN CAMILO HOYOS ARANGO	SOLICITUD INFORMACION-TELEFONIA Y TABACO (PROCURADURIA)	VICTOR MUÑOZ	01/12/2022	7 DIAS

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



SEGUNDO SEMESTRE 2023

INFORME P.Q.R.S.F SEGUNDO SEMESTRE - VIGENCIA 2023						
FECHA RADICADO	No. RADICADO	ENTIDAD REMITENTE	ASUNTO	FUNCIONARIO ASIGNADO	ESTADO	TIEMPO DE RESPUESTA
2023-09-28	202301000056611	FREDDY ALBERTO PALACIOS	SOLICITUD DE INFORMACION AÑOS LABORADOS DEL SEÑOR PEDRO ANTONIO PALACIOS	YEINY CATHERINE HERRERA PARRA	Se dio respuesta mediante correo electrónico el día 19/10/2023	8 DIAS
2023-12-07	202301000057991	WILLIAM SANTIAGO URIBE S	SOLICITUD PAGO ORGULLO CAUCANO OCTUBRE DE 2022	FRANCY LIBRADA JARAMILLO PIEDRAHITA	Pendiente	SIN RESPUESTA
2023-07-14	202301000054821	ELIAS LARRAHONDO CARABALI	DERECHO DE PETICION	FRANCY LIBRADA JARAMILLO PIEDRAHITA	Respuesta por correo electronico 19 -07-2023	3 DIAS
2023-07-13	202301000054791	NELSON GOMEZ MOLINA	Derecho de petición de solicitud de documentos o información solicitando copias de avales por Indeportes cauca a la s escuelas de formación deportiva, copia de proyecto de escuelas de formación, copias de programas pedagogicos, copias de escalafón nacional de profesores de escuelas deportivas	FRANCY LIBRADA JARAMILLO PIEDRAHITA	es el mismo 202301000054811 13/7/2023	11 DIAS
13/07/2023	202301000054811	NELSON GOMEZ MOLINA	Derecho de peticion	FRANCY LIBRADA JARAMILLO PIEDRAHITA	respuesta por correo electronico 28 -07-2023	11 DIAS
2023-08-08	202302000055441	VEEDOR CIUDADANO VEEDOR	DERECHO DE PETICION INSTRUMENTO DE AGREGACION DE DEMANDA PARA LA ADQUISICION DE SOFTWARE POR CATALOGO CCE 139 IAD 2020	YEINY CATHERINE HERRERA PARRA	Se dio respuesta mediante correo electrónico el día 24/08/2023	12 DIAS
2023-08-28	202306700055851	sfgh 123123	Derecho de petición de solicitud de documentos o información: fghzfh	NATHALIA EUSCATEGUI RIVAS	Pendiente	SIN RESPUESTA
2023-11-23	202301000057581	LUISA FERNANDA MOSQUERA PEREZ	PETICION RECTIFICACION SOBRE SOPORTE LEGAL DE CONDICIONES ESTABLECIDAS POR LA ENTIDAD A CONTRATISTAS DE PRESTACION DE SERVICION	FRANCY LIBRADA JARAMILLO PIEDRAHITA	se entrega a subgerente Tecnica por que la soicidad es de derecho de peticion rescificacion de informacion por parte contratista de la entidad sobre el soporte legal de condiciones establecidas por la entidad a contratista de prestacion de servicios. LOS ECHOS EN JUEGOS NACIONALES	
2023-09-11	202306700056141	USUARIO ANONIMO	Derechos de petición de consulta: Presupuesto anual de Inversiones	NATHALIA EUSCATEGUI RIVAS	Pendiente	SIN RESPUESTA

Control interno

INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE DEPORTE Y LA RECREACIÓN DEL CAUCA

controlinterno@indeportescauca.gov.co

Calle 5 N° 9 –10 Centro

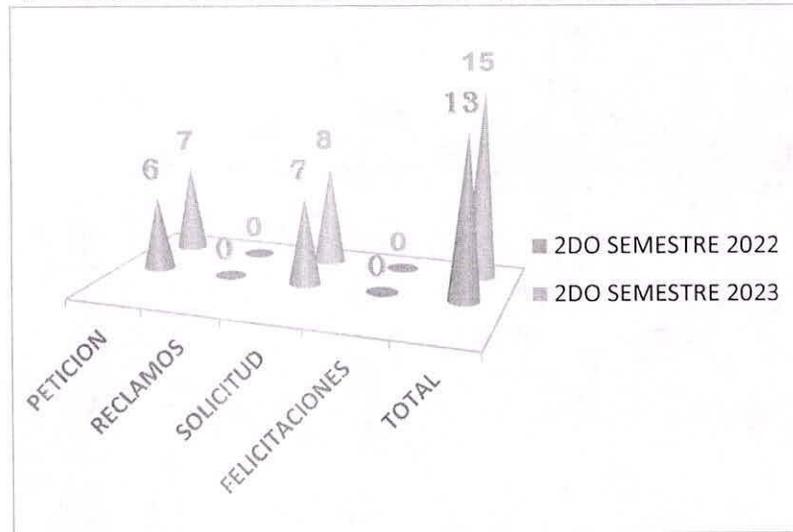
www.indeportescauca.gov.co



2023-11-30	202301000057811	ANGELA MARCELA PALACIOS	SOLICITUD INFORMACION	FRANCY LIBRADA JARAMILLO PIEDRAHITA	Respuesta por correo electronico 17 - 12-2023	11 DIAS
2023-07-20	202306700055021	Daniel Gómez Añasco	Derechos de petición de Interés general: Solicitud de apoyo a torneo juvenil.	AIDE RUBIELA DORADO CASTILLO	no es derecho de peticion	SIN RESPUESTA
2023-07-20	202306700055031	Daniel Gómez Añasco	Derechos de petición de Interés general: Solicitud de apoyo a torneo juvenil.	NATHALIA EUSCATEGUI RIVAS	respuesta por correo electronico 1 -08-2023	8 DIAS
2023-07-21	202305700055061	RICARDO ALCIDES OBANDO MORIONES	Derechos de petición de Interés general: Solicitud cambio de tableros balonessto	NATHALIA EUSCATEGUI RIVAS		
2023-10-11	202306700056991	LILI AMANDA GOMEZ BENAVIDES	Derechos de petición de Interés general: Asunto: Queja y petición por segundo aplazamiento Fase Zonal de Intercolegiados Cauca.	AIDE RUBIELA DORADO CASTILLO	eviado por competencia encargado Orgullo Caucano	SIN RESPUESTA
2023-11-28	202301000057661	FRANSISCO DANILO ACOSTA	SOLICITUD PARA LOS CORDINADORES D E JUEGOS INTERCOLEGIADOS 2023	FRANCY LIBRADA JARAMILLO PIEDRAHITA	respuesta enviada coreo electronico 19-12-2023	14 DIAS

GRAFICA

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



Analizando el segundo semestre de la vigencia 2023, se evidencia que radicaron 15 manifestaciones, según datos suministrados por el responsable de la oficina de gestión documental y/o la Subgerencia Administrativa y Financiera del Instituto e



igualmente se deja evidencia del resumen de las PQRSF a través de los cuadros por vigencia que se adjunta en las páginas 5, 6 y 7 de este informe.

GRAFICA DE MANIFESTACIONES SEGUNDO SEMESTRE 2023



Realizando un análisis comparativo entre las vigencias 2022 y 2023 de las distintas manifestaciones de PQRSF para el segundo semestre, se concluye que:

Se radicaron un total de 15 manifestaciones para el segundo semestre de la vigencia 2023 y 13 manifestaciones para el segundo semestre de la vigencia 2022, que representa un incremento de las PQRSF en un 15.384% para la vigencia 2023.

Las peticiones se incrementaron en un 16.666% para el segundo semestre de la vigencia 2023 con relación al mismo periodo de la vigencia 2022, con una variación positiva de una manifestación.

Las solicitudes se incrementaron en un 14.285% para el segundo semestre de la vigencia 2023 con relación al mismo periodo de la vigencia 2022, con una variación positiva de una manifestación.

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



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

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



CUADRO COMPARATIVO DE PQRSF SEGUNDO SEMESTRE 2022 - 2023		
MANIFESTACIONES	2DO SEMESTRE 2022	2DO SEMESTRE 2023
TOTAL	13	15



	COMUNICACIONES OFICIALES		
FECHA: 2017/05/18	CODIGO: GER-REG-04	VERSION: 01	PAGINA: 10

CONCLUSIONES

En el comparativo entre el segundo semestre de la vigencia 2022 y el segundo semestre de la vigencia 2023, se muestra un incremento de las PQRSF del 15.384% 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 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 segundo 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 y/o la subgerencia administrativa y financiera a través de la MATRIZ, se encuentra incompleta.

La oficina de Control Interno elabora dicho informe, haciendo seguimiento a los datos suministrado por Gestión Documental y/o la Subgerencia Administrativa y Financiera. Igualmente, es muy preocupante que no se haya dado trámite a las manifestaciones identificadas con los siguientes radicados:

1. 202301000057991 de WILLIAM SANTIAGO URIBE S
2. 202306700055021 de DANIEL GÓMEZ AÑASCO
3. 202306700056141 ANONIMO
4. 202306700055061 de RICARDO ALCIDES OBANDO MORIONES
5. 202306700056991 de LILI AMANDA GOMEZ BENAVIDES

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: 11

“Las manifestaciones que no se les dieron trámite dentro del plazo establecido, pueden ser causa de actos de incumplimiento con responsabilidad para la gerencia”.

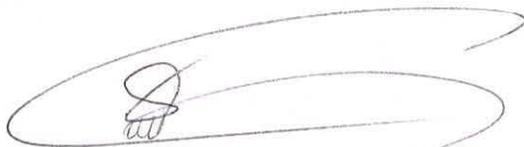
RECOMENDACIONES

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 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 coordinar con el área de gestión documental y secretaria llevar un control en los radicados de las PQRSF, en las diferentes formas de manifestarse, por los diferentes canales de recepción, este trabajo deben efectuarlo articuladamente con el propósito de poder llevar un seguimiento y control en su debida forma, evitando procesos disciplinarios tanto a la alta dirección como a líderes de procesos.

Recordar al responsable de archivo y de secretaría de gerencia, alimentar diariamente la matriz de los radicados, toda vez que, es una actividad o función la cual debe ser cumplida.



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

0