
 Indeportes ICAUCA	INFORME		 Gobernación del Cauca
	GESTIÓN DOCUMENTAL		
FECHA: 2024/06/28	CÓDIGO: A-GAF-GD-FOR-012	VERSIÓN: 01	PÁGINA: 1 de 14



**INFORME DE SEGUIMIENTO A QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PRESENTADAS POR
LOS USUARIOS DEL INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE DEPORTES DEL CAUCA
“INDEPORTES-CAUCA”**

INDEPORTES-CAUCA.

**PRIMER SEMESTRE DE 2024
OFICINA DE CONTROL INTERNO**

Popayán, Julio 2024



 Indeportes ICAUCA	INFORME		 Gobernación del Cauca
	GESTIÓN DOCUMENTAL		
FECHA: 2024/06/28	CÓDIGO: A-GAF-GD-FOR-012	VERSIÓN: 01	PÁGINA: 2 de 14

INTRODUCCION

Con el informe de seguimiento de las PQRSF radicadas por los diferentes canales de comunicación que ofrece el Instituto Departamental de Deporte y la Recreación del Cauca, se busca proporcionar un análisis detallado el cual nos permite realizar una evaluación integral sobre el manejo dado a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones recibidas durante el periodo correspondiente al primer semestre de la vigencia 2024.

Para Indeportes Cauca, es fundamental que las observaciones resultantes a dicho seguimiento, se conviertan en una herramienta generadora de fortalecimiento que conlleven al cumplimiento en los trámites dados a las diferentes tipos de manifestaciones que garanticen atención oportuna al ciudadano en general para promover la mejora continua.

A través del informe de seguimiento a las PQRSF que realiza la oficina de control interno de INDEPORTES CAUCA, permite la evaluación sobre la eficacia dada en la respuestas y tiempo de contestación a cada tipo de manifestación radicada por los usuarios.

TERMINOS Y DEFINICIONES

DERECHO DE PETICIONES: Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas verbales o escritas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener resolución completa y de fondo sobre las mismas.

QUEJA: Cuando se formula una manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos o contratistas, en desarrollo de sus funciones o durante la prestación de sus servicios

RECLAMO: Derecho que tiene todo ciudadano de exigir o demandar solución referente a la atención inadecuada u omisión de la prestación del servicio

SOLICITUDES: Documento en que se pide algo de manera oficial

FELICITACIONES: Expresión o declaración positiva en las que la persona reconoce que percibe un buen servicio y que se siente satisfecho con el mismo.



PROPOSITO DEL INFORME

Revisar que Indeportes Cauca cumpla con los tiempos de respuesta a las diferentes tipos de manifestación radicadas por los ciudadanos

OBJETIVO

Monitorear el cumplimiento al tiempo de respuesta de las PQRSF, desde la recepción hasta las contestaciones emanadas por los servidores públicos del INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE



 Indeportes ICAUCA	INFORME		 Gobernación del Cauca
	GESTIÓN DOCUMENTAL		
FECHA: 2024/06/28	CÓDIGO: A-GAF-GD-FOR-012	VERSIÓN: 01	PÁGINA: 3 de 14

DEPORTE Y LA RECREACION DEL CAUCA, permitiendo a la Alta Dirección tomar acciones pertinentes dando soluciones a las mismas de manera satisfactoria.

ALCANCE

El informe de seguimientos a las **PQRSF**, se aplica a todo el Instituto e Inicia desde la recepción de las **PQRSF** hasta la atención y solución correspondiente a las mismas, y termina en la publicación en la página web institucional. Este informe corresponde al periodo comprendido entre el 01 de enero de 2024 al 30 de junio de 2024 del INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE DEPORTE Y LA RECREACION DEL CAUCA, "INDEPORTES CAUCA"



METODOLOGÍA APLICADA

Mediante solicitud realizada por el jefe de control interno de Indeportes Cauca a la Subgerencia Administrativa y Financiera, líder del subproceso de Gestión Documental, quien a la vez remite esta solicitud a la contratista encargada de dicho subproceso, se obtuvo la relación de las PQRSF, las cuales fueron radicadas por los ciudadanos, durante el periodo comprendido entre 01 de enero de 2024 al 30 de junio de 2024; 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 2024 al 30 de junio de 2024, dando cumplimiento a: Artículo 74. (Constitución Política de Colombia), Ley 1755 de 2015, Ley 1474 del 2011 Artículo 76. Ley 1437 de 2011 Titulo 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 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 público 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,

 Indeportes ICAUCA	INFORME		 Gobernación del Cauca
	GESTIÓN DOCUMENTAL		
FECHA: 2024/06/28	CÓDIGO: A-GAF-GD-FOR-012	VERSIÓN: 01	PÁGINA: 4 de 14

Sugerencias y felicitaciones que ingresan al INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE DEPORTES 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 del usuario del INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE DEPORTES 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 2024 al 30 de junio de 2024, 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 2024

Durante el primer semestre de la vigencia 2024, se presentaron un total de 26 manifestaciones incluidas 4 tutelas.

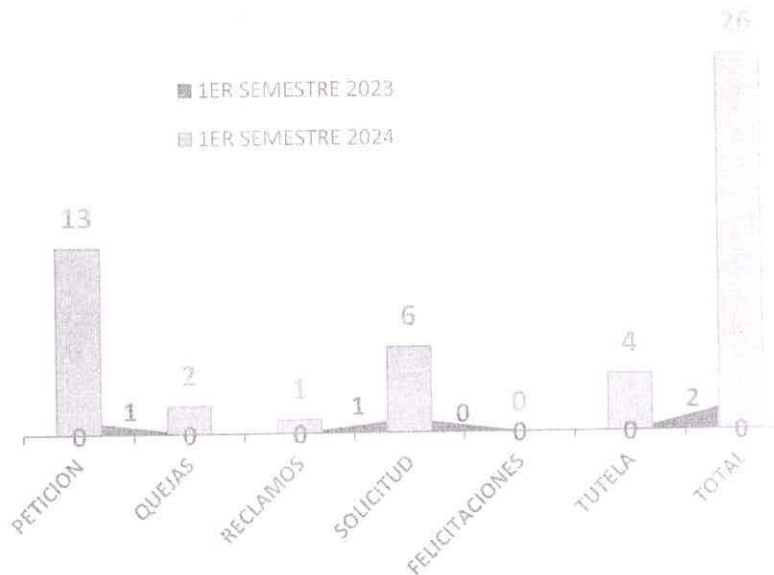
TABLA COMPARATIVA DE MANIFESTACIONES DEL PRIMER SEMESTRE DE LAS VIGENCIAS 2023 - 2024



**CUADRO COMPARATIVO DE P.Q.R.S.F.
PRIMER SEMESTRE 2023 - 2024**

TIPOS DE MANIFESTACION	1ER SEMESTRE 2023	1ER SEMESTRE 2024
PETICION	1	13
QUEJAS	0	2
RECLAMOS	0	1
SOLICITUD	1	6
FELICITACIONES	0	0
TUTELA	0	4
TOTAL	2	26

COMPARATIVO DE PQRSF PRIMER SEMESTRE 2023 - 2024





INFORME



Gobernación del Cauca

GESTIÓN DOCUMENTAL

FECHA: 2024/06/28

CÓDIGO: A-GAF-GD-FOR-012

VERSIÓN: 01

PÁGINA: 6 de 14

TABLA DE PQRSF RADICADAS PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2023

PQRSF PRIMER SEMESTRE 2023						
FECHA RADICADO	No. RADICADO	ENTIDAD REMITENTE	ASUNTO	CANAL DE RECEPCION	TIPO DE PQRS	AREA O DEPENDENCIA ASIGNADA
22/06/2023	202306700054561	Alexis Lasso Q	Derecho de Petición Interés particular liga caucana de futbol sala	0	Derecho de Petición Interés particular	Gestuin documental
22/06/2023	2023010000054661	James Ramos	Reconocimiento laboral	0	Solicitud	Oficina Juridica

TABLA DE PQRSF RADICADAS PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2024

INDEPORTES CAUCA		RELACION DE PQRSF (CONTINUA DE LA PAG. 5)										
FECHA RADICADO	No. RADICADO	ENTIDAD REMITENTE	ASUNTO	CANAL DE RECEPCION	TIPO DE PQRS	FECHA DE RECIBIDA	FECHA DE RESPUESTA	ESTADO	DEPENDENCIA ASIGNADA	FECHA DE RESPUESTA	FECHA DE CANCELACION	FECHA DE CANCELACION
2024-06-18	20240600009461	TIBERIO ANDRÉS BARRA MEDINA	Derecho de Petición Interés particular liga caucana de futbol sala	Personal	Derecho de petición interés particular	2024-06-18 2:00:00		Pendiente	GESTION DOCUMENTAL			
2023-05-08	20230500006271	FABIAN JARAMILLO	DERECHO DE PETICION CANCELACION PRESTACIONES SOCIALES	Canales electrónicos	Derecho de petición interés particular	2023-05-31 2:45:00		Atendida	TAJERO ALEXANDRE LOPEZ GOMEZ	2023-06-19 12:26:36		
2024-05-22	20240500000611	ALVARO GUEVARA MORGUERA	DERECHO DE PETICION CERTIFICADO LABORAL BONOS PENSIONALES	Personal	Derecho de petición interés particular	2024-05-31 2:00:00		Atendida	OFICINA DE GERMÁN RAMIRO	2024-06-04 15:06:33		
2024-05-26	20240500006081	ROSALBA MUÑOZ YAGUE	SOLICITUD DE LOS TIEMPOS DE REGISTRO DE MEDALLAS DE LOS INTERESGADOS DE 25 DONDE PARTICIPA LA MUJER SAU LUPA (MOMENTO MUJER DE SUSTITUCION)	Canales electrónicos	Derecho de petición interés particular	2024-06-12 7:00:00		Atendida	OFICINA DE JESSY FARRU NAVASOLIVA			
2024-06-15	20240600002461	DEFINICION DE RESPONSABILIDAD DEL CAUCA DEL CAUCA	Derecho de Petición Interés particular (SUSTITUCION A MESA DE DIAGNOSTICO LEGAL DE GARANTIZ Y ESPERANDO DE LA CIUDAD DE POPAYAN)	Canales electrónicos	Derecho de petición interés particular	2024-06-06 00:00:00		Pendiente	OFICINA DE ROSA ADELINA CARRASQUINI			
2024-03-08	20240300009391	FRANCISCO AGUIRRE	Derecho de petición de aplicación de documentos e información Solicitudes verificación laboral	Personal	Derecho de petición de información	2024-03-28 15:30:20		Pendiente				
2024-03-17	20240300000611	ALVARO VARGAS MORGUERA	Derecho de petición de información documental	Personal	Derecho de petición de información documental	2024-03-11 2:40:00		Pendiente	OFICINA DE MARCELA ROSA			
2024-06-07	20240600001791	EDUARDO CUARDO PENAL MORGUERA CON FUNCIONES DE CONTROL DE GARANTIAS CUARDO PENAL MORGUERA CON FUNCIONES DE CONTROL DE	Derecho de petición de información documental	Canales electrónicos	Derecho de petición de información documental	2024-06-24 2:45:00		Pendiente	OFICINA DE MARCELA ROSA			
2024-06-14	202406000021461	IRMA ALEX DIAZ MONTECINO	Derecho de petición de solicitud de documentos e información, solicitud de verificación laboral de contrato 2512273	Canales electrónicos	Derecho de petición de información documental	2024-06-20 2:00:00		Pendiente	SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA			
2024-06-14	20240600002241	MINISTERIO DEL DEPORTE	Derecho de petición de solicitud de documentos e información, NOTIFICACION ELECTRONICA	Canales electrónicos	Derecho de petición de información documental	2024-06-20 0:00:00		Pendiente	OFICINA DE ROSA ADELINA CARRASQUINI			



Indeportes CAUCA

INFORME

GESTIÓN DOCUMENTAL



Gobernación del Cauca



FECHA: 2024/06/28

CÓDIGO: A-GAF-GD-FOR-012

VERSIÓN: 01

PÁGINA: 7 de 14

Derecho de petición de solicitud de documentos o información, AUTO DE APERTURA DE INDAGACION PRELIMINAR, CON FUNDAMENTO EN LA COMPETENCIA OTORGADA POR LOS ARTICULOS 267, 268, Y 272 DE LA CONSTITUCION POLITICA COLOMBIANA MODIFICADO POR EL ACTO LEGISLATIVO 04 DE 18 DE SEPTIEMBRE 2019	Correo electronico	Derecho de petición de solicitud de documentos o información	10	2024-07-03 23:00:00	Subgerencia Técnica	JESUS DARIO NAVIA SILVA	En trámite						38	Vencida
Derechos de petición de Interés general: Continuidad Escuela Talentos Yunguías	Internet	Derechos de petición de Interés general	15	2024-03-28 08:23:10	Gestion Documental	ARY FERNANDO JOAQUI TIMANA	Pendiente						135	Vencida
AUTO INADMTE DEMANDA	Correo electronico	Derechos de petición de Interés general	15	2024-06-12 23:00:00	Oficina Jurídica	NATHALIA EUSCATEGUI RIVAS	Pendiente						67	Vencida
COMUNICADO DEL AUTO DE APERTURA DE PROCESO DE RESPONSABILIDAD FISCAL N. 52024 RADICADO PRF07 24AL FOLIO 859 DEL L.P	Correo electronico	Derechos de petición de Interés general	15	2024-06-13 23:00:00	Oficina Jurídica	NATHALIA EUSCATEGUI RIVAS	Pendiente						66	Vencida
ADMISORIO DE DEMANDA PROFERIDO DENTRO DEL PROCESO DE LA REFERENCIA DEL DIA 02 DE MAYO 2024 :900133330022300208000	Correo electronico	Derechos de petición de Interés general	15	2024-06-13 23:00:00	Oficina Jurídica	NATHALIA EUSCATEGUI RIVAS	Pendiente						66	Vencida
Derechos de petición POR PAGO REACTIVAR PAGO DE NCMINA	Correo electronico	Derechos de petición de Interés general	15	2024-07-02 23:00:00	Subgerencia Administrativa y Financiera	FRANCISCO EDUARDO CORTIÑERREZ ALVAREZ	Pendiente						45	Vencida
Derechos de petición de Interés general. ACTIVIDADES DE TREKKING SOLICITUD DE APOYON EN LOS TEMAS RELACIONADOS DE ACTIVIDAD FISICA ENTRE OTROS	Correo electronico	Derechos de petición de Interés general	15	2024-07-10 23:00:00	Gestion Documental	ARY FERNANDO JOAQUI TIMANA	Pendiente						38	Vencida
Derechos de petición de Interés general. PROCESOS RELACIONADOS QUEDAN A DISPOSICION DE LA PARTE DEMANDANTE	Correo electronico	Derechos de petición de Interés general	15	2024-07-10 23:00:00	Oficina Jurídica	NATHALIA EUSCATEGUI RIVAS	Pendiente						38	Vencida
Derechos de petición de Interés general solicitud de impugnación de junta directiva	Correo electronico	Derechos de petición de Interés general	15	2024-07-15 23:00:00	Gestion Documental	ARY FERNANDO JOAQUI TIMANA	Pendiente						35	Vencida
Queja o denuncia Interna: PQR DE PRUEBA	Internet	Queja o denuncia Interna	15	2024-06-06 11:17:58	Oficina de Planeacion	MIGNICA MARGOTH MERA CERON	Pendiente						65	Vencida
DENUNCIA CON RADICADO 202401200194471 DEL 07 MARZO 2024 PRESUNTAS IRREGULARIDADES POR PARTE DE INDEPORTES CAUCA, REFERENTE A LA ENTREGA PARCIAL O INCOMPLETA DE ALGUNOS ELEMENTOS DEPORTIVOS-CONVENIO INTERADMINISTRATIVO 234 2023	Correo electronico	Queja o denuncia Interna	15	2024-07-02 23:00:00	Gestion Documental	ARY FERNANDO JOAQUI TIMANA	Pendiente						49	Vencida
SOLICITUD CONVENIOS MULTIMARKETCONTRATO SIN CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS LEGALES Y OTROS RADICADO 150016000703201600498	Correo electronico	Tutela	1	2024-05-22 23:00:00	Oficina Jurídica	NATHALIA EUSCATEGUI RIVAS	Pendiente						66	Vencida
NOTIFICACION FALLO DE TUTELA	Correo electronico	Tutela	1	2024-05-28 23:00:00	Oficina Jurídica	NATHALIA EUSCATEGUI RIVAS	Pendiente						60	Vencida
Tutela, PROCESO ACCION DE TUTELA, PROCESO RADICACION 190014088004 2024 00142 00	Correo electronico	Tutela	1	2024-06-17 23:00:00	Oficina Jurídica	NATHALIA EUSCATEGUI RIVAS	Pendiente						42	Vencida
Tutela	Correo electronico	Tutela	1	2024-07-02 23:00:00	Oficina Jurídica	NATHALIA EUSCATEGUI RIVAS	Pendiente						28	Vencida

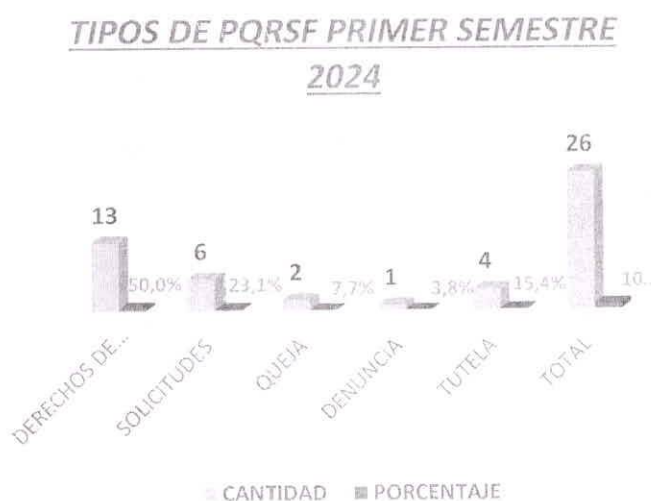
 Indeportes CAUCA	INFORME		 Gobernación del Cauca
	GESTIÓN DOCUMENTAL		
FECHA: 2024/06/28	CÓDIGO: A-GAF-GD-FOR-012	VERSIÓN: 01	PÁGINA: 8 de 14



Analizando el primer semestre de la vigencia 2023, se observa según el informe entregado por la contratista responsable del subproceso de gestión documental de Indeportes Cauca, entregado para la fecha mencionada, se puede observar que existen 2 manifestaciones radicadas. Es de aclarar que la oficina de control interno trabajó dicho informe con los datos suministrados por la contratista de gestión documental en la cual manifestó que la información se entrega de manera incompleta, ya que, para la fecha del primer semestre de la vigencia 2023, no existía reporte de enero a mayo de las PQRSF radicadas.

La Oficina de Control Interno elabora el primer informe de la vigencia 2024, con los datos suministrados por la contratista responsable de la oficina de gestión documental del Instituto de igual manera se deja evidencia en el resumen de la tabla adjunta.

GRAFICA DE MANIFESTACIONES PRIMER SEMESTRE 2024

TIPOS DE PQRSF PRIMER SEMESTRE 2024		
TIPO PQRSF	CANTIDAD	PORCENTAJE
DERECHOS DE PETICION	13	50,0%
SOLICITUDES	6	23,1%
QUEJA	2	7,7%
DENUNCIA	1	3,8%
TUTELA	4	15,4%
TOTAL	26	100%



 Indeportes ICAUCA	INFORME		 Gobernación del Cauca
	GESTIÓN DOCUMENTAL		
FECHA: 2024/06/28	CÓDIGO: A-GAF-GD-FOR-012	VERSIÓN: 01	PÁGINA: 9 de 14

“COMPARATIVO DE MANIFESTACIONES POR TIPO DE PQRSF ENTRE EL PRIMER SEMESTRE DE 2023 Y PRIMER SEMESTRE DE 2024”

Realizando el análisis comparativo de los diferentes tipos de manifestación entre el primer semestre de la vigencia 2023 y el primer semestre de la vigencia 2024, la oficina de Control Interno evidenció un incremento del 1300% del total de las PQRSF, para el primer semestre de la vigencia 2024.

Realizando el comparativo del primer semestre de las vigencias 2023 y 2024, con respecto a las manifestaciones de peticiones, se observó un incremento de 1300% para el primer semestre de la vigencia 2024.

Para el primer semestre de la vigencia 2024 se observa que se presentó un incremento del 200% referente a las manifestaciones por quejas, en comparación con el primer semestre de la vigencia 2023.

Para el primer semestre de la vigencia 2024 se observa que se presentó un incremento del 100% referente a las manifestaciones por reclamos, en comparación con el primer semestre de la vigencia 2023.

las Solicitudes se incrementaron en un 600% para el primer semestre de la vigencia 2024 con relación al mismo periodo de la vigencia 2023.

Las manifestaciones de felicitaciones permanecen igual para el primer semestre de las vigencias a comparar (2023-2024), para este periodo no existen reconocimientos para el Instituto.

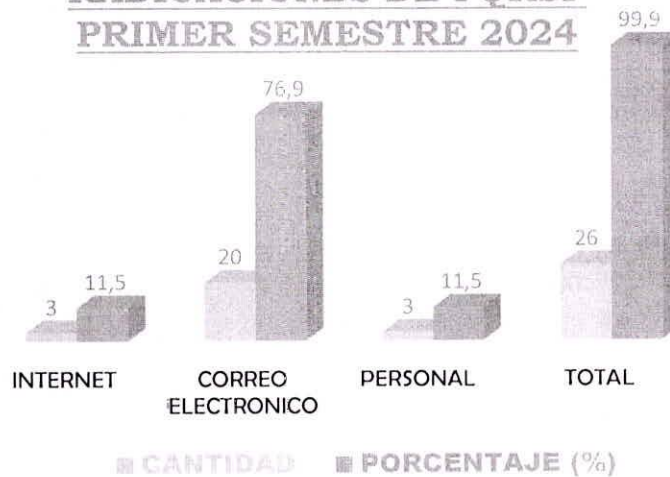
Es de anotar que, se presentaron cuatro (4) tutelas para el primer semestre de la vigencia 2024

CUADRO DE CANALES DE INFORMACION DE RADICACIONES DE LAS PQRSF – PRIMER SEMESTRE DE LA VIGENCIA 2024

CANAL DE COMUNICACIÓN RADICACIONES PQRSF		
CANAL	CANTIDAD	PORCENTAJE (%)
INTERNET	3	11,5
CORREO ELECTRONICO	20	76,9
PERSONAL	3	11,5
TOTAL	26	99,9



**CANAL DE COMUNICACION
RADICACIONES DE PQRSF
PRIMER SEMESTRE 2024**





Según la tabla anterior, se observa que el canal de comunicación más utilizado por los ciudadanos en la radicación de las diferentes manifestaciones de PQRSF, para el primer semestre de la vigencia 2024, es por medio de correo electrónico de las cuales con un total de 26 manifestaciones radicadas, 20 manifestaciones son recibidas por dicho medio, para un porcentaje del 76.9% .

De igual manera se denota que como canal de comunicación utilizado por vía internet se radican tres (3) manifestaciones, con un porcentaje de 11.5% y tres (3) manifestaciones por radicación personal, con un porcentaje del 11.5% del total de 26 manifestaciones radicadas para el primer semestre de la vigencia 2024.

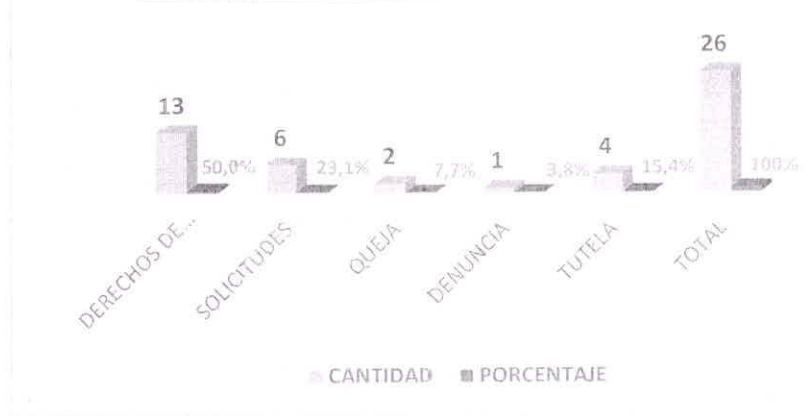
NUMERO DE LOS DIFERENTES TIPOS DE MANIFESTACIONES RADICADAS EN EL PRIMER SEMESTRE DE LA VIGENCIA 2024

TIPOS DE PQRSF PRIMER SEMESTRE 2024		
TIPO PQRSF	CANTIDAD	PORCENTAJE
DERECHOS DE PETICION	13	50,0%
SOLICITUDES	6	23,1%
QUEJA	2	7,7%
DENUNCIA	1	3,8%
TUTELA	4	15,4%
TOTAL	26	100%



 Indeportes ICAUCA	INFORME		 Gobernación del Cauca
	GESTIÓN DOCUMENTAL		
FECHA: 2024/06/28	CÓDIGO: A-GAF-GD-FOR-012	VERSIÓN: 01	PÁGINA: 11 de 14

TIPOS DE PQRSF PRIMER SEMESTRE 2024





Según se observa en la tabla anterior, las manifestaciones de PQRSF, de mayor radicación fueron las PETICIONES, toda vez que, del total de 26 manifestaciones en sus diferentes tipos el 50% correspondientes a las peticiones, para un total de 13 manifestaciones de esta clase, el 23.1% corresponde a 6 solicitudes, el 15.4% corresponden a 4 tutelas radicadas, el 7.7% correspondiente a 2 quejas y el 3.8% corresponde a una denuncia.

TIEMPOS DE RESPUESTA DE LAS PQRSF PRIMER SEMESTRE 2024

TIEMPOS DE RESPUESTA DE LAS PQRSF PRIMER SEMESTRE 2024				
TIPO DE PQRSF	PENDIENTE	VENCIDA	Extemporanea	EN TERMINO
DERECHOS DE PETICION		11	1	1
SOLICITUDES		5		1
QUEJA		2		
DENUNCIA	1	0		
TUTELA		4		
TOTALES	1	22	1	2



 Indeportes ICAUCA	INFORME		 Gobernación del Cauca
	GESTIÓN DOCUMENTAL		
FECHA: 2024/06/28	CÓDIGO: A-GAF-GD-FOR-012	VERSIÓN: 01	PÁGINA: 12 de 14

TIEMPOS DE RESPUESTA DE LAS PQRSF



En el seguimiento que realiza la oficina de Control interno al tiempo de respuesta dada a cada tipo de manifestación radicada en el primer semestre de la vigencia 2024, se puede evidenciar que los responsables asignados para dar trámite a dichas manifestaciones, no se les está dando respuesta dentro de los términos establecidos por la normatividad vigente, lo que genera un riesgo eminente para el gerente así como para la persona asignada para gestionar la respuesta.

Se puede analizar que de 26 PQRSF radicadas para el primer semestre de la vigencia 2024, el Instituto únicamente le dá trámite a dos (2) diferentes manifestaciones.

Es preocupante para la oficina de control interno el resultado que arrojó este informe, según la Ley 1755 de 2015, por la cual se establece los derechos de los ciudadanos a presentar las PQRSF y los tiempos de respuesta para que las entidades públicas respondan al ciudadano.

La misma Ley 1755 de 2015 establece que las entidades públicas deben dar trámite a las PQRSF dentro de los tiempos establecidos por la Ley e igualmente regula el proceso y establece los mecanismos a seguir en caso de que las entidades públicas incumplan en dar trámite a las respuestas.

Es de anotar que la oficina de control interno elabora el informe de seguimiento a las PQRSF correspondiente al primer semestre de la vigencia 2024, con la información suministrada por la oficina de GESTIÓN DOCUMENTAL, e igualmente, es pertinente aclarar que la oficina de Control Interno verificó en el software financiero Expert, modulo de gestión documental, dicha información.

CONCLUSIONES

En el comparativo entre el primer semestre de la vigencia 2023 y el primer semestre de la vigencia 2024, se muestra que para la vigencia 2023, no se encontró información de las PQRSF durante los meses de enero a mayo. Que para la vigencia 2024 se encuentra la información pero, no se dá trámite a las PQRSF



INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE DEPORTE Y LA RECREACIÓN DEL CAUCA

Calle 5 N° 9 – 10 Centro, POPAYÁN

Teléfono: (057+2) 8372926 Fax: 8372928

www.indeportescauca.gov.co



 Indeportes ICAUCA	INFORME		 Gobernación del Cauca
	GESTIÓN DOCUMENTAL		
FECHA: 2024/06/28	CÓDIGO: A-GAF-GD-FOR-012	VERSIÓN: 01	PÁGINA: 13 de 14

dentro de los plazos establecidos; por lo cual queda de la siguiente manera: de 26 PQRSF radicadas, únicamente se responden 2 dentro de los tiempos establecidos por la norma.

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, de igual manera se cuenta con diferentes canales de comunicación como correo electrónico institucional, en forma presencial a través de un escrito. Por lo anterior es de anotar que el Instituto ofrece distintos canales de recepción para las PQRSF.

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. Como se puede observar para el primer semestre de la vigencia 2024, se obtuvo un índice negativo en el trámite dado a las diferentes manifestaciones radicadas

(No. De PQRSF atendidas / Total de PQRS radicadas) x 100

REEMPLAZANDO: (2/26) * 100 = 7.69%

Teniendo en cuenta este resultado se puede evidenciar que se dio trámite a 2 manifestaciones del total de 26 PQRSF radicadas, para un porcentaje del 7.69% durante el periodo comprendido del 1 de enero al 30 de junio de la vigencia 2024, lo cual se evidencia que presuntamente existe un silencio administrativo, que en ciertos casos, la carencia de respuesta conlleva a sanciones para el Instituto, más aún cuando este evento de incumplimiento se vuelve recurrente. Dicho lo anterior, se debe tener claro que el ciudadano afectado puede una queja formal ante los organismos de control. se vuelve recurrente



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, so pena de sanción disciplinaria.

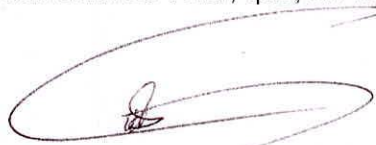
Sencibilizar por medio de capacitaciones a los líderes de procesos y a su equipo de apoyo, sobre la importancia del cumplimiento en tiempos de respuesta a cada tipo de manifestación radicada en los diferentes canales de comunicación que ofrece Indeportes Cauca. Igualmente, asegurar que la



 Indeportes ICAUCA	INFORME		 Gobernación del Cauca
	GESTIÓN DOCUMENTAL		
FECHA: 2024/06/28	CÓDIGO: A-GAF-GD-FOR-012	VERSIÓN: 01	PÁGINA: 14 de 14

distribución de las PQRSF, se realice en su debida forma, tanto en tiempo de distribución como al responsable para dar trámite.


Se recomienda a la Subgerencia Administrativa y Financiera tomar las medidas o acciones pertinentes con el fin de velar, que, en las respuestas se den, dentro del tiempo estipulados por la Ley.



GIOVANY A. BELTRAN DIAZ

Jefe de Control Interno

Indeportes-Cauca

Elaboró: Ana Lidis Bolaños S. 
 Revisó: Giovany A. Beltrán D. 