

|   |                          |   |
|---|--------------------------|---|
| <br>Indeportes Cauca | INFORME                  | <br>Gobernación<br>del Cauca |
|   | GESTIÓN DOCUMENTAL       |   |
| FECHA: 2024/06/28   | CÓDIGO: A-GAF-GD-FOR-012 | VERSIÓN: 01   |
|   |                          | PÁGINA: 1 de 13   |

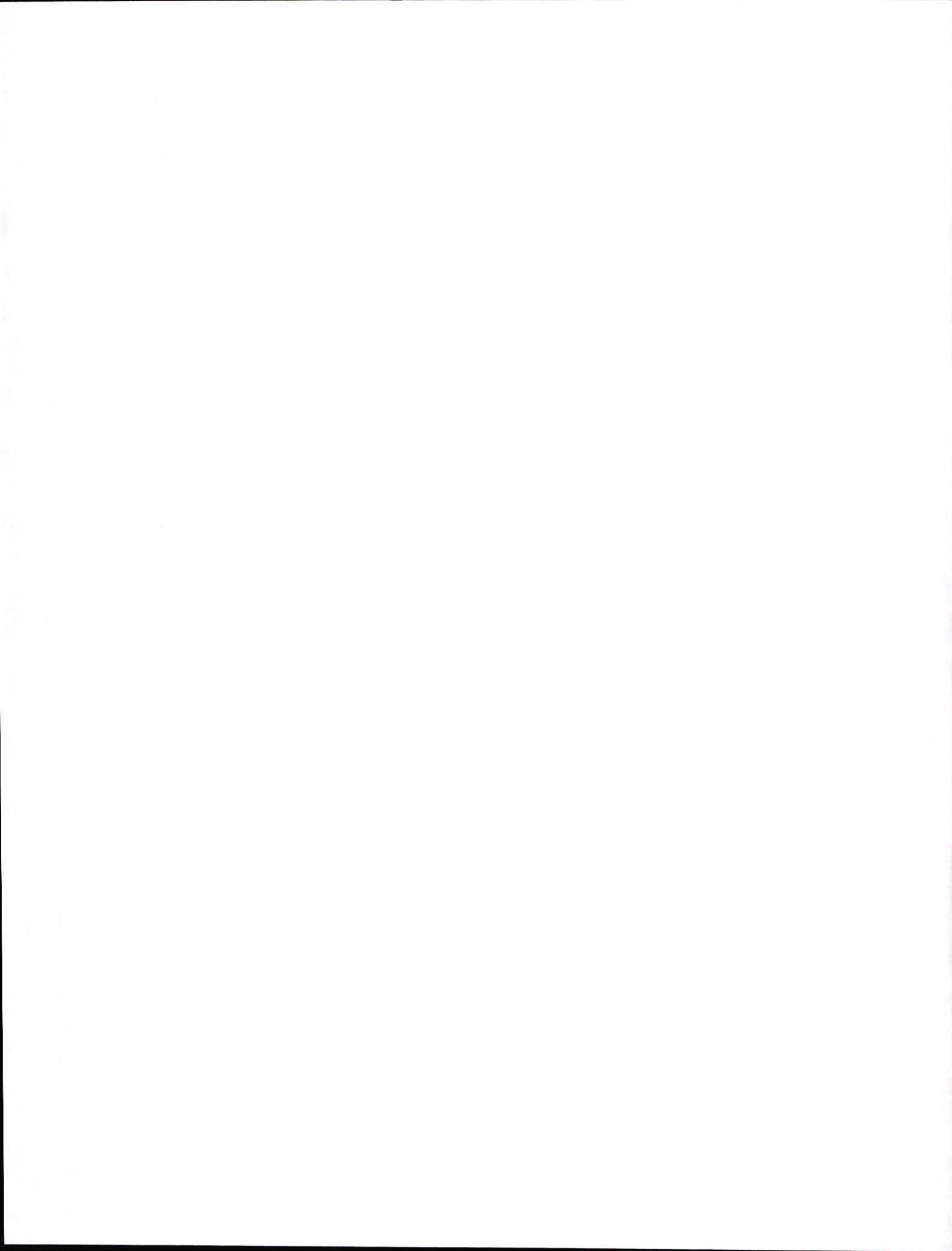
**INFORME DE SEGUIMIENTO A QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PRESENTADAS POR  
LOS USUARIOS DEL INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE DEPORTES DEL CAUCA  
“INDEPORTES-CAUCA”**

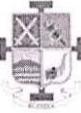
**INDEPORTES-CAUCA.**

**SEGUNDO SEMESTRE DE 2024  
OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**Popayán, Enero 2025**





|   |                          |             |   |
|---|--------------------------|-------------|---|
| <br>Indeportes Cauca | INFORME                  |             | <br>Gobernación<br>del Cauca |
|   | GESTIÓN DOCUMENTAL       |             |   |
| FECHA: 2024/06/28   | CÓDIGO: A-GAF-GD-FOR-012 | VERSIÓN: 01 | PÁGINA: 2 de 13   |

## 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 período correspondiente al segundo 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 raliza la oficina de control interno de INDEPORTES CAUCA, permite la evalualación 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

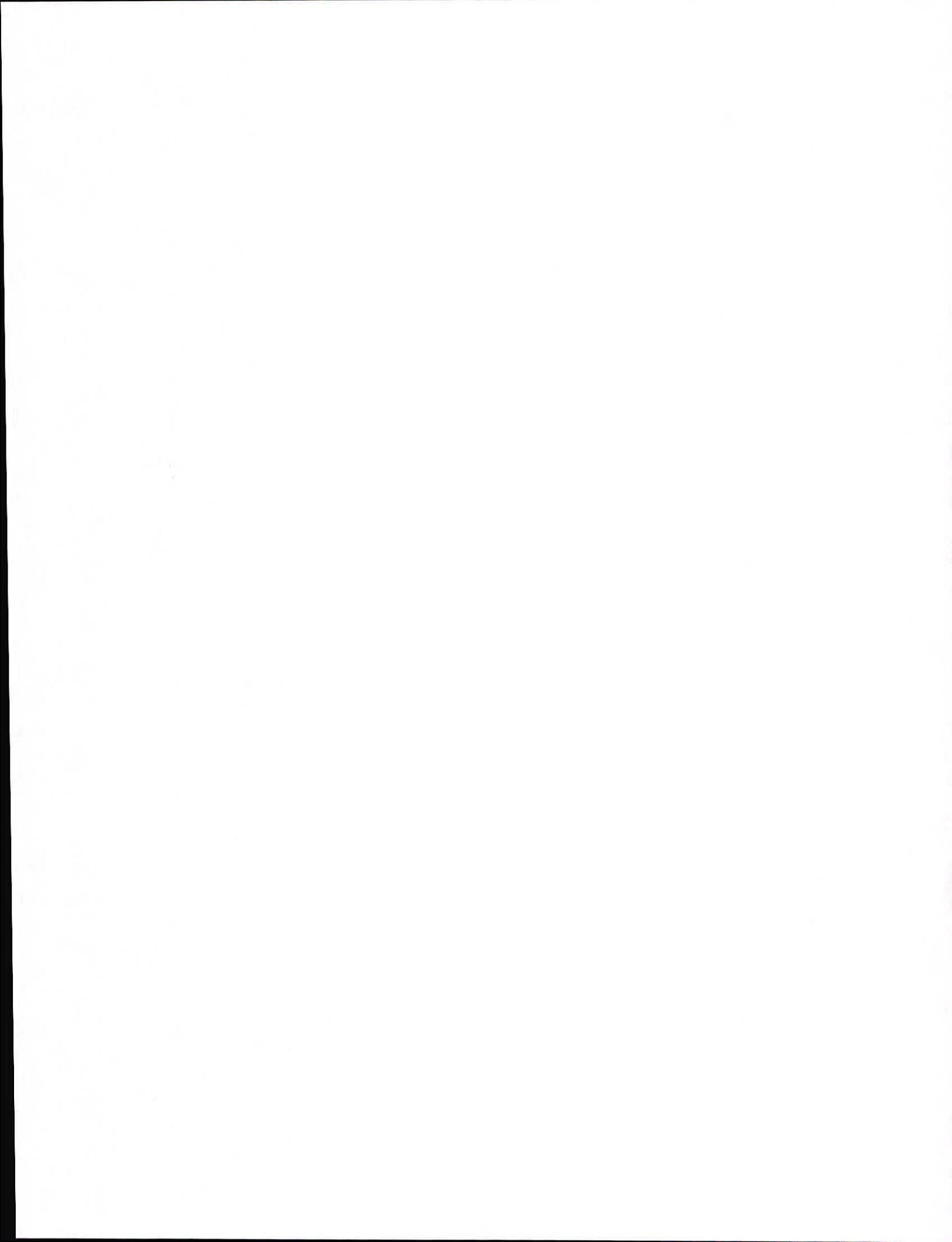
**SOLICITUDES:** Documento en que se pide algo de manera oficia

**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 los diferentes tipos de manifestación PQRSF (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones) que fueron radicadas por los ciudadanos con el propósito, de que las personas o usuarios puedan expresar sus necesidades, inquietudes o comentarios.





|  |                          |   |
|--|--------------------------|---|
| <br>Indeportes ICAUCA | INFORME                  | <br>Gobernación<br>del Cauca |
|  | GESTIÓN DOCUMENTAL       |   |
| FECHA: 2024/06/28  | CÓDIGO: A-GAF-GD-FOR-012 | VERSIÓN: 01   |
|  |                          | PÁGINA: 3 de 13   |

## OBJETIVO

Monitorear el cumplimiento de una atención oportuna a los usuarios o ciudadanos en el tiempo de respuesta de las PQRSF, desde la recepción hasta las contestaciones emanadas por los servidores públicos del INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE DEPORTE Y LA RECREACION DEL CAUCA "INDEPDORTES CAUCA", permitiendo a la Alta Dirección tomar decisiones basadas en información precisa, para implementar acciones correctivas y mejorar los procedimientos, garantizando que las soluciones sean satisfactorias y se logre una atención eficiente que cumpla con los objetivos propuestos

## 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 julio de 2024 al 31 de diciembre de 2024 del INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE DEPORTE Y LA RECREACION DEL CAUCA, "INDEPORTES CAUCA"

## METODOLOGÍA APLICADA

Mediante solicitud escrita realizada por el jefe de control interno de Indeportes Cauca a la Subgerente Administrativa y Financiera, como jefa del proceso de apoyo Gestión Administrativa y financiera, subprocesso de Gestión Documental, se obtiene una relación de las PQRSF del periodo solicitado, Dicha relación deberá incluir la trazabilidad de cada radicado, permitiendo verificar el procedimiento utilizado para el trámite de las distintas manifestaciones, así como los tiempos de respuesta correspondientes. Además, es necesario realizar una revisión para asegurarnos de que los tiempos de respuesta se hayan ajustado a 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 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 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,



|   |                          |             |   |
|---|--------------------------|-------------|---|
| <br>Indeportes Cauca | INFORME                  |             | <br>Gobernación<br>del Cauca |
|   | GESTIÓN DOCUMENTAL       |             |   |
| FECHA: 2024/06/28   | CÓDIGO: A-GAF-GD-FOR-012 | VERSIÓN: 01 | PÁGINA: 4 de 13   |

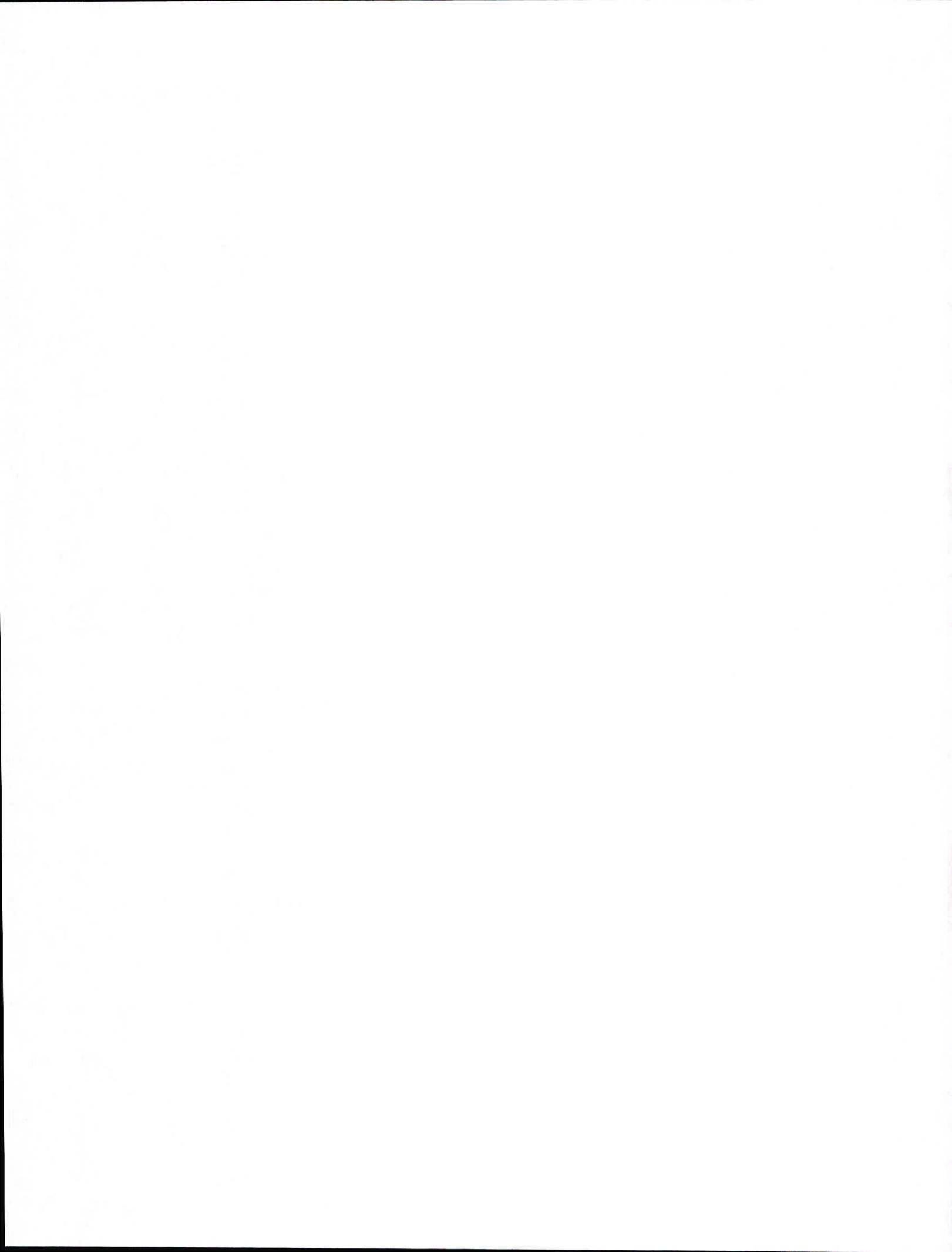
el término para resoloverla, la dependencia responsable del asunto, la fecha y número de oficio de respuesta, este registro deberá ser publicado en la página web institucional u otro medio que permita a la ciudadanía su consulta y seguimiento". Teniendo como objetivo principal la claridad y calidad en el proceso de recepción, trámite, direccionamiento, seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y felicitaciones que ingresan al INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE 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 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 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 julio de 2024 al 31 de diciembre de 2024, según los datos reportados por el responsable del proceso de Gestión documental de Indeportes Cauca.

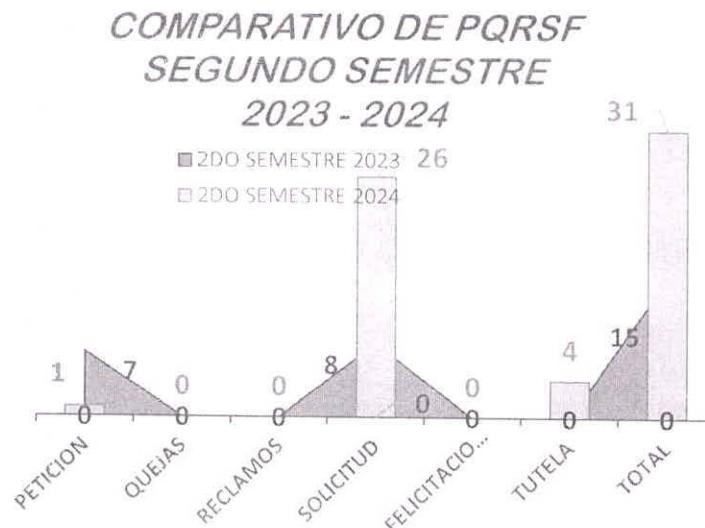


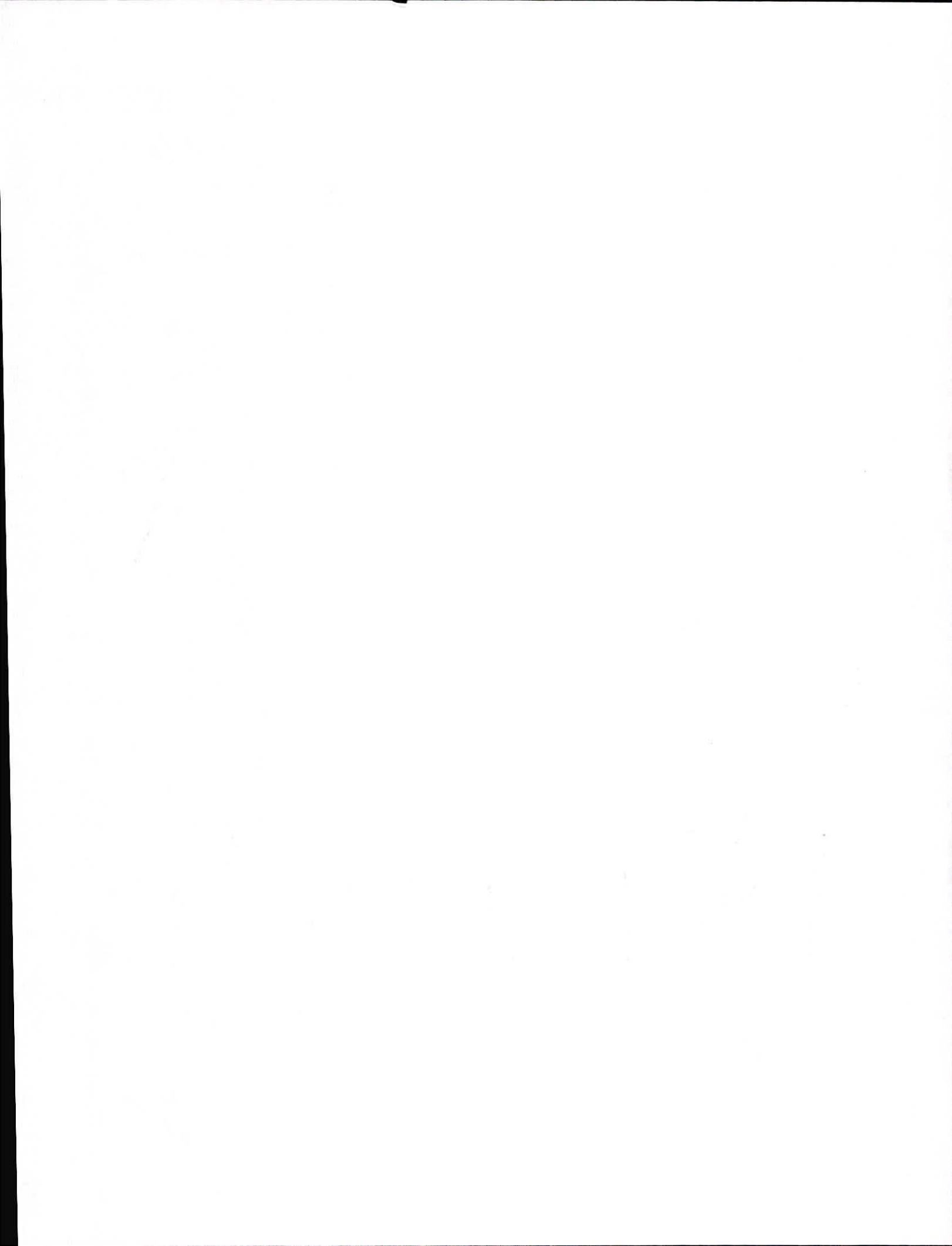
**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y FELICITACIONES  
PRESENTADAS EN EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2024**

Durante el segundo semestre de la vigencia 2024, se presentaron un total de 31 manifestaciones incluidas 4 tutelas.

**TABLA COMPARATIVA DE MANIFESTACIONES DEL SEGUNDO SEMESTRE DE LAS VIGENCIAS  
2023 - 2024**

| CUADRO COMPARATIVO DE P.Q.R.S.F.<br>SEGUNDO SEMESTRE 2023 - 2024 |                         |                         |
|--|-------------------------|-------------------------|
| TIPOS DE<br>MANIFESTACION  | 2DO<br>SEMESTRE<br>2023 | 2DO<br>SEMESTRE<br>2024 |
| PETICION   | 7                       | 1                       |
| QUEJAS   | 0                       | 0                       |
| RECLAMOS   | 0                       | 0                       |
| SOLICITUD  | 8                       | 26                      |
| FELICITACIONES   | 0                       | 0                       |
| TUTELA   | 0                       | 4                       |
| <b>TOTAL</b>   | <b>15</b>               | <b>31</b>               |

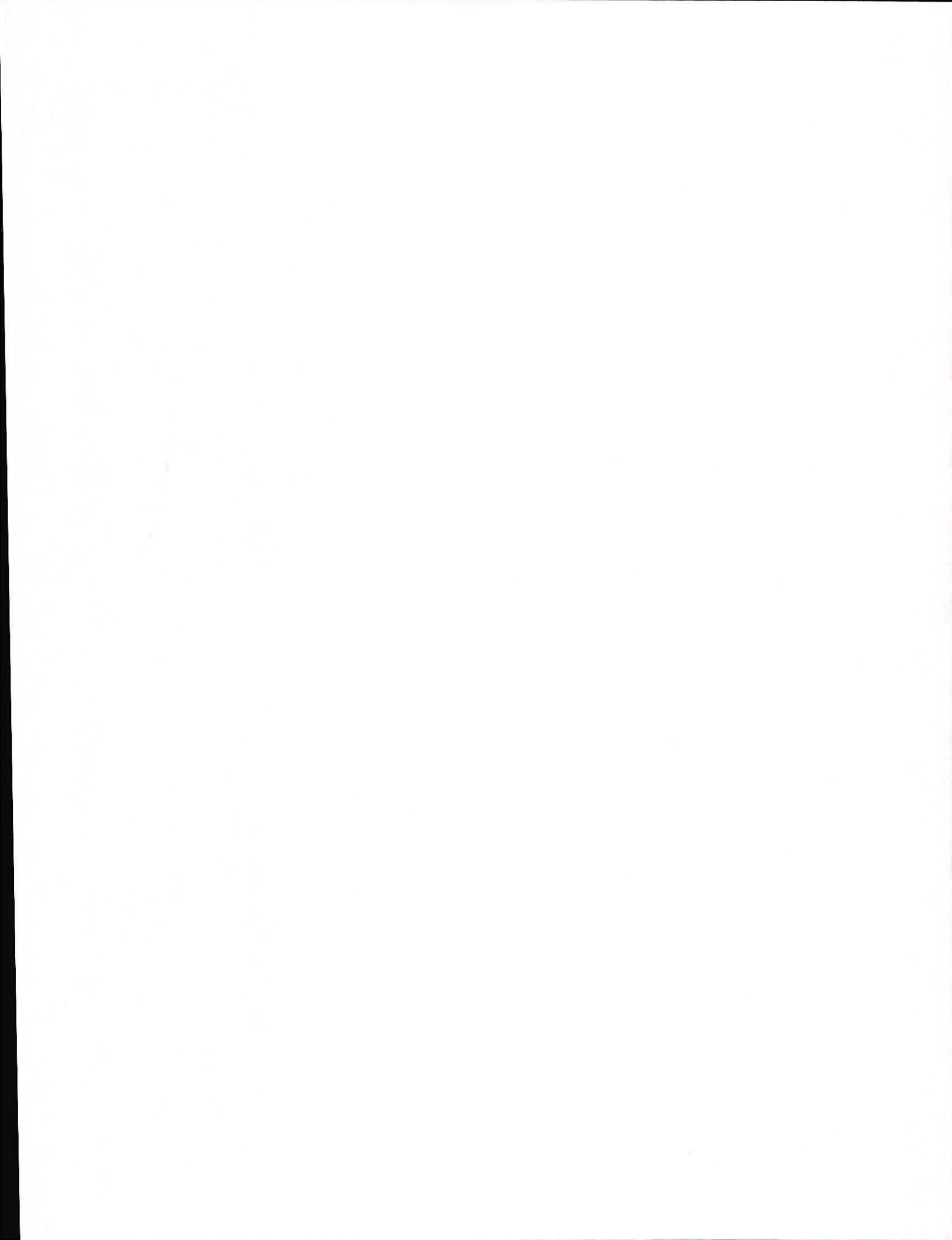




|   |   |                          |             |                 |  |  |   |
|---|---|--------------------------|-------------|-----------------|--|--|---|
| <br>Indeportes Cauca | <b>INFORME</b><br><b>GESTIÓN DOCUMENTAL</b> |                          |             |                 |  |  | <br>Gobernación<br>del Cauca |
|   | FECHA: 2024/06/28                           | CÓDIGO: A-GAF-GD-FOR-012 | VERSIÓN: 01 | PÁGINA: 6 de 13 |  |  |   |

## TABLA DE PQRSF RADICADAS SEGUNDO SEMESTRE VIGENCIA 2024

| RELACION DE PQRSF HISTORIAL |                  |   |   |   |                                    |           |                               |                  |                     |                     |   |
|-----------------------------|------------------|---|---|---|------------------------------------|-----------|-------------------------------|------------------|---------------------|---------------------|---|
| FECHA RADICADO              | NO. RADICADO     | ENTIDAD REMITENTE   | ASUNTO  | TIPO DE PQRS  | FUNCIONARIO ASIGNADO               | ESTADO    | TIPO RESPUESTA (ACTUAL)       | NO. RADICADO RTA | FECHA RTA DE FONDO  | RESPUESTA           | OBSERVACION   |
| 2024-07-02                  | 2024060900693381 | OLGA NELSA LOPEZ COLAZOS  | Derecho de petición de solicitud de documentos o información. SOLICITUD CERTIFICACION LABORAL DEL CONTRATO 0052024  | Derecho de petición de solicitud de documentos o información  | LIZETH ANDREA RIVERA GUECHE        | Pendiente |                               |                  |                     | Vencida             |   |
| 2024-07-05                  | 2024060900635613 | LUZ MARINA FLOR VASNAS  | Derecho de petición de solicitud de documentos - CERTIFICADO LABORAL, LUZ MARINA FLOR VASNAS  | Derecho de petición de solicitud de documentos o información  | LIZETH ANDREA RIVERA GUECHE        | Pendiente |                               |                  |                     | Vencida             |   |
| 2024-07-10                  | 2024040300678971 | RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO JUZGADO SEPTIMO PENAL DEL CIRCUITO DE POPAYÁN         | TUTELA: SENTENCIA DE TUTELA 138 DEL 10 DE JULIO 2024  | Tutela  | NATHALIA EUSCATEQUI RIVAS          | Pendiente |                               |                  |                     | Vencida             |   |
| 2024-07-17                  | 2024040300613921 | RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO CENTRO DE SERVICIOS JUDICIALES DE LOS HIZOJOS POPAYÁN | CITACION: AUDIENCIA EL 26 DE JULIO 2024   | Derechos de petición de consulta  | NATHALIA EUSCATEQUI RIVAS          | Pendiente |                               |                  |                     | Vencida             |   |
| 2024-07-17                  | 2024040000614021 | RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO JUZGADO SEPTIMO PENAL DEL CIRCUITO DE POPAYÁN         | AUTO ADMITI. DEMANDA A PREVIA CORRELACION   | Derecho de petición de interés particular   | NATHALIA EUSCATEQUI RIVAS          | Entendido |                               |                  |                     | Vencida             |   |
| 2024-07-17                  | 202404000064435  | RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO JUZGADO SEPTIMO PENAL DEL CIRCUITO DE POPAYÁN         | Derechos de petición de solicitud de documentos o información CONOCIMIENTO POSIBLE INCIDENTE DE DESACATO DE TUTELA 0062024  | Derecho de petición de solicitud de documentos o información  | NATHALIA EUSCATEQUI RIVAS          | Pendiente |                               |                  |                     | Vencida             |   |
| 2024-07-18                  | 2024010000561481 | GOBERNACION DEL CAUCA DEL CAUCA   | Derechos de petición de interés general; convocatoria comité departamental de drogas, Cauca para la elaboración de la estrategia para la formación del plan integral de drogas  | Derechos de petición de interés general   | DELIA MARCELA CABIDIYURI           | Pendiente |                               |                  |                     | Vencida             |   |
| 2024-07-19                  | 202402000264561  | COLPENJONES CONTRIBUCIONES CONTRIBUCIONES PERSONALES Y EGRESOS                        | Derechos de petición de interés general. CUENTA DE COBRO POR CONCEPTO DE CUOTAS PARTES PERSONALES   | Derechos de petición de interés general   | YONNY CATHERINE HERRERA PARRA      | Archivada | Respuesta Finalizada de Fondo | 202402000067982  | 2024-09-23 18:52:13 | Extemporanea        |   |
| 2024-07-22                  | 202404000064571  | MULINOS PARIN CLUB OLGA ISABEL CARDENAS   | Derechos de petición de interés general; SOLICITUD IMPUGNACION A JUNTA DIRECTIVA UGCA CAUCAN DE PASTAZA   | Derechos de petición de interés general   | ARY FERNANDO JOAQUIN TIMANA        | Pendiente |                               |                  |                     | Vencida             |   |
| 2024-07-24                  | 202403000064681  | PDD GOBERNACION DEL CAUCA- DARYL QUIROZ   | Derechos de petición de interés general; a Secretaría del Gobernador y Partido Demócrata del Cauca, reitera su compromiso en la garantía y protección de los Derechos Humanos y sus derechos fundamentales, por tanto, y con el propósito de generar y aplicar estrategias y acciones que den respuesta a las necesidades de orden Nacional y Territorial que impulsen la formulación del PITD Plan Integral de las Drogas en el Departamento del Cauca, respetuando los más perniciosos y dañinos efectos de las drogas en el Cauca y respetando la Gobernación en su logro socializado en mesa de trabajo, virtual y en la fecha 24 de julio a las 09:30 am.  | Derechos de petición de interés general   | MONICA MARGOTH MERA CERON          | Archivada | Respuesta Finalizada de Fondo | 202403000065072  | 2024-07-30 11:44:07 | Respondida a tiempo | Guía Básica para la Formulación del PITD Plan Integral Territorial de Drogas, Cauca 2024-2027                                 |
| 2024-07-24                  | 202405000064711  | PDD GOBERNACION DEL CAUCA- DARYL QUIROZ   | Derechos de petición de solicitud de documentos o información. La Gobernación del Cauca, se dirige a la Secretaría del Gobernador y Partido Demócrata del Cauca, reitera su compromiso en la garantía y protección de los Derechos Humanos y sus derechos fundamentales de los ciudadanos, por tanto, y con el propósito de generar y aplicar estrategias y acciones que den respuesta a las necesidades de orden Nacional y Territorial que impulsen la formulación del PITD Plan Integral de las Drogas en el Departamento del Cauca, respetando la Gobernación en su logro socializado en mesa de trabajo, virtual y en la fecha 24 de julio a las 09:30 am. | Derechos de petición de solicitud de documentos o información   | MONICA MARGOTH MERA CERON          | Pendiente |                               |                  |                     | Vencida             |   |
| 2024-08-01                  | 202406050065771  | PROVEER INSTITUCIONAL PROVEER INSTITUCIONAL   | Derechos de petición de interés particular; artículo 28 de la constitución política y artículo 178 de la constitución política  | Derechos de petición de interés particular  | FREDDY FIGUEROA FERNANDEZ          | Archivada | Respuesta Finalizada de Fondo | 202406500005642  | 2024-08-12 14:21:43 | Respondida a tiempo | Respuesta derechos de petición recibida el 3 de agosto de 2024  |
| 2024-08-02                  | 202404000065221  | CLUB DEPORTIVO TUTUM UNA DISCIPLINA DE VIDA   | Derechos de petición de interés particular; SOLICITUD DE CONTRATOS CONVENIO/ADMISIÓN  | Derechos de petición de interés particular  | NATHALIA EUSCATEQUI RIVAS          | Entendido |                               |                  |                     | Vencida             |   |
| 2024-08-06                  | 202406760065441  | PROCURADURIA GENERAL DE LA NACION   | Derechos de petición de solicitud de información, GORECO DE PERIODICO ARTICO 2.2 CONSTITUCION, INFORMACION E IMPLEMENTACION DEPORTIVAS JUEGOS NACIONALES DEL CIELO CIEPTERO   | Derechos de petición de solicitud de documentos o información   | ARY FERNANDO JOAQUIN TIMANA        | Archivada | Respuesta Finalizada de Fondo | 202405000065772  | 2024-08-14 18:04:31 | Respondida a tiempo | RESPUESTA A OFICIO DE SOLICITUD DE INFORMACION, POR DERECHOS DE PETICION INSTANCIAS PUN DISCIPLINAS DE LEVANTAMIENTO DE PESAS |
| 2024-08-12                  | 2024067000656511 | USUARIO ANONIMO   | Derecho de petición de solicitud de documentos o información - Presentación Plataforma GESTOR   | Derecho de petición de solicitud de documentos o información  | NICOLAS ALEXANDER DIAZ MARTINEZ    | Archivada | Respuesta Finalizada de Fondo | 202406000006042  | 2024-08-31 14:16:42 | Respondida a tiempo |   |
| 2024-08-20                  | 202406300066401  | INGRITH JOHANA COTACIO CHAVEZ   | DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR, SOLICITUD CONSANCIA LABORAL DE LA SENORITA INGRITH JOHANA COTACIO CHAVEZ, CEDULA DE CIUDADANIA 106190744-1   | Derechos de petición de interés particular  | NATHALIA EUSCATEQUI RIVAS          | Archivada | Respuesta Finalizada de Fondo | 202404000072222  | 2024-12-18 09:04:25 | Extemporanea        | NINGUNA   |
| 2024-08-22                  | 202404000066143  | FRANCISCO JAVIER LOPEZ MONILLA  | Derechos de petición de interés particular; solicitud de manutención de funcionario; contratación prararial de contratos con personal de funcionamiento y personal del año 2012 a 2014  | Derechos de petición de interés particular  | NATHALIA EUSCATEQUI RIVAS          | Archivada | Respuesta Finalizada de Fondo | 202404000066632  | 2024-09-03 08:59:01 | Respondida a tiempo |   |
| 2024-08-30                  | 202406700066493  | USUARIO ANONIMO   | Derechos de Pet. Consultar sobre particular, Derecho de petición  | Derechos de Pet. Consultar sobre particular   | ARY FERNANDO JOAQUIN TIMANA        | Pendiente |                               |                  |                     | Vencida             |   |
| 2024-08-02                  | 202403000066513  | JUZGADO 0002  | Derechos de Petición de interés particular, ORDEN DE EMPRESA  | Derechos de petición de interés particular  | FEDERICO EDUARDO GUTIERREZ LARIBER | Pendiente |                               |                  |                     | Vencida             |   |
| 2024-08-05                  | 202404000067671  | LOREANA PERAPAN VELASCO   | Derechos de petición de solicitud de documentos o información, Interes general  | Derechos de petición de solicitud de documentos o información   | NATHALIA EUSCATEQUI RIVAS          | Archivada | Respuesta Finalizada de Fondo | 202404000067632  | 2024-09-17 10:48:51 | Respondida a tiempo |   |
| 2024-09-09                  | 202406000067813  | LUISAFERNANDA MOSQUERA PEREZ  | SOLICITUD DE CERTIFICADOS EXPERIENCIA LABORAL, LUISA FERNANDA MOSQUERA  | Derechos de petición de solicitud de documentos o información   | LIZETH ANDREA RIVERA GUECHE        | Pendiente |                               |                  |                     | Vencida             |   |
| 2024-09-11                  | 202404000067813  | JUZGADO TERCERO CIVIL MUNICIPAL POPOVAN CAUCA   | Tutela: ACCION DE TUTELA ACCIONANTE MARIEL ANDRES RIVERA M/PS/32  | Tutela  | NATHALIA EUSCATEQUI RIVAS          | Pendiente |                               |                  |                     | Vencida             |   |
| 2024-09-19                  | 202404000067813  | JUZGADO TERCERO CIVIL MUNICIPAL POPOVAN CAUCA   | Tutela: NOTIFICAUSE ALAS PARTES POR EL MEDIO QUE SEA DIGNO Y EXPEDITO   | Tutela  | NATHALIA EUSCATEQUI RIVAS          | Pendiente |                               |                  |                     | Vencida             |   |
| 2024-09-23                  | 202404000067901  | FRANCY JARAMILLO  | Derechos de petición de interés general, EXPEDICION CERTIFICACION DE INGRESOS RETENCION EN LA PLUENTE   | Derechos de petición de interés general, EXPEDICION CERTIFICACION DE INGRESOS RETENCION EN LA PLUENTE | YONNY CATHERINE HERRERA PARRA      | Archivada | Respuesta Finalizada de Fondo | 202402000068192  | 2024-09-26 08:41:46 | Respondida a tiempo | Constancia de llegada y Retención   |



|   |                    |                          |  |  |             |  |   |
|---|--------------------|--------------------------|--|--|-------------|--|---|
| <br>Indeportes Cauca | INFORME            |                          |  |  |             |  | <br>Gobernación<br>del Cauca |
|   | GESTIÓN DOCUMENTAL |                          |  |  |             |  |   |
| FECHA: 2024/06/28   |                    | CÓDIGO: A-GAF-GD-FOR-012 |  |  | VERSIÓN: 01 |  | PÁGINA: 7 de 13   |

|            |                 |   |  |   |                              |           |                            |                 |                     |                     |                               |  |
|------------|-----------------|---|--|---|------------------------------|-----------|----------------------------|-----------------|---------------------|---------------------|-------------------------------|--|
| 2024-09-23 | 202405000067911 | LEGA CAUCA DE PATINAJE                          | Derechos de petición de interés general, RECURSO DE REPOSICIÓN   | Derechos de petición de interés general | ARY FERNANDO JOAQUÍN TIMANA  | Pendiente |                            |                 |                     |                     | Vencida                       |  |
| 2024-09-26 | 202404000068181 | JUZGADO TERCERO CIVIL MUNICIPAL POPAYÁN CALI    | Acción de tutela, mediante sentencia de primera instancia  | Tutela                                  | NATHALIA EUSCATEGUI RIVAS    | Pendiente |                            |                 |                     |                     | Vencida                       |  |
| 2024-10-21 | 202405700069371 | Clinica de Salud mental Clínica de salud mental | Peticiones entre autoridades: Solicitud  | Peticiones entre autoridades            | DELIA MARCELA CAJIBIOY UNI   | Pendiente |                            |                 |                     |                     | Vencida                       |  |
| 2024-10-23 | 202405000069521 | ANDRES HERNANDEZ ESPINAL                        | Derecho de Petición interés particular, para su conocimiento enviamos copia del derecho de petición de información enviado a la comisión disciplinaria de la liga de patinaje por parte de los padres de familia de los deportistas.                       | Derecho de Petición interés particular  | ARY FERNANDO JOAQUÍN TIMANA  | Pendiente |                            |                 |                     |                     | Vencida                       |  |
| 2024-10-29 | 202405000069851 | KATHERIN ALBAN ROSERO                           | Derechos de petición de interés general, SOLICITUD DE INFORMACION CUALES HAN SIDO LAS ACTUACIONES EFECTUADAS A LA FECHA Y SE ME COMPUSEN COPIAS AUTÉNTICAS A MI CONSTANCIA, DONDE SE EVIDENCIE LOS CRITERIOS PARA HACER LOS CAMBIOS EN LA AGENDA PROGRAMA. | Derechos de petición de interés general | JESUS DARIO NAVIA SILVA      | Pendiente |                            |                 |                     |                     | Vencida                       |  |
| 2024-10-29 | 202405000069861 | KATHERIN ALBAN ROSERO                           | Derechos de petición de interés general, PARA PEDIR CONSTANCIA DE CAMBIO DE PRUEBA   | Derechos de petición de interés general | JESUS DARIO NAVIA SILVA      | Archivado | Respuesta Final o de Fondo | 202405000070162 | 2024-11-01 18:51:48 | Respondida a tiempo | Respuesta derecho de petición |  |
| 2024-12-18 | 202406000072281 | MUNICIPIO DE CORINTO                            | Derechos de petición de interés general, recurso o pretrámite del tabaco el tabaco se dirigió a los entes territoriales, la alcaldía de corinto secretaría educación.  | Derechos de petición de interés general | GLORIA INELSA LOPEZ COLLAZOS | Entrámite |                            |                 |                     |                     | Vencida                       |  |

Analizando el segundo 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 15 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 cumplimiento con los procedimientos establecidos por INDEPORTES CAUCA y con el propósito de asegurar el cumplimiento de las normativas, se elabora el presente informe correspondiente al segundo periodo de la vigencia 2024. El informe recoge la información obtenida a través del software Expert, específicamente del módulo de Gestión Documental, y los reportes generados en el mismo

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

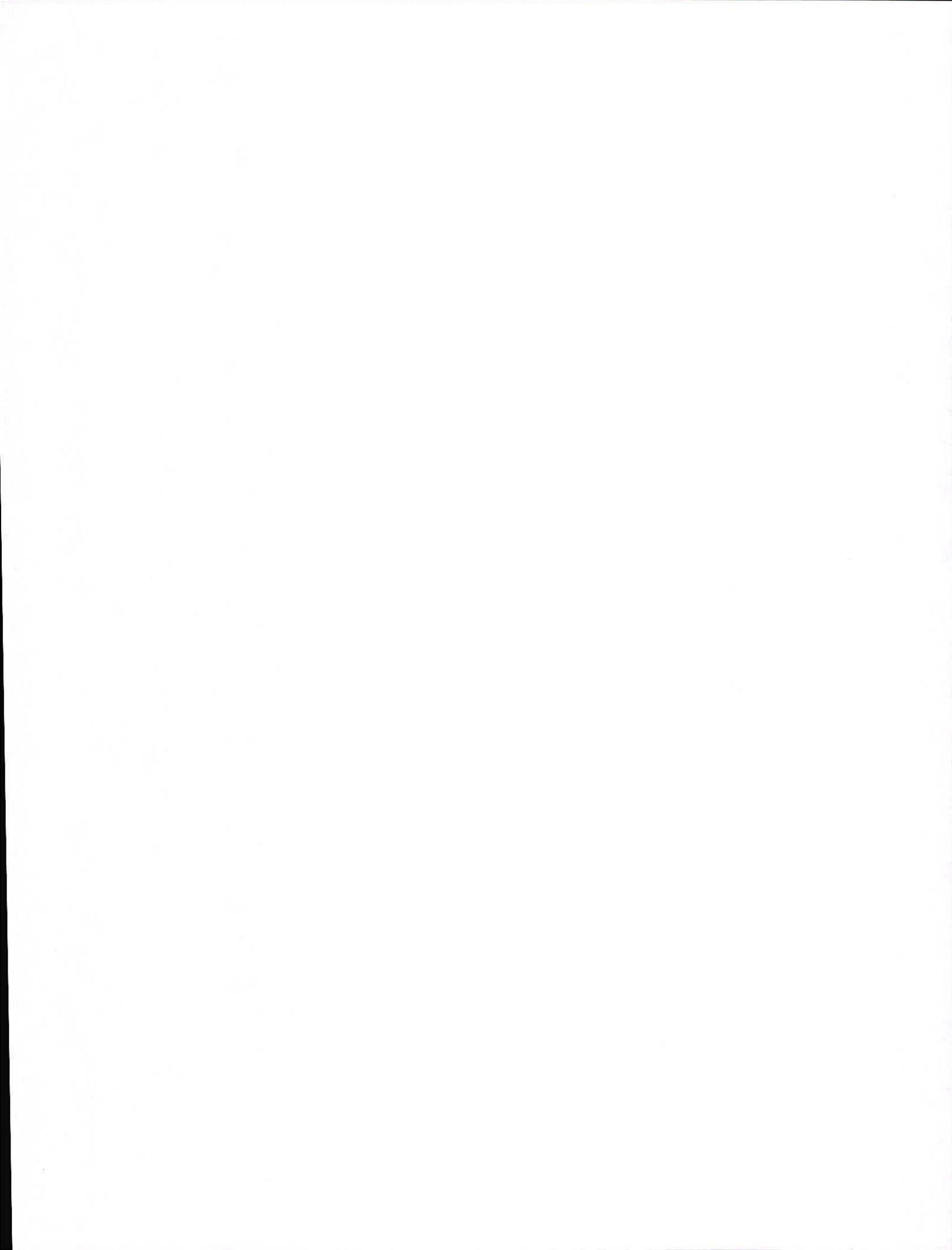
Realizando el análisis comparativo de los diferentes tipos de manifestación entre el segundo semestre de la vigencia 2023 y el segundo semestre de la vigencia 2024, la oficina de Control Interno evidenció un incremento del 107% del total de las PQRSF, para el segundo semestre de la vigencia 2024.

Realizando el comparativo del segundo semestre de las vigencias 2023 y 2024, con respecto a las manifestaciones de peticiones, se observó una disminución de 86% para el segundo semestre de la vigencia 2024.

En el segundo semestre de la vigencia 2024, se observó un **incremento significativo del 225%** en las manifestaciones por solicitudes en comparación con el mismo periodo del año anterior (2023). Este aumento refleja un mayor número de trámites y solicitudes durante este semestre.

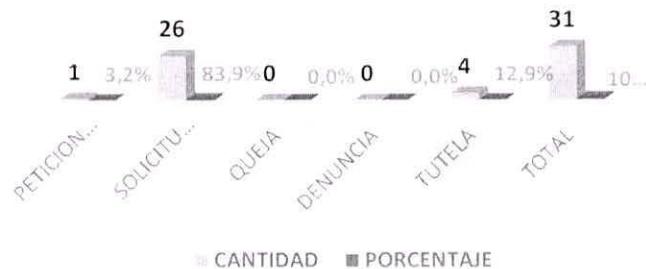
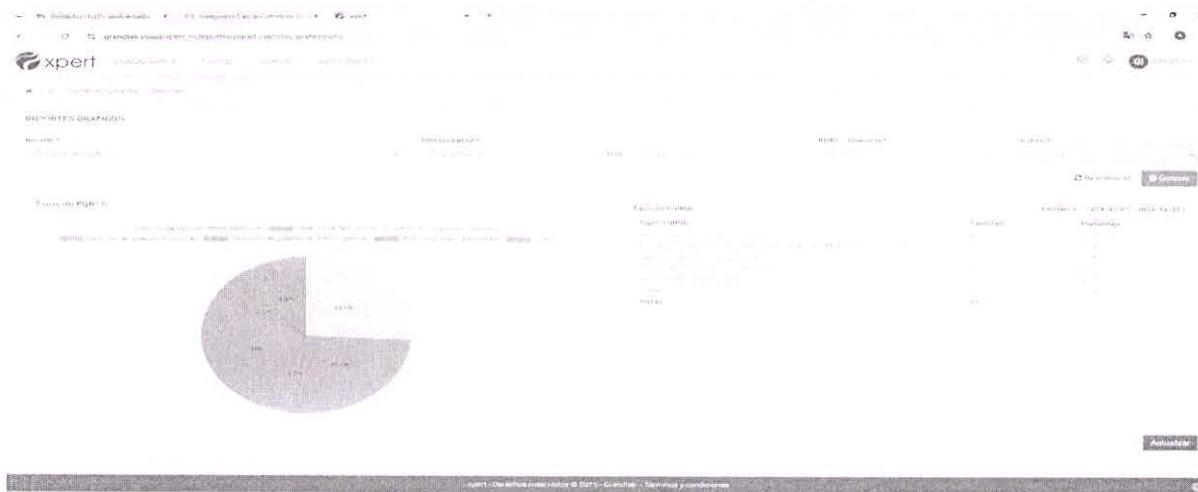
las **manifestaciones de quejas, reclamos y felicitaciones** se mantuvieron estables, sin cambios relevantes entre el segundo semestre de 2023 y 2024, lo que indica que el comportamiento en cuanto a la satisfacción o insatisfacción permanecen constante.

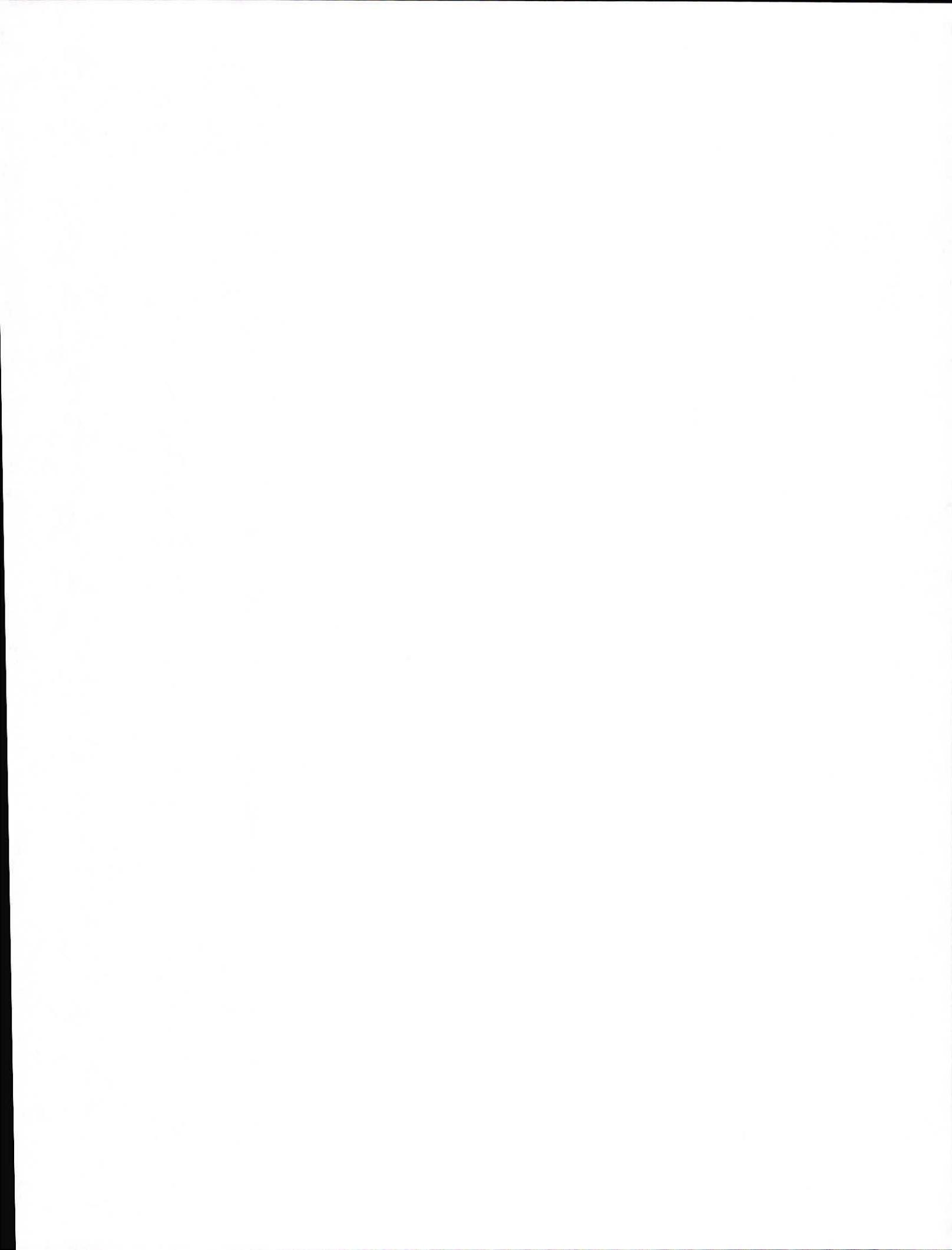
Es importante resaltar que, durante el segundo semestre de 2024, se presentaron un total de cuatro (4) tutelas. En contraste, en el mismo periodo del año 2023, no se radicó ninguna tutela



**GRAFICA DE MANIFESTACIONES SEGUNDO SEMESTRE 2024**

| <b>TIPOS DE PQRSF SEGUNDO SEMESTRE 2024</b> |                 |                   |
|---|-----------------|-------------------|
| <b>TIPO PQRSF</b>                           | <b>CANTIDAD</b> | <b>PORCENTAJE</b> |
| PETICIONES                                  | 1               | 3,2%              |
| SOLICITUDES                                 | 26              | 83,9%             |
| QUEJA                                       | 0               | 0,0%              |
| DENUNCIA                                    | 0               | 0,0%              |
| TUTELA                                      | 4               | 12,9%             |
| <b>TOTAL</b>                                | <b>31</b>       | <b>100%</b>       |

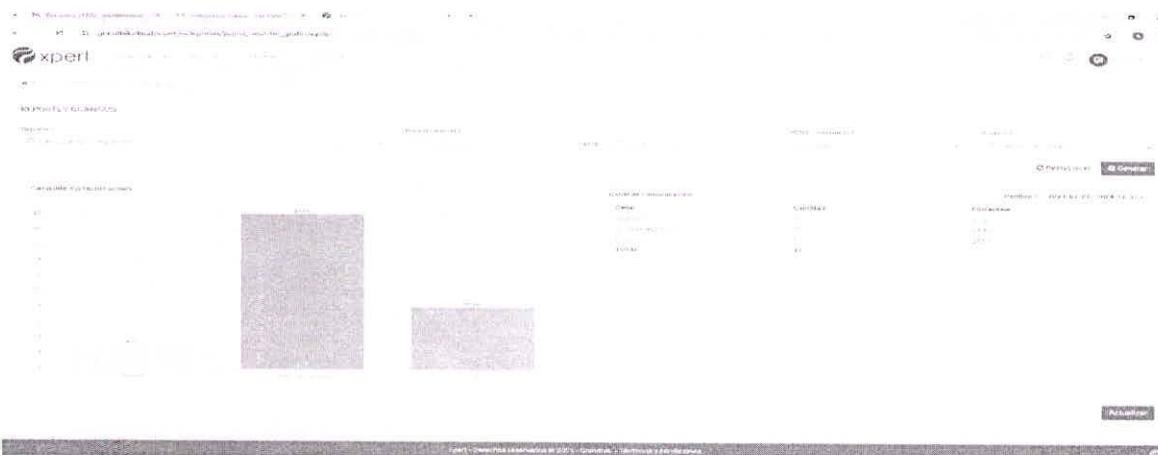
**TIPOS DE PQRSF SEGUNDO SEMESTRE 2024**

■ CANTIDAD ■ PORCENTAJE




Según la gráfica anterior, durante el segundo semestre de 2024, se registraron un total de 31 manifestaciones de las diferentes PQRSF. De estas, las solicitudes fueron las más frecuentes, con un total de 26, lo que representa el 83.9% del total de radicaciones. Le siguen las 4 tutelas, que corresponden al 12.9%, y una petición, que representa el 3.2% de las radicaciones totales.

**CANAL DE COMUNICACIÓN RADICACIONES DE PQRSF- 2DO SEMESTRE VIGENCIA 2024**

| CANAL DE COMUNICACIÓN<br>RADICACIONES PQRSF |           |                |
|---|-----------|----------------|
| CANAL                                       | CANTIDAD  | PORCENTAJE (%) |
| INTERNET                                    | 3         | 9,67           |
| CORREO ELECTRONICO                          | 20        | 64,51          |
| PERSONAL                                    | 8         | 25,80          |
| <b>TOTAL</b>                                | <b>31</b> | <b>100,0</b>   |





Según la tabla anterior, se observa que el canal de comunicación mas utilizado por los ciudadanos en la radicación de las diferentes manifestaciones de PQRSF, para el segundo semestre de la vigencia 2024, es por medio de correo electrónico, de las cuales con un total de 31 manifestaciones radicadas, 20 manifestaciones son recibidas por dicho medio, para un porcentaje del 64.5% .

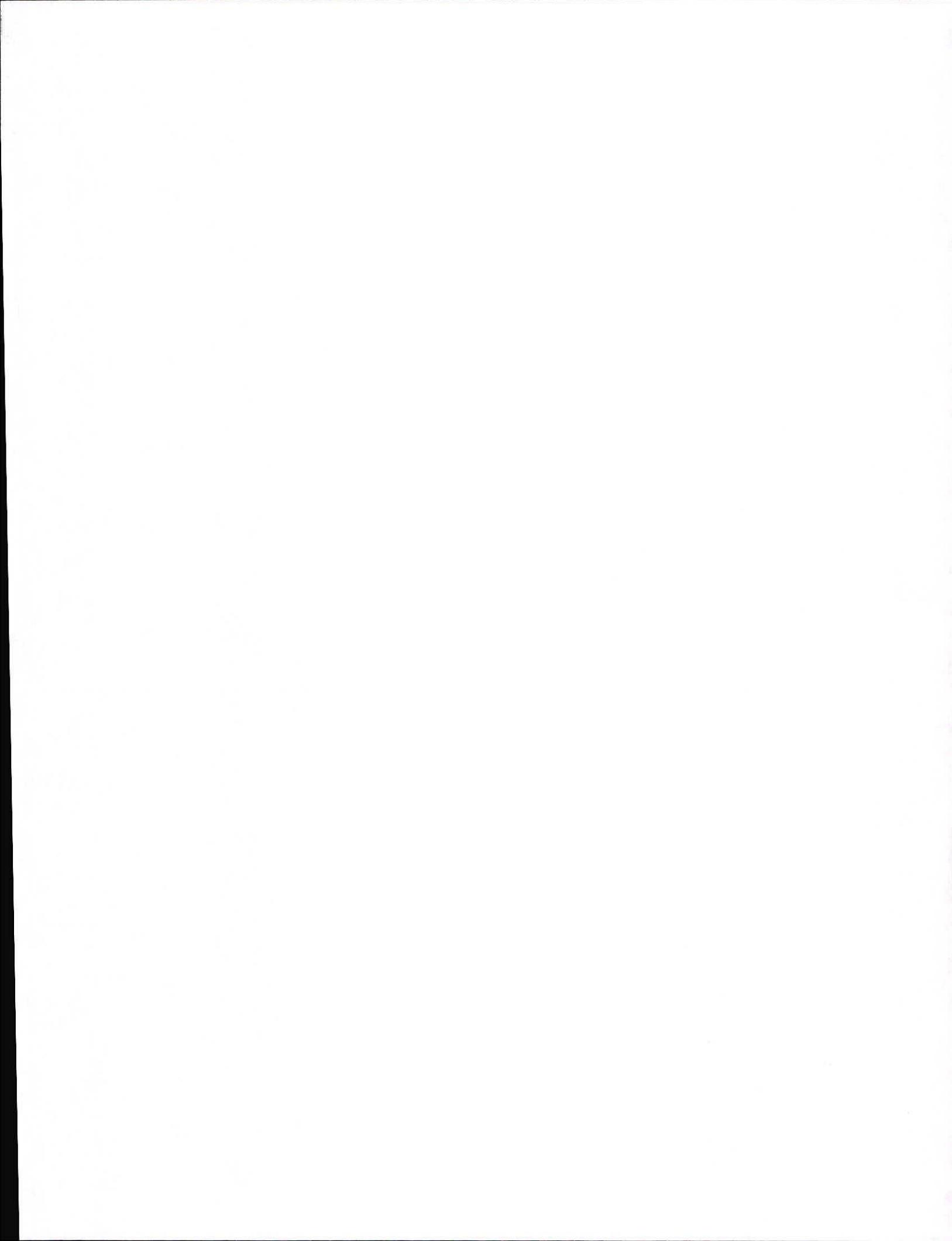
De igual manera se denota que como canal de comunicación utilizado por vía internet se radican tres (3) manifestaciones, con un porcentaje de 9.7% y ocho (8) manifestaciones por radicación personal, con un porcentaje del 25.8% del total de 31 manifestaciones radicadas para el segundo semestre de la vigencia 2024.

#### TIEMPOS DE RESPUESTA DE LAS PQRSF SEGUNDO SEMESTRE 2024

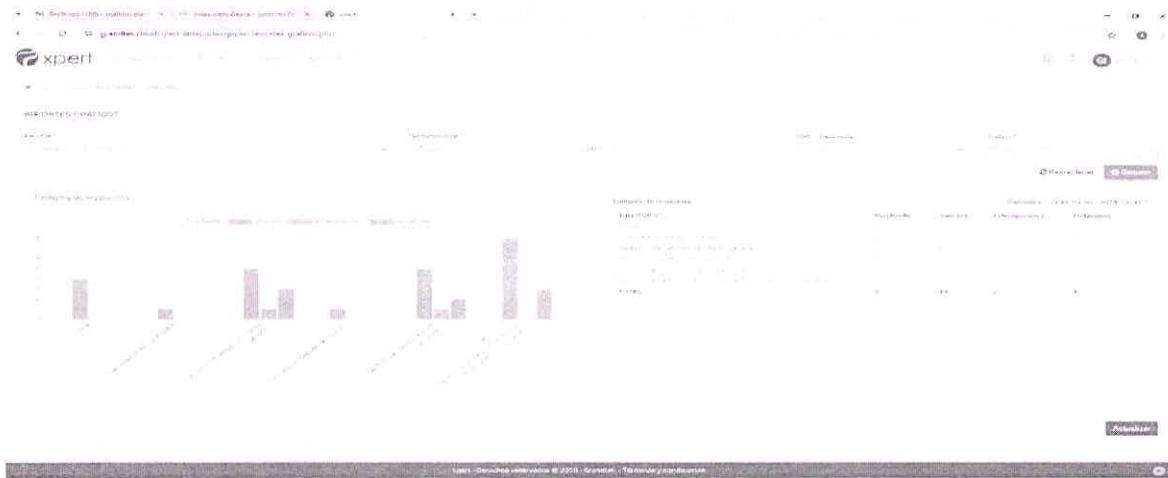
| TIEMPOS DE RESPUESTA DE LAS PQRSF PRIMER SEMESTRE 2024 |           |           |              |            |
|--|-----------|-----------|--------------|------------|
| TIPO DE PQRSF  | PENDIENTE | VENCIDA   | Extemporanea | EN TERMINO |
| PETICIONES   | 0         | 1         | 0            | 0          |
| SOLICITUDES  | 0         | 22        | 1            | 3          |
| QUEJA  | 0         | 0         | 0            | 0          |
| DENUNCIA   | 0         | 0         | 0            | 0          |
| TUTELA   | 0         | 4         | 0            | 0          |
| <b>TOTALES</b>   | <b>0</b>  | <b>27</b> | <b>1</b>     | <b>3</b>   |

#### TIEMPOS DE RESPUESTA DE LAS PQRSF





|   |                          |             |   |
|---|--------------------------|-------------|---|
|  | INFORME                  |             | <br>Gobernación<br>del Cauca |
|   | GESTIÓN DOCUMENTAL       |             |   |
| FECHA: 2024/06/28   | CÓDIGO: A-GAF-GD-FOR-012 | VERSIÓN: 01 | PÁGINA: 11 de 13  |



En el seguimiento realizado por la oficina de Control Interno respecto al tiempo de respuesta de cada tipo de manifestación radicada en el segundo semestre de 2024, se ha evidenciado que los responsables asignados para tramitar dichas manifestaciones no están brindando respuesta dentro de los términos establecidos por la normatividad vigente. Esta situación genera un riesgo eminentemente tanto para el gerente como para la persona encargada de gestionar las respuestas. Se puede analizar que de 31 PQRSF radicadas para el segundo semestre de la vigencia 2024, el Instituto únicamente le da trámite a dos (2) diferentes manifestaciones.

Según el informe generado por el software financiero Expert, del módulo de gestión documental, de un total de 31 manifestación radicadas, 27 manifestaciones, están vencidas en el tiempo de respuesta, distribuidas de la siguiente manera:

- ✓ 22 solicitudes
- ✓ 4 tutelas
- ✓ 1 petición

Igualmente podemos observar que 1 petición se respondió extemporáneamente, y únicamente 3 manifestaciones se respondieron dentro de los tiempos reglamentarios.

Es preocupante para la Oficina de Control Interno el resultado obtenido en este informe. Según lo establecido en la Ley 1755 de 2015, que establece los derechos de los ciudadanos a presentar las PQRSF y los tiempos de respuesta para que las entidades públicas respondan, las entidades tienen la obligación de tramitar las manifestaciones dentro de los plazos establecidos por dicha ley.

La misma ley también regula el proceso y establece los mecanismos a seguir en caso de que las entidades públicas incumplan con los tiempos de respuesta.

Cabe señalar que la Oficina de Control Interno elabora el informe de seguimiento a las PQRSF correspondientes al segundo semestre de 2024, utilizando la información obtenida del SOFTWARE FINANCIERO EXPERT, módulo GESTIÓN DOCUMENTAL. Lo anterior se debe a que el informe



|   |                           |   |
|---|---------------------------|---|
| <br><b>Indeportes ICAUCA</b> | <b>INFORME</b>            | <br><b>Gobernación del Cauca</b> |
|   | <b>GESTIÓN DOCUMENTAL</b> |   |
| FECHA: 2024/06/28   | CÓDIGO: A-GAF-GD-FOR-012  | VERSIÓN: 01   |
|   |                           | PÁGINA: 12 de 13  |

suministrado por la Oficina de la Subgerencia Administrativa y Financiera no fue entregado con la información completa requerida.

## CONCLUSIONES

- En el informe correspondiente al segundo semestre de la vigencia 2024, se evidencia que no se da trámite a las PQRSF dentro de los plazos establecidos. De un total de 31 PQRSF radicadas, únicamente se responden 3 dentro de los tiempos estipulados por la normativa vigente según el informe expedido por el software Exper en su moduloa gestión documental.
- La página web de la entidad [www.indeportescauca.gov.co](http://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, el cual puede ser radicado en ventanilla unica. 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 segundo 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: (3/31) \* 100 = 9.68%**

- Según el análisis realizado a dicho informe, se evidencia que, presuntamente, existen 27 manifestaciones que no recibieron respuesta, y una que fue respondida de manera extemporánea. En este sentido, es importante tener en cuenta que el ciudadano afectado podría presentar una queja ante los organismos de control, lo que podría dar lugar a investigaciones y/o sanciones para el gerente y la persona responsable de dar respuesta, especialmente si esta situación se vuelve recurrente.
- Es necesario llevar a cabo una revisión exhaustiva para garantizar que las respuestas estén dentro de los tiempos de contestación, que estas se hayan ajustado a los plazos establecidos por la ley.
- La oficina de Control Interno manifiesta que el informe de seguimiento a las PQRSF, correspondiente al segundo semestre de la vigencia 2024, se elaboró con la información generada a través del software financiero Expert, módulo gestión documental, toda vez que, el suministrado por la subgerencia administrativa y financiera no contenía toda la información



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

necesaria para realizar seguimiento a cada una de las diferentes manifestaciones radicadas para este periodo evaluado

## 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.

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 distribución de las PQRSF, se realice en su debida forma, tanto en tiempo de distribución como al responsable para dar trámite, al igual que capacitar a los funcionarios en la utilización del software Expert para dar respuestas por este medio.

Es de vital importancia que desde la Subgerencia Administrativa y Financiera se emitan directrices claras para implementar acciones de mejora en el procedimiento de trazabilidad de cada PQRSF radicada a través de los diferentes canales de comunicación. Se debe crear una matriz que registre la fecha de respuesta, lo cual permitirá un seguimiento adecuado a los tiempos de contestación. Esto ayudará a evitar posibles inconformidades por parte de los ciudadanos, que podrían dar lugar a sanciones tanto para el representante legal como para la persona responsable de tramitar cada manifestación radicada.



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

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



