
 IndeportesCAUCA	INFORME		 Gobernación 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





	INFORME		 Gobernación 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 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 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.





 IndeportesICAUCA	INFORME		 Gobernación 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, subproceso 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,







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

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 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.





 Indeportes ICAUCA	INFORME		 Gobernación del Cauca
	GESTIÓN DOCUMENTAL		
FECHA: 2024/06/28	CÓDIGO: A-GAF-GD-FOR-012	VERSIÓN: 01	PÁGINA: 5 de 13

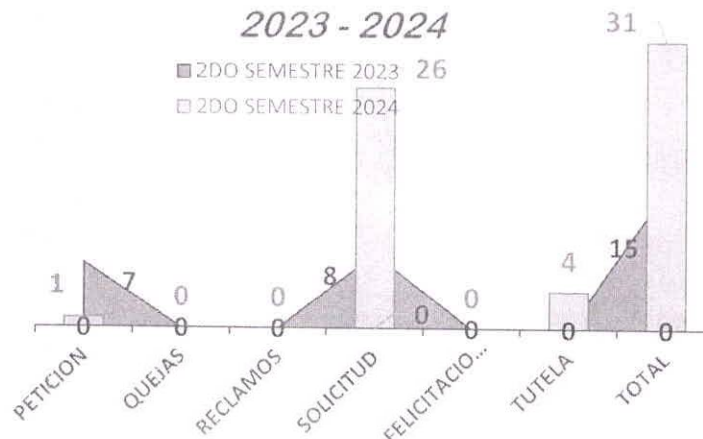
### INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y FELICITACIONES PRESENTADAS EN EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2024

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. SEGUNDO SEMESTRE 2023 - 2024		
TIPOS DE MANIFESTACION	2DO SEMESTRE 2023	2DO SEMESTRE 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>

### COMPARATIVO DE PQRSF SEGUNDO SEMESTRE 2023 - 2024







**TABLA DE PQRSF RADICADAS SEGUNDO SEMESTRE VIGENCIA 2024**

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	20240600063361	GLORIA NELSA LOPEZ COLAZO	Derecho de petición de solicitud de documentos e información. SOLICITUD CERTIFICACIÓN LABORAL DEL CONTRATO 0052024	Derecho de petición de documentos e información	LIZETH ANDREA RIVERA GUICHE	Pendiente				Vencida	
2024-07-03	20240600063561	LUZ MARTHA FLORES VAÑAS	Derecho de petición de solicitud de documentos. CERTIFICACIÓN LABORAL LUZ MARTHA FLORES VAÑAS	Derecho de petición de documentos e información	LIZETH ANDREA RIVERA GUICHE	Pendiente				Vencida	
2024-07-10	20240400060781	RAMA JUDICIAL DEL PODER PUBLICO RUGADO SETIMO PENAL DEL CIRCUITO DE POPAYAN	TUTELA SENTENCIA DE TUTELA 1 DE 10 DEL 10 DE JULIO 2024	Tutela	NATHALIA EUSCATEGUI RIVAS	Pendiente				Vencida	
2024-07-17	2024040006063361	RAMA JUDICIAL DEL PODER PUBLICO CENTRO DE SERVICIOS JUDICIALES DE LOS JUEGOS PENALES	EXCEPCION AUDIENCIA EL 26 DE JULIO 2024	Derechos de petición de consulta	NATHALIA EUSCATEGUI RIVAS	Pendiente				Vencida	
2024-07-17	2024040006063401	RAMA JUDICIAL DEL PODER PUBLICO RUGADO SETIMO PENAL DEL CIRCUITO DE POPAYAN	Derecho de Petición Intereses particulares CONCEPCION DE MARGARETHERIA CORRECCION	Derechos de intereses particulares	NATHALIA EUSCATEGUI RIVAS	Enticame				Vencida	
2024-07-17	2024040006064431	RAMA JUDICIAL DEL PODER PUBLICO RUGADO SETIMO PENAL DEL CIRCUITO DE POPAYAN	Derecho de petición de solicitud de documentos e información. CONCORDATO PROBABLE PENDIENTE DE DESACATO DE TUTELAS DE 06/2024	Derecho de petición de documentos e información	NATHALIA EUSCATEGUI RIVAS	Pendiente				Vencida	
2024-07-18	2024010006064481	GOBERNACION DEL CAUCA DEL CAUCA	Derechos de petición de interés general, compensación comunal departamental de drogas, Cauca mesa de trabajo virtual para formación de los integral de drogas	Derechos de petición de interés general	DELIA MARCELA CARBONERO	Pendiente				Vencida	
2024-07-19	2024020006064561	COLECCIONES CONTRIBUCION PENSIONALES Y FORTES	Derechos de petición de interés general. CUENTA DE COBRO POR CONCEPTO DE CUOTAS PARTES PENSIONALES	Derechos de petición de interés general	YENY CATHERINE HERRERA	Archivada	Respuesta Final o de Fondo	2024020006067982	2024-09-23 18:52:13	Extemporanea	
2024-07-22	2024060006064571	HUELLAS PATIN CLUB DEL CAUCA CARBONERO	Derechos de petición de interés general. SOLICITUD IMPUTACION A JURY DIRECTIVA LEGISLAUCION DE PATINAJE	Derechos de petición de interés general	ARY FERNANDO JOAQUIN TIMANA	Pendiente				Vencida	
2024-07-24	2024030006064681	PDD GOBERNACION DEL CAUCA DARIY GUICHIO	Derechos de petición de interés general, a la Secretaría de Gobierno y Participación de la Gobernación del Cauca, referir su compromiso en la gestión y protección de los Derechos Humanos y Fundamentales de los ciudadanos, por lo tanto, y con el propósito de generar y articular acciones entre Entidades de orden Nacional y Territorial que promuevan la Formación del PITD Plan Integral Territorial de Drogas en el Departamento del Cauca, respetando como es debido, los principios de la Que Básica para la Formación del PITD, la cual fue socializada en mesa de trabajo virtual el día de hoy 28 de julio a las 09:30 am.	Derechos de petición de interés general	NORICA MARGOT MIERA CERON	Archivada	Respuesta Final o de Fondo	2024030006065072	2024-07-30 11:44:07	Respondida a tiempo	Guía Básica para la Formación del PITD Plan Integral Territorial de Drogas, Cauca 2024 2027
2024-07-24	2024030006064711	PDD GOBERNACION DEL CAUCA DARIY GUICHIO	Derechos de petición de interés general, a la Secretaría de Gobierno y Participación de la Gobernación del Cauca, referir su compromiso en la gestión y protección de los Derechos Humanos y Fundamentales de los ciudadanos, por lo tanto, y con el propósito de generar y articular acciones entre Entidades de orden Nacional y Territorial que promuevan la Formación del PITD Plan Integral Territorial de Drogas en el Departamento del Cauca, respetando como es debido, los principios de la Que Básica para la Formación del PITD, la cual fue socializada en mesa de trabajo virtual el día de hoy 28 de julio a las 09:30 am.	Derechos de petición de interés general	NORICA MARGOT MIERA CERON	Pendiente				Vencida	
2024-08-01	2024065006065171	PROVEER INSTITUCIONAL PROVIDER INSTITUCIONAL	Derechos de petición de interés particular. Artículo 28 de la constitución colombiana ley 1755 de 2015	Derechos de petición de interés particular	PREDY FIGUEROA FERNANDEZ	Archivada	Respuesta Final o de Fondo	2024065006065642	2024-08-12 14:21:43	Respondida a tiempo	Respuesta, derecho de petición recibido el 3 de agosto de 2024
2024-08-02	2024040006065221	CLUB DEPORTIVO TULIO EN LA DISCIPLINA DE FUEBOL	Derechos de Petición Intereses particulares SOLICITUD DE CONTRATOS CONVENDIO DEPORTIVISTAS	Derechos de intereses particulares	NATHALIA EUSCATEGUI RIVAS	Enticame				Vencida	
2024-08-06	2024067606065441	PROCEDURIA GENERAL DE LA NACION PROCURADURIA GENERAL DE LA NACION	Derecho de petición de solicitud de documentos e información, DERECHO DE PETICION ARTICULO 23 CONSTITUCION, INFORMACION E IMPLEMENTACION DEPORTIVISTAS JUEGOS NACIONALES DEL EJECUTIVO	Derechos de petición de documentos e información	ARY FERNANDO JOAQUIN TIMANA	Archivada	Respuesta Final o de Fondo	2024065006065772	2024-08-14 18:04:31	Respondida a tiempo	RESPUESTA A OFICIO DE SOLICITUD DE INFORMACION, POR DERECHO DE PETICION INSTAURADO POR DEPORTISTAS DE LEVANTAMIENTO DE PESAS
2024-08-12	2024057006065531	USUARIO ANONIMO	Derecho de petición de solicitud de documentos e información. Presentación en la forma GESTOR	Derechos de petición de documentos e información	NICOLAS ALEXANDER DIAZ MARTINEZ	Archivada	Respuesta Final o de Fondo	2024057006066043	2024-08-21 14:16:42	Respondida a tiempo	
2024-08-20	2024065006066401	INSURITH JOHANA COTACAO CHAVEZ	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR SOLICITUD COORDINACION LABORAL DE LA SEÑORA INSURITH JOHANA COTACAO CHAVEZ IDENTIFICADA CEDULA DE CIUDADANIA TOR 6707443	Derechos de petición de interés particular	NATHALIA EUSCATEGUI RIVAS	Archivada	Respuesta Final o de Fondo	2024065006072222	2024-12-18 09:04:25	Extemporanea	NINGUNA
2024-08-22	2024060006066441	FRANCISCO JAVIER LOPEZ MON YILLA	Derecho de Petición Interés particular. SOLICITUD DE INFORMACION. CONTRIBUCION mensual de los salarios con sus informes de ejecución correspondientes del año 2012 a 2014	Derechos de petición de interés particular	NATHALIA EUSCATEGUI RIVAS	Archivada	Respuesta Final o de Fondo	2024060006066632	2024-09-03 08:59:03	Respondida a tiempo	
2024-08-30	2024067006066491	USUARIO ANONIMO	Derechos de Petición Interés particular. derecho particular	Derechos de intereses particulares	ARY FERNANDO JOAQUIN TIMANA	Pendiente				Vencida	
2024-09-02	2024063006066511	JUZGADO UNO PRIMERA CAUSA Y COMPETENCIA MULTIPLE JESU ENRIQUE CORREA AMILLO	Derechos de Petición Interés particular. ORDEN DE ENJUBENECIMIENTO	Derechos de intereses particulares	FRANCISCO EDUARDO GUTIERREZ ALVAREZ	Pendiente				Vencida	
2024-09-05	2024040006066761	LOREANA PERAFAN VELASCO	Derechos de petición de solicitud de documentos e información, Interés general	Derechos de petición de documentos e información	NATHALIA EUSCATEGUI RIVAS	Archivada	Respuesta Final o de Fondo	2024040006067632	2024-09-17 10:43:51	Respondida a tiempo	
2024-09-09	2024065006067181	LUISA FERNANDA MOSQUERA PEREZ	SOLICITUD DE CERTIFICADOS EXPERIENCIA LABORAL LUISA FERNANDA MOSQUERA	Derechos de petición de documentos e información	LIZETH ANDREA RIVERA GUICHE	Pendiente				Vencida	
2024-09-11	2024040006067181	JUZGADO TERCERO CIVIL MUNICIPAL POPAYAN CAUCA	Tutela. ACCION TUTELA RECONOCIMIENTO. ANNELE ANDRES RIVERA MUÑOZ	Tutela	NATHALIA EUSCATEGUI RIVAS	Pendiente				Vencida	
2024-09-19	2024040006068271	JUZGADO TERCERO CIVIL MUNICIPAL POPAYAN CAUCA	Tutela. NOTIFICACION A LAS PARTES POR EL ACCION DE INDEMNIZACION Y COMPENSACION	Tutela	NATHALIA EUSCATEGUI RIVAS	Pendiente				Vencida	
2024-09-23	2024040006069201	FRANCY JARAMILLO	Derechos de petición de interés general. EXCEPCION CERTIFICACION DE INGRESOS RETENCION EN LA FUENTE	Derechos de petición de interés general	YENY CATHERINE HERRERA PARRA	Archivada	Respuesta Final o de Fondo	2024040006069192	2024-09-26 08:41:48	Respondida a tiempo	Certificados Ingresos y Retención





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

2024-09-23	202405000067911	LIGA CAUCANA DE PATINAJE	Derechos de petición de interés general, RECURSO DE REPOSICION	Derechos de petición de interés general	ARY FERNANDO JOAQUIN TIMANA	Pendiente				Vencida	
2024-09-26	202404000068181	JUZGADO TERCERO CIVIL MUNICIPAL POPAYAN CAUCA	Acción de tutela mediante sentencia de primera instancia	Tutela	NATHALIA EUSCATEGUI RIVAS	Pendiente				Vencida	
2024-10-21	202406700069371	Clínica de salud mental Clínica de salud mental	Peticiones entre autoridades: Solicitud	Peticiones entre autoridades	DELIA MARCELA CAJIBOY UNI	Pendiente				Vencida	
2024-10-23	202405000069521	ANDRES HERNANDEZ ESPINAL	Derecho de Petición Interes 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 Interes particular	ARY FERNANDO JOAQUIN TIMANA	Pendiente				Vencida	
2024-10-29	202405000069851	CATHERIN 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 AUTENTICAS AMI 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	CATHERIN 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	Archivada	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 presupuesto del tabaco el cual debe ser distribuido a los entes territoriales. la alcaldía de corinto secretaria educación.	Derechos de petición de interés general	GLORIA INELSA LOPEZ COLLAZOS	En trámite				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 período 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 período 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 período del año 2023, no se radicó ninguna tutela



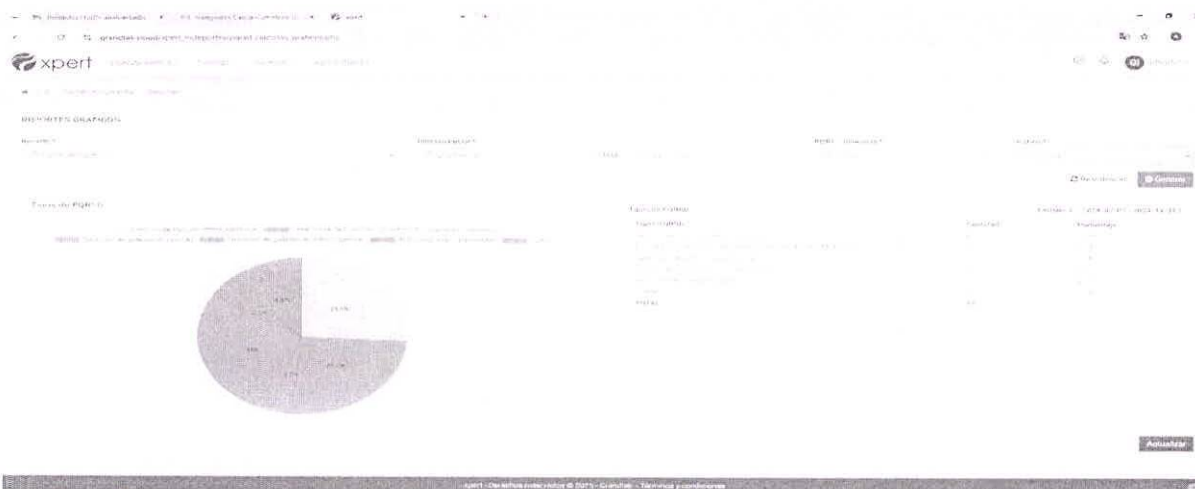
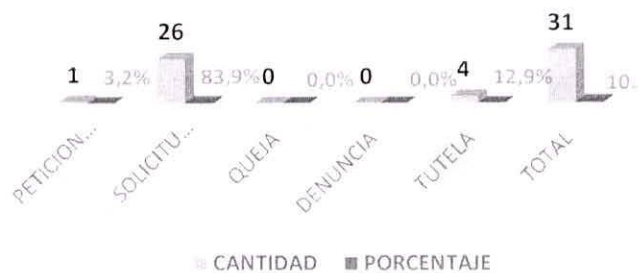


 IndeportesICAUCA	INFORME		 Gobernación del Cauca
	GESTIÓN DOCUMENTAL		
FECHA: 2024/06/28	CÓDIGO: A-GAF-GD-FOR-012	VERSIÓN: 01	PÁGINA: 8 de 13

## GRAFICA DE MANIFESTACIONES SEGUNDO SEMESTRE 2024



TIPOS DE PQRSF SEGUNDO SEMESTRE 2024		
TIPO PQRSF	CANTIDAD	PORCENTAJE
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





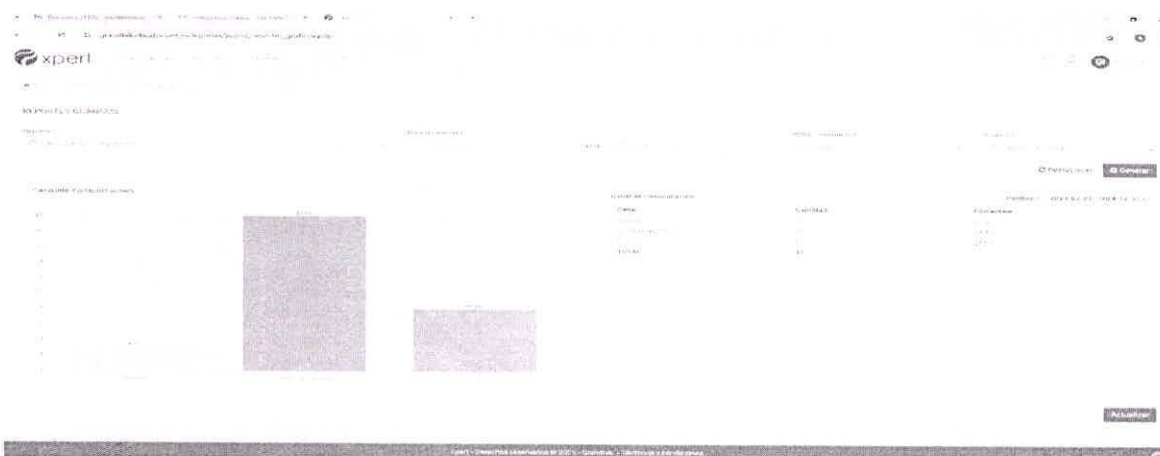


 IndeportesICAUCA	INFORME		 Gobernación del Cauca
	GESTIÓN DOCUMENTAL		
FECHA: 2024/06/28	CÓDIGO: A-GAF-GD-FOR-012	VERSIÓN: 01	PÁGINA: 9 de 13



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 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>





 IndeportesICAUCA	INFORME		 Gobernación del Cauca
	GESTIÓN DOCUMENTAL		
FECHA: 2024/06/28	CÓDIGO: A-GAF-GD-FOR-012	VERSIÓN: 01	PÁGINA: 10 de 13

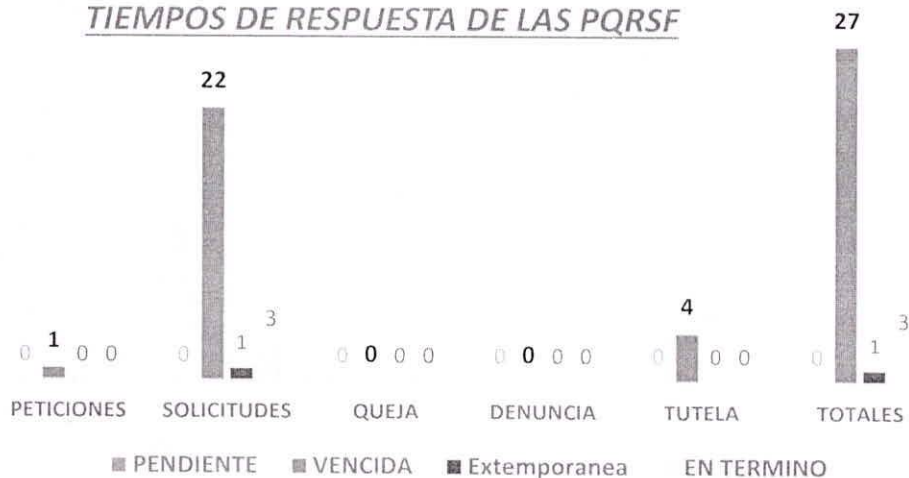
Según la tabla anterior, se observa que el canal de comunicación mas utilizado por los ciudadanos en la radicación de las diferentes manifestaciones de PQRSF, para el segundo semestre de la vigencia 2024, es por medio de correo electrónico, de las cuales con un total de 31 manifestaciones radicadas, 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 via 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







 IndeportesICAUCA	INFORME		 Gobernación 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 eminente 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 estipulado 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



 IndeportesICAUCA	INFORME		 Gobernación del Cauca
	GESTIÓN DOCUMENTAL		
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





 IndeportesICAUCA	INFORME		 Gobernación 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, so pena de sanción disciplinaria.

Sensibilizar 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.

