

 Indeportes CAUCA	INFORME	 Gobernación del Cauca
	GESTIÓN DOCUMENTAL	
FECHA: 2025/06/28	CÓDIGO: A-GAF-GD-FOR-012	VERSIÓN: 01
		PÁGINA: 1 de 15

**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 2025  
OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**Popayán, Julio 2025**



## 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 primer semestre de la vigencia 2025.

Para Indeportes Cauca, es fundamental que las observaciones resultantes a dicho seguimiento, se conviertan en una herramienta generadora de fortalecimiento que conllevan 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

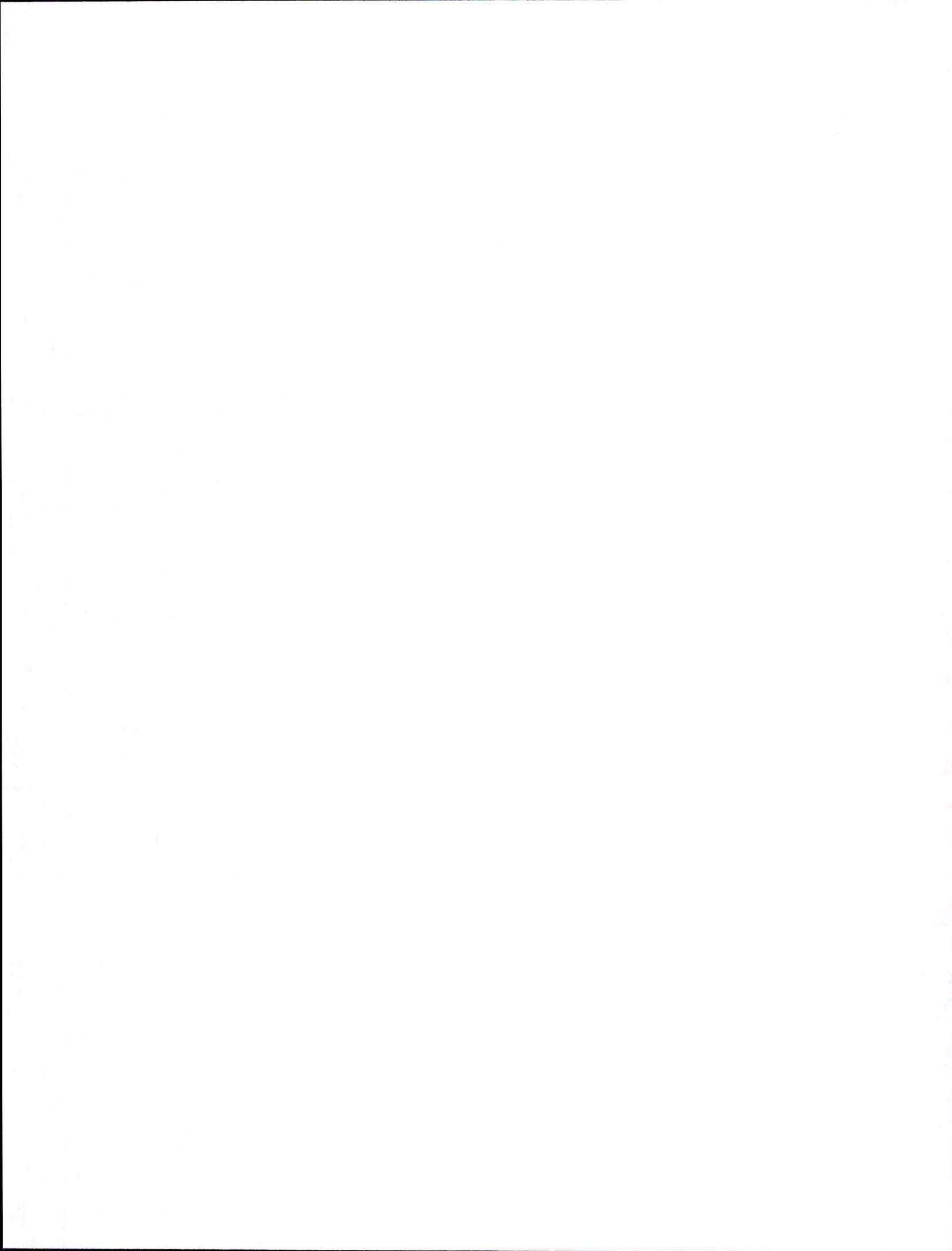
**SOLICITUDES:** Documento en que se pide algo de manera oficial

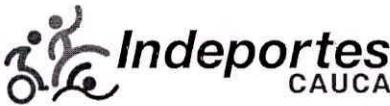
**FELICITACIONES:** Expresión o declaración positiva en las que la persona reconoce que percibe un buen servicio y que se siente satisfecho con el mismo.

**RECEPCIÓN:** Registro inicial de la PQRSF en el sistema.

**RADICACIÓN:** Asignación de un número o código para trazabilidad.

**CLASIFICACIÓN:** Identificación del tipo de PQRSF.



 Indeportes CAUCA	INFORME		 Gobernación del Cauca
	GESTIÓN DOCUMENTAL		
FECHA: 2025/06/28	CÓDIGO: A-GAF-GD-FOR-012	VERSIÓN: 01	PÁGINA: 3 de 15

**ASIGNACIÓN:** Envío al área o funcionario competente.

**ANÁLISIS:** Revisión del caso por parte del responsable.

**RESPUESTA EN PROCESO:** Estado activo mientras se investiga o da solución.

**RESPUESTA EMITIDA:** Comunicación formal enviada al solicitante.

**CIERRE:** Finalización del caso tras enviar respuesta o solucionar la situación.

**SEGUIMIENTO POSTERIOR (si aplica):** Verificación de satisfacción o implementación de acciones correctivas.

## 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 de los tiempos de respuesta establecidos para las PQRSF, desde su recepción hasta la emisión de las respuestas por parte de los responsables del INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE DEPORTE Y LA RECREACION DEL CAUCA, con el fin de garantizar la oportunidad y calidad en la atención al ciudadano. Esto permitirá a la Alta Dirección tomar decisiones oportunas y correctivas, aportando al mejoramiento continuo de la gestión institucional

## 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 2025 al 30 de junio de 2025 del INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE DEPORTE Y LA RECREACION DEL CAUCA, "INDEPORTES CAUCA"

## METODOLOGÍA APLICADA

Para el desarrollo del presente informe, se realizó la descarga y revisión de los diferentes reportes generados a través del software financiero Expert, específicamente desde el módulo de gestión



	INFORME	 Gobernación del Cauca	
	GESTIÓN DOCUMENTAL		
FECHA: 2025/06/28	CÓDIGO: A-GAF-GD-FOR-012	VERSIÓN: 01	PÁGINA: 4 de 15

documental, correspondientes a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF) radicadas por los ciudadanos entre el 01 de enero y el 30 de junio de 2025.

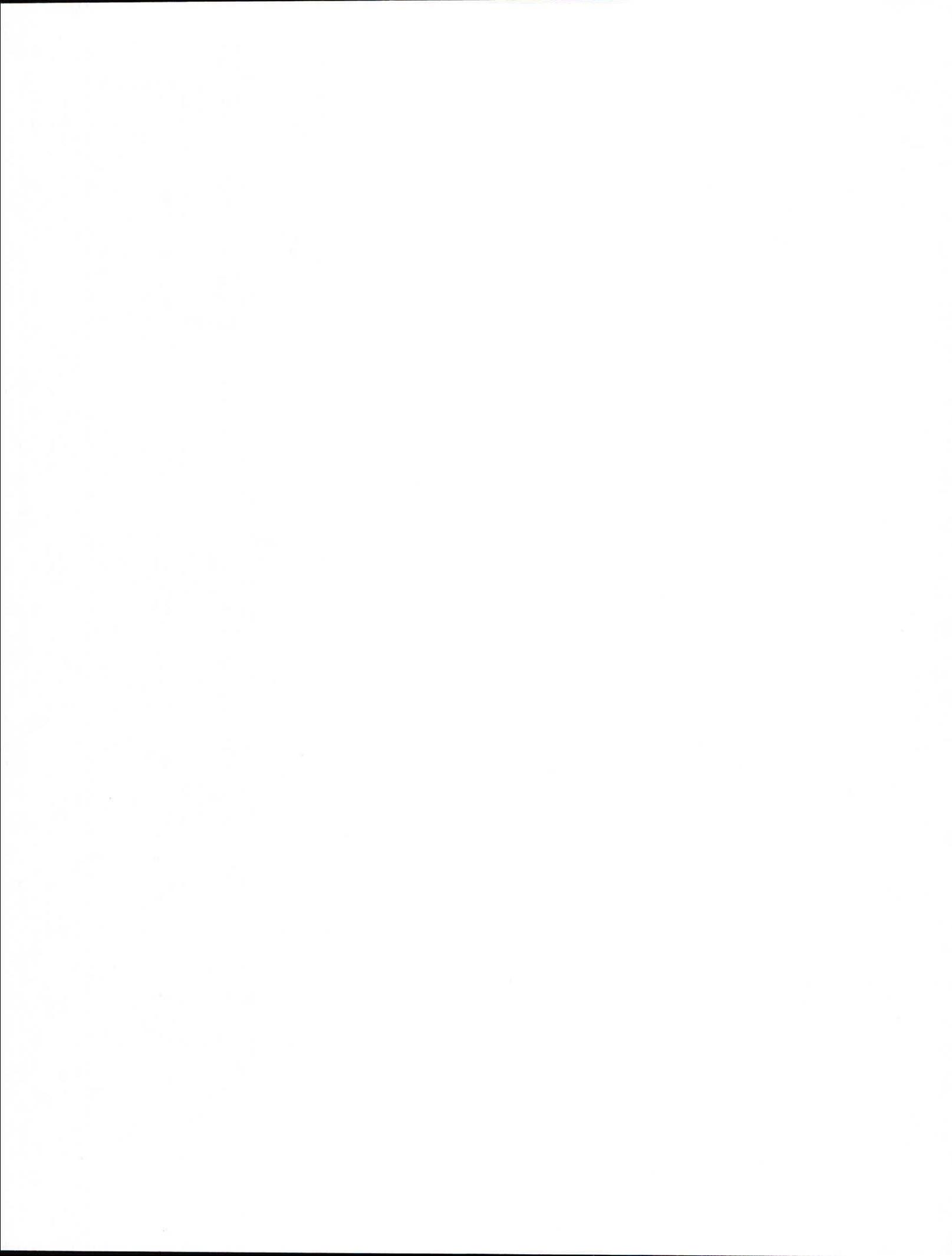
Posteriormente, se efectuó un análisis detallado de cada registro, verificando el procedimiento utilizado para la atención de las manifestaciones, así como los tiempos de respuesta. Este análisis permitió determinar el cumplimiento de los plazos establecidos por la normativa legal vigente en materia de atención al ciudadano. Adicionalmente, se identificaron posibles oportunidades de mejora en el proceso de gestión y respuesta de las PQRSF.

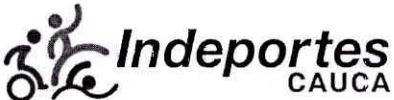
#### CONTROL DE LEGALIDAD

La evaluación es realizada en el periodo comprendido del 01 de enero de 2025 al 30 de junio de 2025, 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, 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.



 <b>Indeportes</b> CAUCA	<b>INFORME</b>	 <b>Gobernación del Cauca</b>
	<b>GESTIÓN DOCUMENTAL</b>	
<b>FECHA:</b> 2025/06/28	<b>CÓDIGO:</b> A-GAF-GD-FOR-012	<b>VERSIÓN:</b> 01
		<b>PÁGINA:</b> 5 de 15

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 2025 al 30 de junio de 2025, según los datos reportados por el responsable del proceso de Gestión documental de Indeportes Cauca.



FECHA: 2025/06/28

CÓDIGO: A-GAF-GD-FOR-012

VERSIÓN: 01

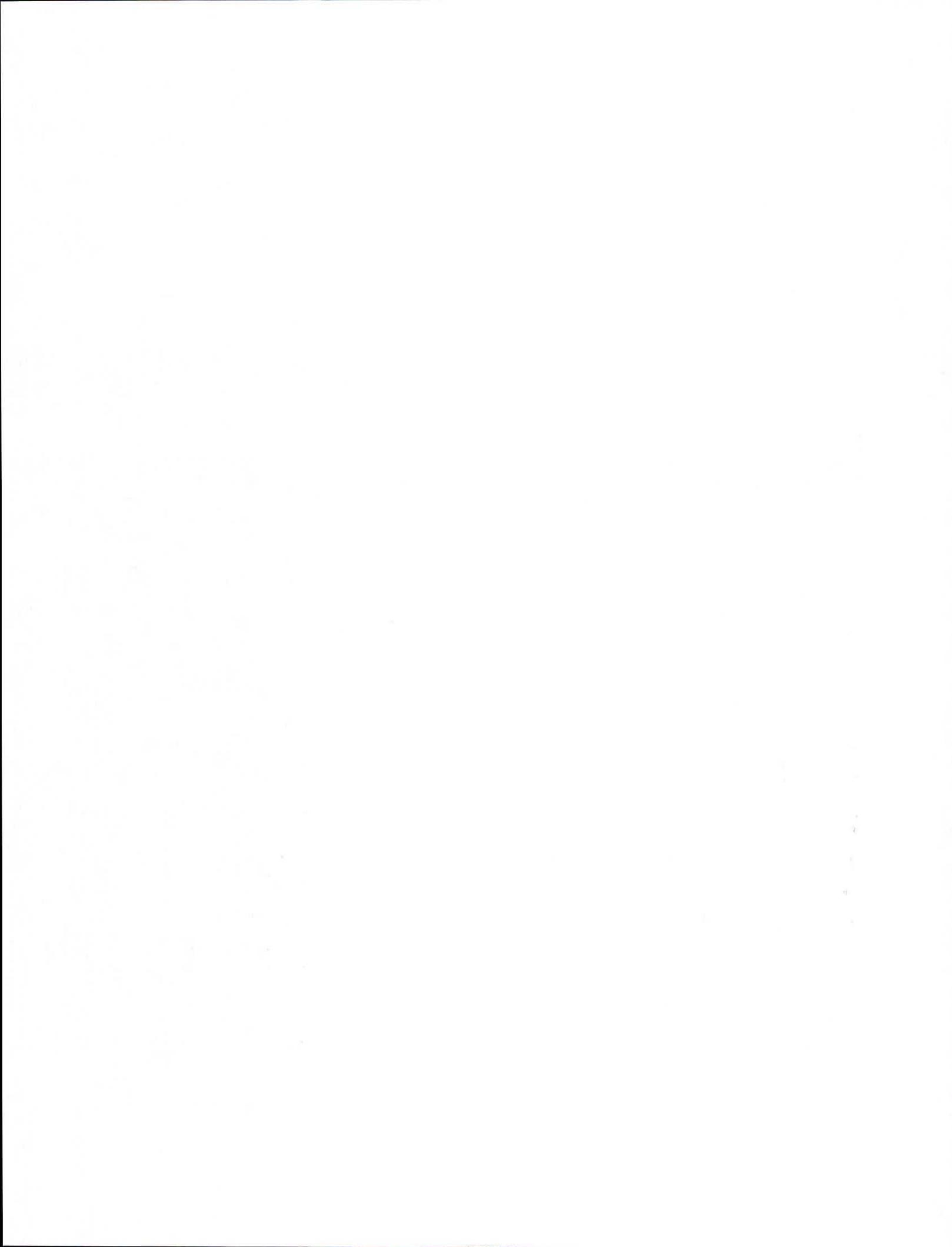
PÁGINA: 6 de 15

**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y FELICITACIONES  
COMPARATIVO ENTRE EL PRIMER SEMESTRE DE LA VIGENCIA 2024 – 2025**

**TABLA COMPARATIVA**

**REPORTE PQRSF 1ER SEMESTRE VIGENCIA 2025**

RELACION DE PQRS CONTROL INTERNO																
FECHA RADICADO	Nº RADICADO	ENTIDAD REMITENTE	ASUNTO	CANAL DE RECEPCION	TIPO DE PORS	MAYOR DE RTA (DIAS)	FECHA MAXIMA	AREA O DEPENDENCIA ASIGNADA	FUNCIONARIO	ESTADO	TIPO RESPUESTA (ACTUAL)	Nº RADICADO RTA	FECHA RTA DE FONDO	TIEMPO TRANCURRIDO DE RTA (DIAS)	RESPUESTA	OBSERVACIONES
2025-02-24	2025050000165	MINISTERIO DEL DEPORTE	Derecho de Petición Interés particular: solicitud periodo estatutario liga cauca voleibol	Correo electrónico	Derecho de Petición Interés particular	15	2015-03-12 23:00:00	Soberanía Técnica	JAVIER FERNANDO JOAQUÍN TIMANA	Archivada	Respuesta Final o de Fondo	2025050000577	2025-05-06 09:21:04	71	Extemporánea	SE REMITE A INSPECCIÓN Y VIGILANCIA DE LA Gobernación del Cauca.
2025-03-04	2025040000211	PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR SUSPUESTO DE PRUEBAS EN FONDA: DENTRO DEL RADIODO DE REFERENCIA	Correo electrónico	Derecho de Petición Interés particular	15	2025-03-20 23:00:00	Oficina Jurídica	NATHALIA EUSCATEGUI RIVAS	Archivada	Respuesta Final o de Fondo	2025040000220	2025-03-06 09:02:21	2	Respondida a tiempo	
2025-03-11	2025060000243	MIGUEL ANGEL CARABALI GOMEZ	Derecho de Petición Interés particular: ATYUDAS	Internet	Derecho de Petición Interés particular	15	2015-03-16 11:51:32	Gerencia	DELIA MARCELA CALIBOY UN	Pendiente				121	Vencida	
2025-03-20	2025040000297	GERSON AUBRIAN IMBACH VASQUEZ	Derecho de Petición Interés particular: SE REAJUSTA LA INCLUSIÓN JORNADAS PEDAGÓGICAS, RECREATIVAS DISCUSIÓN DEMAS	Correo electrónico	Derecho de Petición Interés particular	15	2015-04-11 23:00:00	Oficina Jurídica	NATHALIA EUSCATEGUI RIVAS	Trasladada				112	Pendiente	
2025-03-20	2025060000302	Yamil Parra	Derecho de Petición Interés particular: Somos un grupo de jóvenes y a todos comprometidos con el deporte como herramienta de integración, disciplina y crecimiento para nuestra comunidad.	Internet	Derecho de Petición Interés particular	15	2015-04-04 15:45:24			Pendiente				112	Vencida	
2025-04-01	2025060000361	Daniel Esteban Narcon Rodriguez	Derecho de Petición Interés particular: Solicitud de actividad física	Internet	Derecho de Petición Interés particular	15	2015-04-16 16:28:12	Subgerencia Técnica	EDUARDO FABIAN DOMINGO AGRESTO	Pendiente				100	Vencida	
2025-05-12	2025040000563	ANALOGIC SULEY MURCIA	Derecho de Petición Interés particular: consagrado en el artículo 23 de la constitución política de 23. Interés particular: comunicación de gran relevancia	Correo electrónico	Derecho de Petición Interés particular	15	2015-06-03 23:00:00	Oficina de Planeación	MONICA MARGOTH MERA CERON	Archivada	Respuesta Final o de Fondo	20250400006052	2025-05-21 09:51:47	9	Respondida a tiempo	
2025-05-12	2025040000611	VERONICA ALEXANDRA MENESSES GALVANET	Derecho de Petición Interés particular: CONOCER MAS DE LA ENTIDAD	Personal	Derecho de Petición Interés particular	15	2015-06-13 23:00:00	Oficina Jurídica	NATHALIA EUSCATEGUI RIVAS	Archivada	Respuesta Final o de Fondo	20250400006282	2025-05-27 10:37:49	5	Respondida a tiempo	
2025-05-23	2025040000682	FEDERACION NACIONAL DE DEPARTAMENTOS ED125051584	Derecho de Petición Interés particular: con radicado	Correo electrónico	Derecho de Petición Interés particular	15	2015-06-16 23:00:00	Oficina Jurídica	NATHALIA EUSCATEGUI RIVAS	Pendiente				49	Vencida	
2025-05-30	20250600008501	Cesar Fabian Colazas Zambrano	Derecho de Petición Interés particular: Solicitud ayaey escuela de formación	Internet	Derecho de Petición Interés particular	15	2015-06-14 12:12:46	Gerencia	DELIA MARCELA CALIBOY UN	Pendiente				41	Vencida	
2025-06-12	20250500007511	HONORINA CHAMIZO CAMPOS	Derecho de Petición Interés particular: solicitud de reactivaciones y baile deportivo	Correo electrónico	Derecho de Petición Interés particular	15	2015-07-07 23:00:00	Subgerencia Técnica	JESUS DARIO NAVIA SILVA	En trámite				36	Vencida	
2025-06-12	202501000007531	DEPARTAMENTO DE TUMACO	Derecho de Petición Interés particular: AYUDA DE IMPLEMENTOS DEPORTIVOS Y FIESTAS PATRONALES	Personal	Derecho de Petición Interés particular	15	2015-07-07 23:00:00	Gerencia	DELIA MARCELA CALIBOY UN	Pendiente				28	Vencida	
2025-06-12	202501000007551	CINDY SAMAR CERON	SOLICITUD DE AFYOD PARA PROYECTO DEPORTIVO EN BARRIO LA UNION DE LA COMUNA 7 EN POPAYAN	Correo electrónico	Derecho de Petición Interés particular	15	2015-07-07 23:00:00	Gerencia	DELIA MARCELA CALIBOY UN	Pendiente				28	Vencida	
2025-06-12	202501000007571	INSTITUCION EDUCATIVA JUANITO MEZA	Derecho de Petición Interés particular: SOLICITUD DE ELEMENTOS DEPORTIVOS PARA ESTUDIANTES	Personal	Derecho de Petición Interés particular	15	2015-07-07 23:00:00	Gerencia	DELIA MARCELA CALIBOY UN	Pendiente				28	Vencida	
2025-06-12	202501000007581	JUNTA DE ACCION COMUNAL DE LA VEREDA ZAPATA	Derecho de Petición Interés particular: IMPLEMENTACIÓN DEPORTIVA	Personal	Derecho de Petición Interés particular	15	2015-07-07 23:00:00	Gerencia	DELIA MARCELA CALIBOY UN	Pendiente				28	Vencida	
2025-06-12	202501000007591	JUNTA DE ACCION COMUNAL DEL POVENAL	Derecho de Petición Interés particular: SOLICITUD DE IMPLEMENTACIÓN DEPORTIVA	Personal	Derecho de Petición Interés particular	15	2015-07-07 23:00:00	Gerencia	DELIA MARCELA CALIBOY UN	Pendiente				28	Vencida	
2025-06-12	102505000007601	JOSE MANUEL SANCHEZ CAMPO	Derecho de Petición Interés particular: apoyo económico deportista bim	Personal	Derecho de Petición Interés particular	15	2015-07-07 23:00:00	Subgerencia Técnica	JAVIER FERNANDO JOAQUÍN TIMANA	Pendiente				28	Vencida	
2025-06-12	102506000008181	SELVIO HI-RACH TRUJILLO GIL	Derecho de petición de solicitud de documentos o información, remitido por TUTELA	Personal	Derecho de gestión de solicitud de documentos o información	10	2015-02-07 23:59:59	Subgerencia Administrativa y Financiera	MEINY CATHERINE HERRERA PARRA	En trámite				181	Vencida	
2025-01-17	202504000008641	LADORES INVESTIGATIVAS JOHNNY TABARI VASQUEZ DORDONE	Derecho de petición de solicitud de documentos o información ARDENCIA 025 NOTA SE RECIBIO EL 27 ENERO 2025	Personal	Derecho de petición de solicitud de documentos o información	10	2015-02-10 23:00:00	Oficina Jurídica	NATHALIA EUSCATEGUI RIVAS	Archivada	Respuesta Final o de Fondo	20250400001872	2025-02-27 09:02:16	31	Extemporánea	
2025-03-17	202506000007741	PROYECTO JUANITO NACIONAL DE INSTITUCIONES COLOMBIA	Derecho de petición de solicitud de documentos o información, certificaciones, de tiempo laborales	Correo electrónico	Derecho de petición de solicitud de documentos o información	10	2015-04-01 23:00:00	Subgerencia Administrativa y Financiera	MEINY CATHERINE HERRERA PARRA	Archivada	Respuesta Final o de Fondo	202506000003262	2015-03-25 19:16:40	8	Respondida a tiempo	
2025-04-28	202504000004951	NELLY CARMEN ANTONIA MONTERO	Derecho de petición de solicitud de documentos o información, solicitud verif. Cedula de identidad de media	Correo electrónico	Derecho de petición de solicitud de documentos o información	10	2015-04-14 23:00:00	Oficina Jurídica	NATHALIA EUSCATEGUI RIVAS	Archivada	Respuesta Final o de Fondo	202504000005742	2015-05-17 14:35:35	15	Respondida a tiempo	
2025-05-28	202504000006261	MARIA RUTH VIDAL RETALAE	Derecho de petición de solicitud de documentos o información, solicitud verif. Cedula de identidad de media	Correo electrónico	Derecho de petición de solicitud de documentos o información	10	2015-06-10 23:00:00	Oficina Jurídica	NATHALIA EUSCATEGUI RIVAS	Archivada	Respuesta Final o de Fondo	202504000006402	2015-05-28 09:37:37	2	Respondida a tiempo	
2025-06-03	201506000006791	GOBERNACION DEL CAUCA DEL CAUCA	Derecho de petición de solicitud de documentos o información, remitido por gobernación del cauca	Correo electrónico	Derecho de petición de solicitud de documentos o información	10	2015-06-17 23:00:00	Subgerencia Administrativa y Financiera	FRANCIA MILENA TORRES GUTIERREZ	En trámite				37	Vencida	
2025-01-09	20150500000141	MINISTERIO DEL DEPORTE	Derechos de petición de interés general, tránsito y competencia	Correo electrónico	Derechos de petición de interés general	10	2015-01-30 23:00:00	Subgerencia Técnica	JESUS DARIO NAVIA SILVA	Archivada	Respuesta Final o de Fondo	201505000002142	2015-03-05 10:59:31	55	Extemporánea	
2025-06-24	201501000008181	CARLOS MANUEL MOSQUERA	DERECHOS PETICIÓN INTERÉS GENERAL ORDENANZA GENESES D E INDENTORES Y HONORABLES DIPUTADOS ALAMBRE,	Correo electrónico	Derechos depetición de interés general	10	2015-07-16 23:00:00	Oficina Jurídica	NATHALIA EUSCATEGUI RIVAS	Pendiente				16	Pendiente	
2025-04-01	1025060000093671	prueba prueba	Evidencia; prueba recepción para	Internet	Sugerencia	15	2015-04-16 17:10:56	Subgerencia Administrativa y Financiera	MEINY CATHERINE HERRERA PARRA	Archivada	Respuesta Final o de Fondo	202506000003692	2015-04-01 09:04:16	1	Respondida a tiempo	
2025-04-23	102504000004641	JUZGADO SEGUNDO CIVIL MUNICIPAL DE MENOR CUINIA - JESSETTE LIJUAR PAZ ORIZCO	TUTELA, ACCIONANTE GERSON ADRIAN IMBACH VASQUEZ, ACCIONANTE Gobernador del Cauca	Correo electrónico	Tutela	10	2015-04-24 23:00:00	Oficina Jurídica	NATHALIA EUSCATEGUI RIVAS	Pendiente				78	Vencida	
2025-06-19	201504000008081	DISPACALKA	ACCION DE TUTELA POR VULNERACION DE LOS DERECHOS FUNDAMENTALES DE PETICION Y DEBO	Correo electrónico	Tutela	10	2015-06-20 23:00:00	Oficina Jurídica	NATHALIA EUSCATEGUI RIVAS	Pendiente				21	Vencida	



FECHA: 2025/06/28

CÓDIGO: A-GAF-GD-FOR-012

VERSIÓN: 01

PÁGINA: 7 de 15

## REPORTE PQRSF 1ER 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
2024-03-08	202405700059391	USUARIO: ANONIMO	Derecho de petición de solicitud de documentos o información. Solicitud de certificados laborales.	Derecho de petición de solicitud de documentos o información.		Pendiente				Vencida
2024-03-13	202405700059421	ALFREDO IMBACHI	Derechos de petición de interés general: Comunidad Escuela Salento Yungulles	Derecho de petición de interés general	ARY FERNANDO JOAQUÍN TIMÁN	Pendiente				Vencida
2024-04-10	202402000059461	TIBERIO ANDRES IBARRA MEDINA	Derechos de petición de interés particular: (la caucana de futbol sala)	Derecho de petición interés particular	ARY FERNANDO JOAQUÍN TIMÁN	Pendiente				Vencida
2024-05-05	202401000060271	FRANCY JARAMILLO	DERECHO DE PETICIÓN CANCELACIÓN PRESTACIONES SOCIALES	Derecho de Petición Interés particular	TAYRO ALEXANDER LOPEZ GOMEZ	Archivado	Respuesta Final o de Fondo	202401000061392	2024-05-29 15:26:38	Respondido a tiempo
2024-05-17	202401000060631	ALVARO GUEVARA MOSQUERA	DERECHO DE PETICIÓN CERTIFICADO LABORAL BONOS PENS. DIALES	Derecho de Petición Interés particular	YEINY CATHERINE HERRERA PARRA	Archivado	Respuesta Final o de Fondo	202401000062822	2024-06-14 19:09:58	Extemporánea
2024-05-17	202404000060641	ALVARO GUEVARA MOSQUERA	Derecho de petición de solicitud documento original	Derecho de petición de solicitud de documentos o información	NATHALIA EUSCATEGUI RIVAS	En trámite				Vencida
2024-05-20	202405000060881	ROSA ALBINA MUÑOZ YAGUE	SOLICITUD DE LOS TIEMPOS DE REGISTROS DE MEDALLAS DE LOS INTERCOLEGIALES 20.2X DONDE PARTICIPIO LA MENOR JASE LUCIA (JASU) MUÑOZ DE RAZACION AUTO INADMITE DEMANDA	Derechos de petición de interés particular	JESUS DARIO NAVIA SILVA	En trámite				Vencida
2024-05-20	202404000060731	RAMA JUDICIAL- JUZGADO PRIMERO ADMINISTRATIVO CAUCA-YENNIFER RAMA JUDICIAL- JUZGADO PRIMERO ADMINISTRATIVO CAUCA-LÓPEZ	MANIFESTACION DEL DERECHO DE APERTURA DE PROCESO DE RESPONSABILIDAD FISCAL N 52024 RADICADO PI007 2401 FUO 859 CEL 12	Derechos de petición de interés general	NATHALIA EUSCATEGUI RIVAS	Pendiente				Vencida
2024-05-21	202401000060761	CONTRALORIA GENERAL DEL CAUCA CONTRALORIA GENERAL DEL CAUCA	MANIFESTACION DEL DERECHO DE APERTURA DE PROCESO DE RESPONSABILIDAD FISCAL N 52024 RADICADO PI007 2401 FUO 859 CEL 12	Derechos de petición de interés general	NATHALIA EUSCATEGUI RIVAS	Pendiente				Vencida
2024-05-21	202404000060771	RAMA JUDICIAL JUZGADO SEGUNDO ADMINISTRATIVO CIRCUITO DE POPAYAN	DETENCIÓN DE DEMANDA PROFERIDA DENTRO DEL PROCESO DE LA REFERENCIA DEL DIA 02 DE MAYO 2024 1900193810021230G20RD00	Derechos de petición de interés general	NATHALIA EUSCATEGUI RIVAS	Pendiente				Vencida
2024-05-21	202404000060801	GERMAN HUMBERTO BEZARANO OROZCO	DETENCIÓN DE DEMANDA MULTIMARKET CONTRATO SIN CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS LEGALES Y OTROS RADICADO:N3001600703201600498	Tutela	NATHALIA EUSCATEGUI RIVAS	Pendiente				Vencida
2024-05-22	202405700060831	Duvan Ceron	Queja o denuncia interna PQR DE PRUEBA	Queja o denuncia interna	MONICA MARGOT MERA CERON	Pendiente				Vencida
2024-05-27	202404000061051	RAMA JUDICIAL PODER PUBLICO JUZGADO PRIMER CIRCUITO (14) DE PEQUEÑAS CAUCAS Y CAUSAS MILITARES DE TUTELA	NOTIFICACION/FALLO DE TUTELA	Tutela	NATHALIA EUSCATEGUI RIVAS	Pendiente				Vencida
2024-06-07	202404000061781	JUZGADO CUARTO PENAL MUNICIPAL CON FUNCIONES DE CONTROL DE GARANTIAS	DETENCIÓN DE DEMANDA MULTIMARKET CONTRATO SIN CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS LEGALES Y OTROS RADICADO:N3001600703201600498	Derecho de petición de solicitud de documentos o información	NATHALIA EUSCATEGUI RIVAS	Pendiente				Vencida
2024-06-07	202404000061791	CONTROLADORA GENERAL DEL CAUCA CONTROLADORA GENERAL DEL CAUCA	DENUNCIA CON RADICADO 20240123194371 DEL 07 MARZO 2024 POR INCUMPLIMIENTO DE DERECHOS DE INVESTIGACIÓN CAUCA/REFERENTE A LA ENTREGA DE EQUIPOS DEPORTIVOS PARA EL CAMPEONATO DE ATLETISMO ELEMENTOS DEPORTIVOS EN EL CONVENIO INTERADMINISTRATIVO 234 2023	Queja o denuncia interna	ARY FERNANDO JOAQUÍN TIMÁN	Pendiente				Vencida
2024-06-07	202404000061801	CONTROLADORA GENERAL DEL CAUCA CONTROLADORA GENERAL DEL CAUCA	Denuncia externa ministerial CON RADICADO 202401200134471 DEL 17 MARZO 2023 ENTREGA PARCIAL DE EQUIPOS DEPORTIVOS LIGA FAMILIA Y LEVANTAMIENTO DE FESAS CONVENIO INADMINTITATIVO 234 - 2023	Denuncia externa ministerial	NATHALIA EUSCATEGUI RIVAS	En trámite				Vencida
2024-06-07	202406000061831	SANDRA MILENA ROA	Interrogatorio de petición POR PAGO REACTIVAR PAGO DE NOMINA	Derechos de petición de interés general	FRANCISCO EDUARDO GUTIERREZ ALVAREZ	Pendiente				Vencida
2024-06-14	202406000062161	JHON ALEX DIAZ MONTEVIDEO	Derechos de petición de solicitud de documentos o información. SOLICITUD DE EXPEDICION DE DOCUMENTO DE CONTRATO DE TRABAJO 2023	Derecho de petición de solicitud de documentos o información	LUZETH ANDREA RIVERA GUECHE	Archivado	Respuesta Final o de Fondo	202406000062812	2024-06-21 12:02:43	Respondido a tiempo
2024-06-14	202404000062241	MINDEPORTE MINISTERIO DEL DEPORTE	Derecho de petición de solicitud de documentos o información, NOTIFICACION ELECTRONICA	Derecho de petición de solicitud de documentos o información	NATHALIA EUSCATEGUI RIVAS	Pendiente				Vencida
2024-06-14	202404000062251	JUZGADO CUARTO PENAL MUNICIPAL CON FUNCIONES DE CONTROL DE GARANTIAS	Tutela, PROCESO ACCION DE TUTELA CONTRA EL ESTADO	Tutela	NATHALIA EUSCATEGUI RIVAS	Pendiente				Vencida
2024-06-14	2024C1000062261	GOBERNACION DEL CAUCA	Derecho de petición Interés particular INVITACION A 2 MESA DE NEGOCIACIONES DE TAEKWONDO DE LA CIUDAD DE POPAYAN	Derecho de petición Interés particular	DELLA MARCELA CABIOYUNI	Pendiente				Vencida
2024-06-18	202466700062521	CABILDO INDIGENAS YANACONA REGIODO MUNICIPAL DE RIO BLANCO	Derechos de petición de interés general: ACTIVIDADES DE TREKKING SOLICITUD DE APOYON EN LOS TEMAS RELACIONADOS CON LA ACTIVIDAD FISICA ENTRE OTROS	Derechos de petición de interés general	ARY FERNANDO JOAQUÍN TIMÁN	Pendiente				Vencida
2024-06-18	202404000062551	CONTROLADORA GENERAL DEL CAUCA CONTROLADORA GENERAL DEL CAUCA	Derechos de petición de solicitud de documentos o información. PRELIMINAR CON FUNDAMENTO EN LA COMPETENCIA OTORGADA POR EL ARTICOLO 271 Y 272 DE LA CONSTITUCION POLITICA COLOMBIANA MODIFICADO POR EL ACTO LEGISLATIVO 04 DE 18 DE JUNIO DE 2014	Derecho de petición de solicitud de documentos o información	JESUS DARIO NAVIA SILVA	En trámite				Vencida
2024-06-18	202404000062571	JUZGADO 5 ADMINISTRATIVO DEL CIRCUITO DE POPAYAN	Derechos de petición de interés general, PROCESOS RELACIONADOS CON LA DISPOSICION DE LA PARTE DEMANDANTE	Derechos de petición de interés general	NATHALIA EUSCATEGUI RIVAS	Pendiente				Vencida
2024-06-21	202404000062961	LORENA PERAFAN	Derechos de petición de interés general: solicitud de impugnación mediante directiva	Derechos de petición de interés general	ARY FERNANDO JOAQUÍN TIMÁN	Pendiente				Vencida
2024-06-28	202404000063301	RAMA JUDICIAL JUZGADO PRIMER CIRCUITO DE PEQUEÑAS CAUCAS Y CAUSAS MINISTERIO DEL DEPORTE	Tutela	Tutela	NATHALIA EUSCATEGUI RIVAS	Pendiente				Vencida

INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE DEPORTE DEL CAUCA

Calle 5 N° 9 – 10 Centro, POPAYÁN

Teléfono: (057+2) 8372926 Fax: 8372928

[www.indeportescauca.gov.co](http://www.indeportescauca.gov.co)

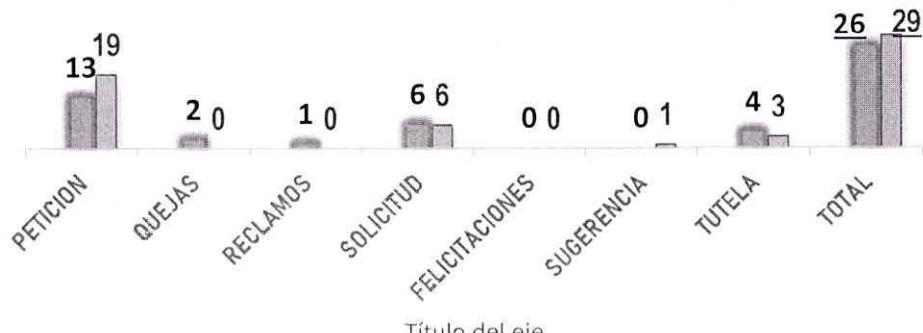


Durante el primer semestre de la vigencia 2025, se presentaron un total de 29 manifestaciones, desglosadas en 3 tutelas, 1 sugerencia, 6 solicitudes y 19 peticiones.

**TABLA COMPARATIVA DE MANIFESTACIONES DEL PRIMER SEMESTRE DE LAS VIGENCIAS  
2024 - 2025**

CUADRO COMPARATIVO DE P.Q.R.S.F. PRIMER SEMESTRE 2024 - 2025		
TIPOS DE MANIFESTACION	1ER SEMESTRE 2024	1ER SEMESTRE 2025
PETICION	13	19
QUEJAS	2	0
RECLAMOS	1	0
SOLICITUD	6	6
FELICITACIONES	0	0
SUGERENCIA	0	1
TUTELA	4	3
<b>TOTAL</b>	<b>26</b>	<b>29</b>

**CUADRO COMPARATIVO DE PQRSF  
PRIMER SEMESTRE 2024 - 2025**



Título del eje

■ 1ER SEMESTRE 2024      □ 1ER SEMESTRE 2025

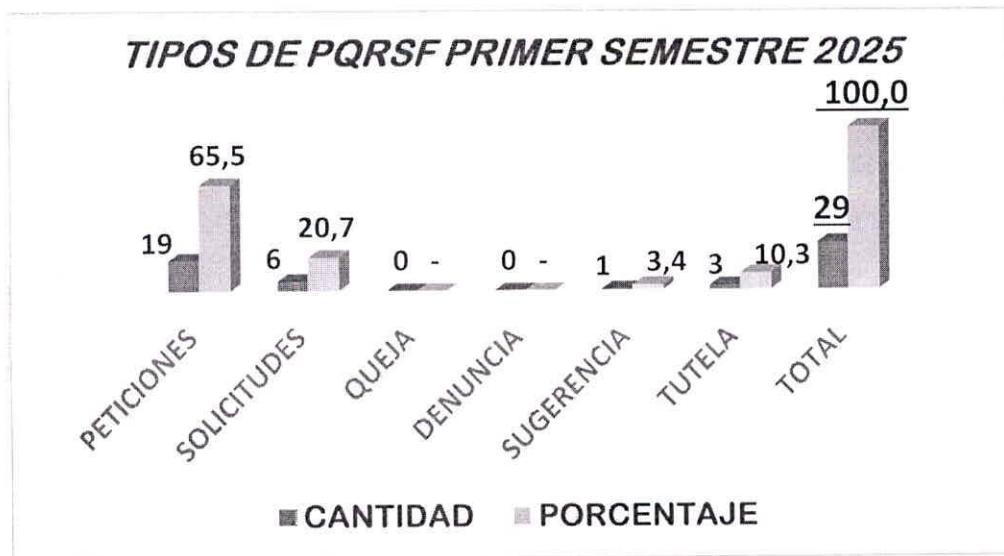


## **ANALISIS DE PQRSF RADICADAS DURANTE EL PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2025**

Durante el primer semestre de la vigencia 2025, se registraron 29 manifestaciones según los distintos datos generado a través del software financiero *Expert*. Es importante aclarar que dicho informe fue elaborado por la Oficina de Control Interno, tomando como base la información provenientes del módulo de gestión documental.

### **GRAFICA DE MANIFESTACIONES RADICADAS DURANTE EL PRIMER SEMESTRE 2025**

<b>TIPOS DE PQRSF PRIMER SEMESTRE 2025</b>		
<b>TIPO PQRSF</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE</b>
PETICIONES	19	65,5
SOLICITUDES	6	20,7
QUEJA	0	-
DENUNCIA	0	-
SUGERENCIA	1	3,4
TUTELA	3	10,3
<b>TOTAL</b>	<b>29</b>	<b>100,0</b>



### **“COMPARATIVO DE MANIFESTACIONES POR TIPO DE PQRSF ENTRE EL PRIMER SEMESTRE DE 2024 Y PRIMER SEMESTRE DE 2025”**

Realizando el análisis comparativo de los diferentes tipos de manifestación entre el primer semestre de la vigencia 2024 y el primer semestre de la vigencia 2025, la oficina de Control Interno evidenció un incremento del 11.54% del total de las PQRSF, para el primer semestre de la vigencia 2025.



 <b>Indeportes</b> CAUCA	INFORME		 <b>Gobernación del Cauca</b>
	GESTIÓN DOCUMENTAL		
FECHA: 2025/06/28	CÓDIGO: A-GAF-GD-FOR-012	VERSIÓN: 01	PÁGINA: 10 de 15

Al realizar el comparativo entre el primer semestre de las vigencias 2024 y 2025, en relación con las manifestaciones, se observó un **incremento del 11,54 %** durante el primer semestre de la vigencia 2025.

Durante el primer semestre de la vigencia 2025, se observó una disminución del 100% en las manifestaciones por quejas, en comparación con el primer semestre de la vigencia 2024.

Para el primer semestre de la vigencia 2025 se evidenció que se presentó una disminución del 100% referente a las manifestaciones por reclamos, en comparación con el primer semestre de la vigencia 2024.

En cuanto a las manifestaciones por solicitudes, estas se mantuvieron constantes al comparar el primer semestre de las vigencias 2024 y 2025, sin presentar variación en su número.

Las manifestaciones de felicitaciones permanecen igual para el primer semestre de las vigencias a comparar (2024-2025), para este periodo no existen reconocimientos para el Instituto.

Es de anotar que, durante el primer semestre de la vigencia 2024, se presentaron cuatro (4) tutelas, mientras que para el mismo periodo de la vigencia 2025 se registraron tres (3) tutelas, lo que representa una disminución del 25 % en comparación con la vigencia anterior.

En cuanto a las manifestaciones por sugerencias, se evidenció un incremento del 100% al comparar el primer semestre de las vigencias 2024 y 2025.

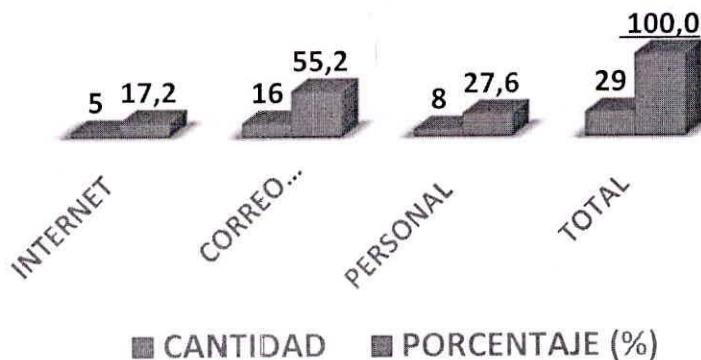
#### **CUADRO DE CANALES DE INFORMACION DE RADICACIONES DE LAS PQRSF – PRIMER SEMESTRE DE LA VIGENCIA 2025**

CANAL DE COMUNICACIÓN RADICACIONES PQRSF		
CANAL	CANTIDAD	PORCENTAJE (%)
INTERNET	5	17,2
CORREO ELECTRÓNICO	16	55,2
PERSONAL	8	27,6
<b>TOTAL</b>	<b>29</b>	<b>100,0</b>





**CANAL DE COMUNICACIÓN RADICADOS DE LAS PQRSF**



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 primer semestre de la vigencia 2025, es por medio de correo electrónico de las cuales con un total de 29 manifestaciones radicadas, 16 manifestaciones son recibidas por dicho medio, para un porcentaje del 55.2% .

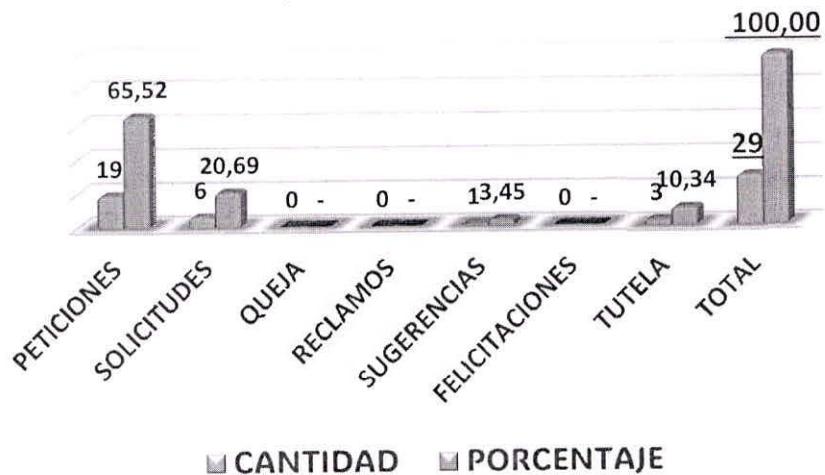
De igual manera se denota que como canal de comunicación utilizado por vía internet se radican cinco (5) manifestaciones, con un porcentaje de 17.2% y ocho (8) manifestaciones por radicación personal, con un porcentaje del 27.6% del total de 29 manifestaciones radicadas para el primer semestre de la vigencia 2025.

**NUMERO DE LOS DIFERENTES TIPOS DE MANIFESTACIONES RADICADAS EN EL PRIMER SEMESTRE DE LA VIGENCIA 2025**

TIPOS DE PQRSF PRIMER SEMESTRE 2025		
TIPO PQRSF	CANTIDAD	PORCENTAJE
PETICIONES	19	65,52
SOLICITUDES	6	20,69
QUEJA	0	-
RECLAMOS	0	-
SUGERENCIAS	1	3,45
FELICITACIONES	0	-
TUTELA	3	10,34
<b>TOTAL</b>	<b>29</b>	<b>100,00</b>



### TIPOS DE PQRSF PRIMER SEMESTRE 2025



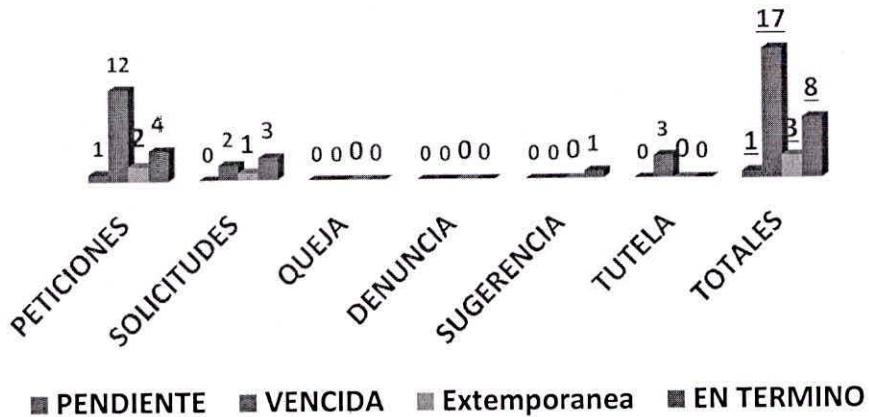
Según se observa en la tabla anterior, las manifestaciones de **PQRSF** con mayor número de radicaciones fueron las peticiones, las cuales representaron el **65,52 %** del total, con 19 registros de este tipo sobre un total de 29 manifestaciones. Asimismo, se reportaron 6 solicitudes (20,69 %), 3 tutelas (10,34 %) y 1 sugerencia (3,45 %). Por su parte, las manifestaciones por quejas y reclamos se mantuvieron constantes, sin variaciones frente al periodo comparado

### TIEMPOS DE RESPUESTA DE LAS PQRSF PRIMER SEMESTRE 2025

TIEMPOS DE RESPUESTA DE LAS PQRSF PRIMER SEMESTRE 2025				
TIPO DE PQRSF	PENDIENTE	VENCIDA	Extemporanea	EN TERMINO
PETICIONES	1	12	2	4
SOLICITUDES	0	2	1	3
QUEJA	0	0	0	0
DENUNCIA	0	0	0	0
SUGERENCIA	0	0	0	1
TUTELA	0	3	0	0
<b>TOTALES</b>	<b>1</b>	<b>17</b>	<b>3</b>	<b>8</b>



**TIEMPOS DE RESPUESTA DE LAS PQRSF  
PRIMER SEMESTRE 2025**



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 2025, 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 emblemático para el gerente así como para la persona asignada para gestionar la respuesta.

Se puede analizar que de 29 PQRSF radicadas durante el primer semestre de la vigencia 2025, el Instituto únicamente dió trámite dentro de los tiempos de respuesta establecidos a ocho (8) manifestaciones, las cuales se encuentran en término.

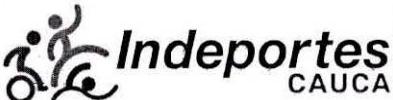
Por otra parte, una (1) manifestación permanece en estado pendiente, diecisiete (17) manifestaciones presentan estado pendiente y tres (3) manifestaciones se encuentran en estado de respuesta extemporáneo.

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 2025, con la información generada desde el software financiero Expert, modulo de gestión documental.



	INFORME		 Gobernación del Cauca
	GESTIÓN DOCUMENTAL		
FECHA: 2025/06/28	CÓDIGO: A-GAF-GD-FOR-012	VERSIÓN: 01	PÁGINA: 14 de 15

## CONCLUSIONES

- ✓ Se evidenció que, aunque algunas PQRSF fueron respondidas por otros medios (correo, llamadas, reuniones), no se registró formalmente la salida de la respuesta en el software institucional, quedando el caso con estado pendiente o sin gestionar.
- ✓ 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. 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 2025, 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: (8/29) \* 100 = 27.58%**

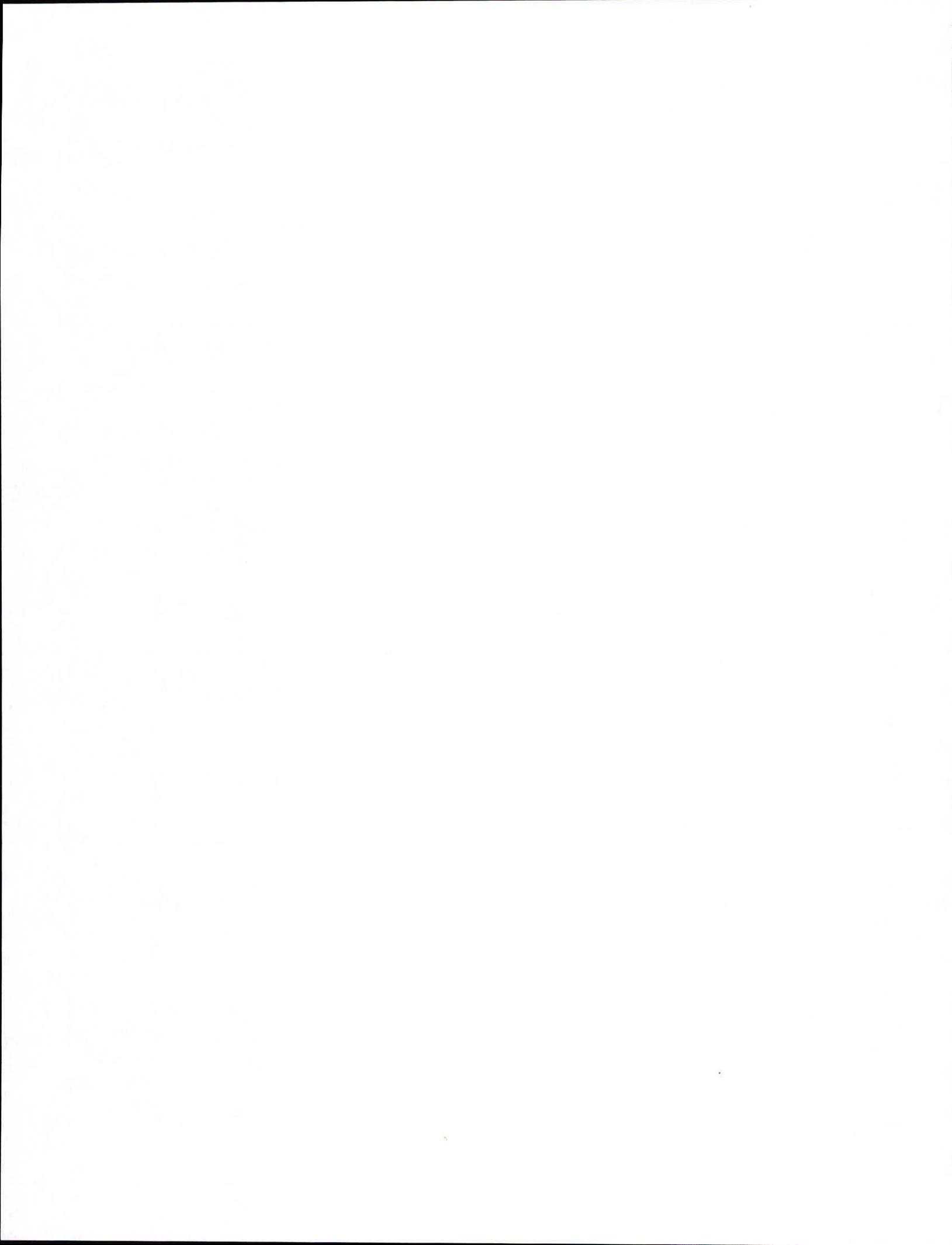
Teniendo en cuenta este resultado se puede evidenciar que se dio trámite a 8 manifestaciones del total de 29 PQRSF radicadas, para un porcentaje del 27.58% durante el periodo comprendido del 1 de enero al 30 de junio de la vigencia 2025, lo cual se evidencia que presuntamente existe un silencio administrativo, 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, es importante tener en cuenta que el ciudadano afectado puede presentar una queja formal ante los organismos de control competentes. Esta situación se vuelve recurrente debido a una presunta inconsistencia en el proceso, ya que no se realiza el registro de la salida de las respuestas en el software financiero *Expert*, lo cual afecta la trazabilidad y el cumplimiento de los tiempos de respuesta establecidos.

## RECOMENDACIONES

- ✓ Nuevamente recordar 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".





 Indeportes CAUCA	INFORME		 Gobernación del Cauca
	GESTIÓN DOCUMENTAL		
FECHA: 2025/06/28	CÓDIGO: A-GAF-GD-FOR-012	VERSIÓN: 01	PÁGINA: 15 de 15

- ✓ 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.
- ✓ Realizar reintroducción 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. Aunque esta capacitación ya se ha realizado es necesario fortalecer el procedimiento.
- ✓ Se recomienda a la Subgerencia Administrativa y Financiera tomar las medidas o acciones pertinentes con el fin de velar, que, en las respuestas se dén, dentro del tiempo estipulados por la Ley.
- ✓ Es necesario fomentar el trabajo colaborativo para dar una respuesta dentro de los términos establecidos por la Ley, todavía que, la solución de PQRSF muchas veces depende de la articulación entre varias áreas.
- ✓ Es importante recordar que la falta de registro formal de la respuesta y del cierre de cada solicitud en el sistema puede ser interpretada como un incumplimiento normativo, además de comprometer la trazabilidad exigida por los entes de control. La ausencia de evidencia documental sobre la gestión realizada representa un riesgo tanto operativo como legal para la entidad.

Por ello, resulta fundamental que se tomen medidas para asegurar el adecuado registro de todas las actuaciones, especialmente en aquellos casos en los que las PQRSF aparecen como no gestionadas en el sistema, pese a haberse atendido por otros medios. Este tipo de inconsistencias puede dar la apariencia de que la entidad no está respondiendo oportunamente a los usuarios, lo cual afecta negativamente su imagen institucional.



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

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

