


	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

	INFORME		 Gobernación del Cauca
	GESTIÓN DOCUMENTAL		
FECHA: 2025/06/28	CÓDIGO: A-GAF-GD-FOR-012	VERSIÓN: 01	PÁGINA: 2 de 15

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 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.

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.

	INFORME		 Gobernación del Cauca
	GESTIÓN DOCUMENTAL		
FECHA: 2025/06/28	CÓDIGO: A-GAF-GD-FOR-012	VERSIÓN: 01	PÁGINA: 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 PQRSF CONTROL INTERNO																
FECHA RADICADO	No. RADICADO	ENTIDAD REMITENTE	ASUNTO	CANAL DE RECEPCIÓN	TIPO DE PQRS	MÁXIMO DE RTA (DÍAS)	FECHA MÁXIMA RTA	ÁREA O DEPENDENCIA ASIGNADA	FUNCIONARIO ASIGNADO	ESTADO	TIPO RESPUESTA (ACTUAL)	No. RADICADO RTA	FECHA RTA DE FONDO	TIEMPO TRANSCURRIDO DE RTA (DÍAS)	RESPUESTA	OBSERVACIONES
2025-02-24	20250500001691	MINISTERIO DEL DEPORTE	Derecho de Petición Interés particular: solicitud periodo estudiantil Jaga Cauca para volar	Correo electrónico	Derecho de Petición Interés particular	15	2025-03-17 23:00:00	Subgerencia Técnica	ARY FERNANDO JOAQUÍN TIMANA	Archivada	Respuesta Final o de Fondo	202505000015272	2025-05-06 09:21:04	71	Extemporánea	SE REMITE A INSPECCIÓN Y VIGILANCIA DE LA GOBERNACIÓN DEL CAUCA.
2025-03-04	202504000002131	PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN	Derecho de Petición de Interés Particular: SUEPUESTO DE PRUEBAS EN INVESTIGACIÓN PREVIA DENTRO DEL JUICIO DE REFERENCIA	Correo electrónico	Derecho de Petición Interés particular	15	2025-03-26 23:00:00	Oficina Jurídica	NATHALIA EUSCATEGUI RIVAS	Archivada	Respuesta Final o de Fondo	202504000002120	2025-03-06 09:02:21	7	Respondida a tiempo	
2025-03-11	202504000002143	AGUIE ANÍBAL CARRASQUILLO	Derecho de Petición Interés particular: AYUDAS	Internet	Derecho de Petición Interés particular	15	2025-03-26 15:31:32	Gerencia	DELA MARCELA CAIBOY LUN	Pendiente				121	Vencida	
2025-03-20	202504000002297	GERSON ADRIAN IMBACHI VASQUEZ	Derecho de Petición Interés particular: SE REALICE LA INCLUSIÓN JORNADAS PEDAGÓGICAS RECREATIVAS EDUCACIÓN Y DEMAS	Correo electrónico	Derecho de Petición Interés particular	15	2025-04-11 23:00:00	Oficina Jurídica	NATHALIA EUSCATEGUI RIVAS	Trasladada				112	Pendiente	
2025-03-20	202504000003022	Yaeli Parra	Derecho de Petición Interés particular: Somos un grupo de jóvenes y adultos comprometidos con el deporte como herramienta de integración, disciplina y crecimiento para nuestra comunidad.	Internet	Derecho de Petición Interés particular	15	2025-04-04 15:45:24			Pendiente				112	Vencida	
2025-04-01	202504000003363	Daniel Esteban Maricon Rodríguez	Derecho de Petición Interés particular: Solicitud jornada de actividades física	Internet	Derecho de Petición Interés particular	15	2025-04-16 16:24:12	Subgerencia Técnica	EDUAR FABIAN ROMERO AGUIRRE	Pendiente				100	Vencida	
2025-05-12	202504000005831	AVIADGIC DIEGO U. MURCIA	Derecho de Petición Interés particular: conagrado en el artículo 23 de la Constitución política de 25 interés particular, comunicación de gran relevancia	Correo electrónico	Derecho de Petición Interés particular	15	2025-06-03 23:00:00	Oficina de Planeación	MONICA MARICOTI MENA CERON	Archivada	Respuesta Final o de Fondo	202504000006051	2025-05-21 09:51:47	9	Respondida a tiempo	
2025-05-22	202504000006111	VERONICA ALEJANDRA VERNES GALINDEZ	Derecho de Petición Interés particular: CONOCER MAS DE LA ENTIDAD	Personal	Derecho de Petición Interés particular	15	2025-06-13 23:00:00	Oficina Jurídica	NATHALIA EUSCATEGUI RIVAS	Archivada	Respuesta Final o de Fondo	202504000006282	2025-05-27 10:37:49	5	Respondida a tiempo	
2025-05-23	202504000006323	FEDERACION NACIONAL DE DEPORTISTAS	Derecho de Petición Interés particular: con radicado 2025002584	Correo electrónico	Derecho de Petición Interés particular	15	2025-06-16 23:00:00	Oficina Jurídica	NATHALIA EUSCATEGUI RIVAS	Pendiente				48	Vencida	
2025-05-30	202506000006502	Enay Fabian Collazo Zambrano	Derecho de Petición Interés particular: Solicitud apoyo escuela de formación	Internet	Derecho de Petición Interés particular	15	2025-06-14 17:17:46	Gerencia	DELA MARCELA CAIBOY LUN	Pendiente				41	Vencida	
2025-06-12	202505000007521	HONORIO CHAMIZO CAMARGO	Derecho de Petición Interés particular: solicitud de recreos en pista y baile deportivo	Correo electrónico	Derecho de Petición Interés particular	15	2025-07-07 23:00:00	Subgerencia Técnica	JESUS DARIO NAVA SILVA	En trámite				28	Vencida	
2025-06-12	202501000007531	FUNDACION PARA EL DESARROLLO RENACER UNICOLAGE - FUNDOLUR	Derecho de Petición Interés particular: APOYO DE IMPLEMENTOS DEPORTIVOS Y FISTAS PATRONALES	Personal	Derecho de Petición Interés particular	15	2025-07-07 23:00:00	Gerencia	DELA MARCELA CAIBOY LUN	Pendiente				28	Vencida	
2025-06-12	202501000007531	GINOY SARABY CERON	SOLICITUD DE APOYO PARA PROYECTO DEPORTIVO EN BARRIO UNION DE LA COMUNA 7 EN POPAYAN	Correo electrónico	Derecho de Petición Interés particular	15	2025-07-07 23:00:00	Gerencia	DELA MARCELA CAIBOY LUN	Pendiente				28	Vencida	
2025-06-12	202501000007571	INSTITUCION EDUCATIVA JOSEJO MARIA	Derecho de Petición Interés particular: SOLICITUD DE ELEMENTOS DEPORTIVOS PARA ESTUDIANTES	Personal	Derecho de Petición Interés particular	15	2025-07-07 23:00:00	Gerencia	DELA MARCELA CAIBOY LUN	Pendiente				28	Vencida	
2025-06-12	202501000007581	COMITE DE ACCION COMUNITARIA DE LA VIEJA RESTAURACION TAPATA	Derecho de Petición Interés particular: IMPLEMENTACION DEPORTIVA	Personal	Derecho de Petición Interés particular	15	2025-07-07 23:00:00	Gerencia	DELA MARCELA CAIBOY LUN	Pendiente				28	Vencida	
2025-06-12	202501000007581	COMITE DE ACCION COMUNITARIA DEL PORVENIR	Derecho de Petición Interés particular: SOLICITUD DE IMPLEMENTACION DEPORTIVA	Personal	Derecho de Petición Interés particular	15	2025-07-07 23:00:00	Gerencia	DELA MARCELA CAIBOY LUN	Pendiente				28	Vencida	
2025-06-12	202505000007602	JOSE MANUEL SANCHEZ CAMPO	Derecho de Petición Interés particular: apoyo económico deportivo para zona	Personal	Derecho de Petición Interés particular	15	2025-07-07 23:00:00	Subgerencia Técnica	ARY FERNANDO JOAQUÍN TIMANA	Pendiente				28	Vencida	
2025-01-10	2025060000070181	SILVIO HERRERA TRUJILLO	Derecho de petición: solicitud de documentos o información, de formato civil	Personal	Derecho de petición de solicitud de documentos o información	10	2025-02-07 23:59:59	Subgerencia Administrativa y Financiera	YENNY CATHERINE HERRERA PARRA	En trámite				181	Vencida	
2025-01-27	202504000009064	LABORES INVESTIGATIVAS JHONY FABIAN VASQUEZ GARCIA	Derecho de petición de solicitud de documentos o información: AUDIENCIA 025, NOTA SE RECIBO EL 27 DE ENERO 2025	Personal	Derecho de petición de solicitud de documentos o información	10	2025-02-10 23:00:00	Oficina Jurídica	NATHALIA EUSCATEGUI RIVAS	Archivada	Respuesta Final o de Fondo	2025040000091872	2025-02-27 09:07:16	31	Extemporánea	
2025-03-17	202506000009274	PROCURADURIA REGIONAL DE INSTRUCCION CAUCA	Derecho de petición de solicitud de documentos o información: solicitud, certificación de medio laboral	Correo electrónico	Derecho de petición de solicitud de documentos o información	10	2025-04-01 23:00:00	Subgerencia Administrativa y Financiera	YENNY CATHERINE HERRERA PARRA	Archivada	Respuesta Final o de Fondo	2025060000093262	2025-03-23 19:16:40	8	Respondida a tiempo	
2025-04-29	2025040000094951	NELLY KARINA NACONIA MONTENEGRO	Derecho de petición de solicitud de documentos o información: solicitud, certificación de medio laboral	Correo electrónico	Derecho de petición de solicitud de documentos o información	10	2025-05-14 23:00:00	Oficina Jurídica	NATHALIA EUSCATEGUI RIVAS	Archivada	Respuesta Final o de Fondo	2025040000095742	2025-05-14 17:45:35	15	Respondida a tiempo	
2025-05-28	2025040000096261	MARIO JORGE VIDAL MEJIA	Derecho de petición de solicitud de documentos o información: solicitud verificado laboral de marzo a julio 2023, 2023, 2024	Correo electrónico	Derecho de petición de solicitud de documentos o información	10	2025-06-10 23:00:00	Oficina Jurídica	NATHALIA EUSCATEGUI RIVAS	Archivada	Respuesta Final o de Fondo	2025040000096402	2025-05-28 09:37:37	2	Respondida a tiempo	
2025-06-03	2025060000096791	GOBERNACION DEL CAUCA DEL CAUCA	Derecho de petición de solicitud de documentos o información: remedio por gobernanza del cauca	Correo electrónico	Derecho de petición de solicitud de documentos o información	10	2025-06-17 23:00:00	Subgerencia Administrativa y Financiera	FRANCISKA MELINA TORRES GUTIERREZ	En trámite				37	Vencida	
2025-01-09	202505000010141	MINISTERIO DEL DEPORTE	Derechos de petición de interés general, traslado por competencia	Correo electrónico	Derechos de petición de interés general	15	2025-01-30 23:00:00	Subgerencia Técnica	JESUS DARIO NAVA SILVA	Archivada	Respuesta Final o de Fondo	2025050000102142	2025-03-05 10:59:31	55	Extemporánea	
2025-06-24	202501000008183	CARLOS MANUEL MOSQUERA	Derecho de petición Interés General, ORDENANZA GENERAL DE DEPORTE Y HONORABLES DEPUTADOS	Correo electrónico	Derechos de petición de interés general	15	2025-07-16 23:00:00	Oficina Jurídica	NATHALIA EUSCATEGUI RIVAS	Pendiente				16	Pendiente	
2025-04-01	2025060000103571	Prueba pueba	Sugerencia: prueba recepción pqrs	Internet	Sugerencia	15	2025-04-16 17:10:56	Subgerencia Administrativa y Financiera	YENNY CATHERINE HERRERA PARRA	Archivada	Respuesta Final o de Fondo	2025060000103682	2025-04-01 09:04:16	1	Respondida a tiempo	
2025-04-29	202504000004644	JOSEPH SEGUINCO CIVIL MUNICIPAL DE MENOR CUANTIA JUSTITIA GUARAZO ORCISO	TUTELA ACCIONANTE GERSON ADRIAN IMBACHI VASQUEZ ACCIONADO GOBERNADOR DEL CAUCA	Correo electrónico	Tutela	1	2025-04-24 23:00:00	Oficina Jurídica	NATHALIA EUSCATEGUI RIVAS	Pendiente				78	Vencida	
2025-06-19	2025040000090831	DISPACALCA	ACCION DE TUTELA POR VIOLENCIA DE LOS BIENES FUNDAMENTALES DE PETICION Y DES DO PROCESOS ADMINISTRATIVOS	Correo electrónico	Tutela	2	2025-06-30 23:00:00	Oficina Jurídica	NATHALIA EUSCATEGUI RIVAS	Pendiente				71	Vencida	

INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE DEPORTE DEL CAUCA
Calle 5 N° 9 – 10 Centro, POPAYÁN
Teléfono: (057+2) 8372926 Fax: 8372928
www.indeportescauca.gov.co


FECHA: 2025/06/28
CÓDIGO: A-GAF-GD-FOR-012
VERSIÓN: 01
PÁGINA: 7 de 15
REPORTE PQRSF 1ER SEMESTRE VIGENCIA 2024

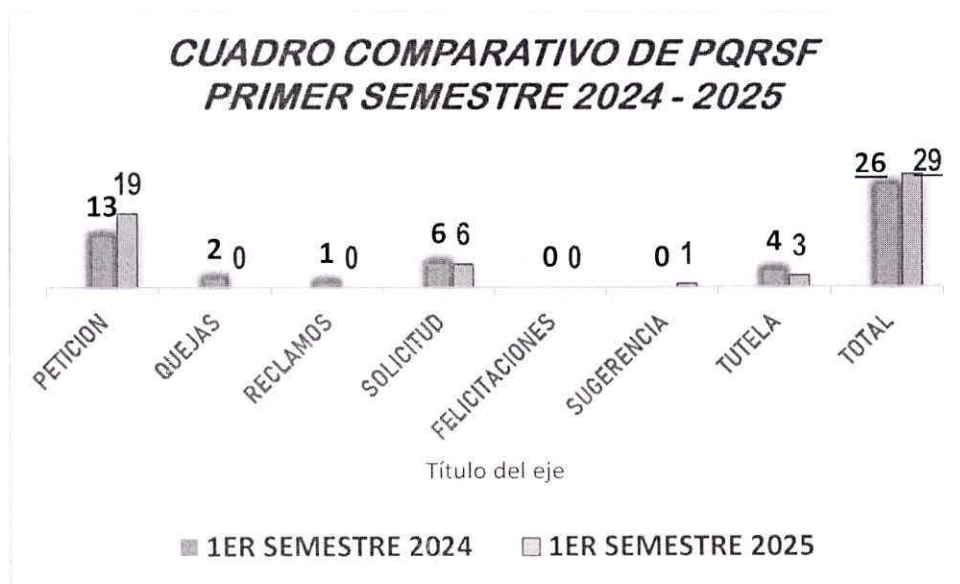
RELACION DE PQRSF HISTORIAL											
FECHA RADICADO	Nº. RADICADO	ENTIDAD REMITENTE	ASUNTO	TIPO DE PQRS	FUNCIONARIO ASIGNADO	ESTADO	TIPO RESPUESTA (ACTUAL)	Nº. RADICADO RTA	FECHA RTA DE FONDO	RESPUESTA	OBSERVACION
2024-03-08	202406700059391	USUARIO ANONIMO	Derecho de petición de solicitud de documentos o información: Solicitud de certificados laborales	Derecho de petición de documentos o información		Pendiente				Vencida	
2024-03-13	202406700059421	ALFREDO IMBACHI	Derechos de petición de Interés general: Continuidad Escuela Niños, Principales	Derechos de petición de Interés general	ARY FERNANDO JOAQUÍN TIMANÁ	Pendiente				Vencida	
2024-04-10	202402000059461	TIBERIO ANDRÉS IBARRA MEDINA	Derecho de Petición Interés Particular: (as caucanas de fútbol sala)	Derecho de Petición Interés particular	ARY FERNANDO JOAQUÍN TIMANÁ	Pendiente				Vencida	
2024-05-09	202401000060271	FRANCY JARAMILLO	DERECHO DE PETICION CANCELACION PRESTACIONES SOCIALES	Derecho de Petición Interés particular	TAYNO ALEXANDER LOPEZ GOMEZ	Archivado	Respuesta Final o de Fondo	202401000060302	2024-05-29 15:26:38	Respondido a tiempo	
2024-05-17	202401000060631	ALVARO GUEVARA MOSQUERA	DERECHO DE PETICION CERTIFICADO LABORAL BONOS PENSIONALES	Derecho de Petición Interés particular	YEINY CATHERINE HERRERA PARRA	Archivado	Respuesta Final o de Fondo	2024010000602322	2024-06-18 19:09:58	Extemporánea	RESPUESTA DERECHO DE PETICION
2024-05-17	202404000060641	ALVARO GUEVARA MOSQUERA	Derecho de Petición Solicitud Documento Original	Derecho de petición de documentos o información	NATHALIA EUSCATEGUI RIVAS	En trámite				Vencida	
2024-05-20	202405000060681	ROSA ALBINA MUÑOZ YAGUE	SOLICITUD DE LOS TIEMPOS DE REGISTROS DE MEDALLAS DE LOS INTERCOMUNICADOS 20, 25 DONDE PARTICIPÓ LA MENOR JADE LUCIA JOAQUIN MUÑOZ DE NACIÓN	Derecho de Petición Interés particular	JESUS DARIO NAVIA SILVA	En trámite				Vencida	
2024-05-20	202404000060711	RAMA JUDICIAL JUZGADO 07- ADMINISTRATIVO CAUCA YENNY RAMA JUDICIAL JUZGADO 07- ADMINISTRATIVO CAUCA LOPEZ	AUTO INVENTAR DEMANDA	Derechos de petición de Interés general	NATHALIA EUSCATEGUI RIVAS	Pendiente				Vencida	
2024-05-21	202401000060761	CONTRALORIA GENERAL DEL CAUCA	COMUNICADO DEL AUTO DE APERTURA DE PROCESO DE RESPONSABILIDAD FISCAL N 52024 RADICADO PRIMOT JAL FOLIO 839 CELLP	Derechos de petición de Interés general	NATHALIA EUSCATEGUI RIVAS	Pendiente				Vencida	
2024-05-21	202404000060771	RAMA JUDICIAL JUZGADO SEGUNDO ADMINISTRATIVO DEL CIRCUITO DE POPAYAN	ADMICION DE DEMANDA PROFERIDA DENTRO DEL PROCESO DE LA REFERENCIAL DEL DIA 02 DE MAYO 2024 19:01:38 1100223002010000	Derechos de petición de Interés general	NATHALIA EUSCATEGUI RIVAS	Pendiente				Vencida	
2024-05-21	202404000060801	GERMAN HUMERTO BEJAIANO OROZCO	SOLICITUD CONVENIOS MULTIMARKET CONTRATO SIN PERIUDU-RENTO DE REQUISITOS LEGALES Y OTROS RADICADO 049001600070320160049	Tutela	NATHALIA EUSCATEGUI RIVAS	Pendiente				Vencida	
2024-05-22	202406700060881	Duvan Cerón	Queja o denuncia interna: PQRS DE #UEBA	Queja o denuncia interna	MONICA MARGOTH MERA CERON	Pendiente				Vencida	
2024-05-27	202404000061051	RAMA JUDICIAL PODER PUBLICO JUZGADO CANTOCE (34) DE FEGUERAS CAUCA Y CAUSAS MULTIPLE DE BUENA	NOTIFICACION FALLO DE TUTELA	Tutela	NATHALIA EUSCATEGUI RIVAS	Pendiente				Vencida	
2024-06-07	202404000061781	JUZGADO CUARTO PENAL MUNICIPAL CON FUNCIONES DE CONTROL DE GARANTIAS JUZGADO CUARTO PENAL MUNICIPAL CON FUNCIONES DE CONTROL DE GARANTIAS	Derecho de petición de solicitud de documentos o información COPIA INTEGRAL DEL CONVENIO 125 DE 2012 SUSCRITO ENTRE INDEPORTES CON LA FUNDACION MULTIMARKET	Derecho de petición de documentos o información	NATHALIA EUSCATEGUI RIVAS	Pendiente				Vencida	
2024-06-07	202404000061791	CONTRALORIA GENERAL DEL CAUCA CONTRALORIA GENERAL DEL CAUCA	Denuncia con Radicado 202401202194473 DEL 07 MARZO 2024 PRESUNTAS IRREGULARIDADES POR PARTE DE INDEPORTES CAUCA REFERENTE A LA ENTREGA PARCIAL DE INDEPORTES DE ALGUNOS ELEMENTOS DEPORTIVOS CONVENIO INTERADMINISTRATIVO 234 2023	Queja o denuncia interna	ARY FERNANDO JOAQUÍN TIMANÁ	Pendiente				Vencida	
2024-06-07	202404000061801	CONTRALORIA GENERAL DEL CAUCA CONTRALORIA GENERAL DEL CAUCA	Denuncia externa: misional con Radicado 202401202194473 DEL 07 MARZO 2023 ENTREGA PARCIAL DE ELEMENTOS DEPORTIVOS UGA CAUCA DE LEVANTAMIENTO DE PESAS CONVENIO INTERADMINISTRATIVO 234 2023	Denuncia externa: misional	NATHALIA EUSCATEGUI RIVAS	En trámite				Vencida	
2024-06-07	202406000061811	SANDRA MILERA ROA	Derechos 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 MONTENEGRO	Derechos de petición de solicitud de documentos o información: Solicitud de experiencia (laboral) de contrato 28112023	Derecho de petición de documentos o información	LIZETH ANDREA RIVERA GUECHE	Archivado	Respuesta Final o de Fondo	202406000062112	2024-06-21 12:02:31	Respondido a tiempo	
2024-06-14	202404000062241	MINI DEPORTE MINISTERIO DEL DEPORTE	Derecho de petición de solicitud de documentos o información: NOTIFICACION ELECTRONICA	Derecho de petición de documentos o información	NATHALIA EUSCATEGUI RIVAS	Pendiente				Vencida	
2024-06-14	202404000062251	JUZGADO CUARTO PENAL MUNICIPAL CON FUNCIONES DE CONTROL DE GARANTIAS JUZGADO CUARTO PENAL MUNICIPAL CON FUNCIONES DE CONTROL DE GARANTIAS	Tutela, PROCESO ACCION DE TUTELA PROCESO RADICACION 190014088004 2024 10142 (8)	Tutela	NATHALIA EUSCATEGUI RIVAS	Pendiente				Vencida	
2024-06-14	202401000062261	GOBERNACION DEL CAUCA DEL CAUCA	Derecho de Petición Interés particular: INVITACIÓN A 2 MESA DE DIALOGO CON LUGAS DE KARATE Y TAIKWONDO DE LA CIUDAD DE POPAYAN	Derecho de Petición Interés particular	DELIA MARCELA CAIBOY UNI	Pendiente				Vencida	
2024-06-18	202406700062521	CABILDO INDIGENAS YANACONA REGULARIO ANCESTRAL DE RIO BLANCO	Derechos de petición de Interés general: ACTIVIDADES DE TREKKING SOLICITUD DE APOYO EN LOS TEMAS RELACIONADOS DE ACTIVIDAD FISICA ENTRE OTROS	Derechos de petición de Interés general	ARY FERNANDO JOAQUÍN TIMANÁ	Pendiente				Vencida	
2024-06-18	202404000062551	CONTRALORIA GENERAL DEL CAUCA CONTRALORIA GENERAL DEL CAUCA	Derecho de petición de solicitud de documentos o información: AUTO DE APERTURA DE INDOAGACION PRELIMINAR CON FUNDAMENTO EN LA COMPETENCIA OTORGADA POR LOS ARTICULOS 267, 268 Y 272 DE LA CONSTITUCION POLITICA COLOMBIANA MODIFICADO POR EL ACTO LEGISLATIVO 04 DE 18 DE SEPTIEMBRE 2019	Derecho de petición de documentos o información	JESUS DARIO NAVIA SILVA	En trámite				Vencida	
2024-06-18	202404000062571	JUZGADO 3 ADMINISTRATIVO DEL CIRCUITO DE POPAYAN	Derechos de petición de Interés general: PROCESOS RELACIONADOS GUEDANA O 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 de Junta directiva	Derechos de petición de Interés general	ARY FERNANDO JOAQUÍN TIMANÁ	Pendiente				Vencida	
2024-06-28	202404000063301	RAMA JUDICIAL JUZGADO 07- ADMINISTRATIVO CAUCA YENNY RAMA JUDICIAL JUZGADO 07- ADMINISTRATIVO CAUCA LOPEZ	Tutela	Tutela	NATHALIA EUSCATEGUI RIVAS	Pendiente				Vencida	

 Indeportes CAUCA	INFORME		 Gobernación del Cauca
	GESTIÓN DOCUMENTAL		
FECHA: 2025/06/28	CÓDIGO: A-GAF-GD-FOR-012	VERSIÓN: 01	PÁGINA: 8 de 15

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
TOTAL	26	29

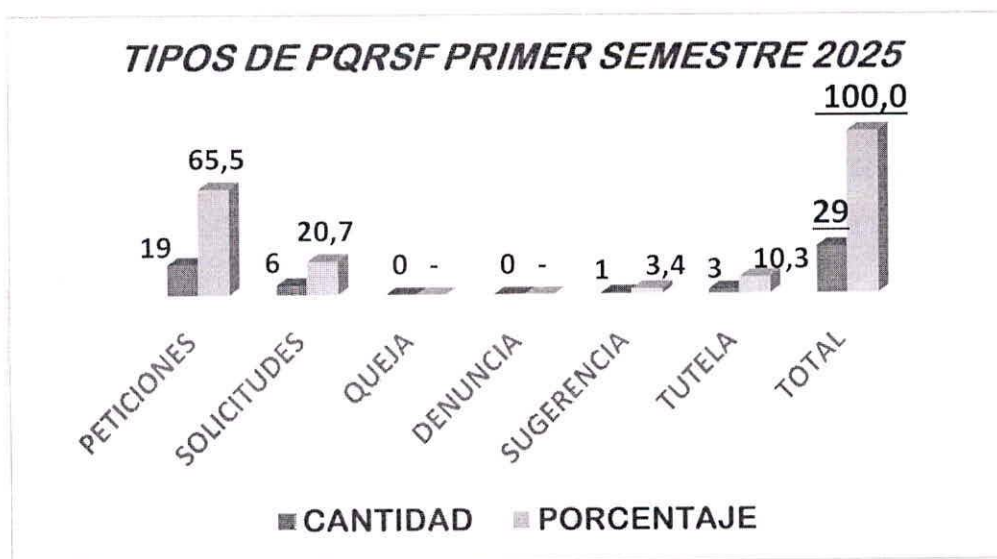


ANÁLISIS DE PQRSF RADICADAS DURANTE EL PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2025

Durante el primer semestre de la vigencia 2025, se registraron 29 manifestaciones según los distintos datos generados 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 proveniente del módulo de gestión documental.



GRAFICA DE MANIFESTACIONES RADICADAS DURANTE EL PRIMER SEMESTRE 2025

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



“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.

	INFORME		 Gobernación del Cauca
	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.

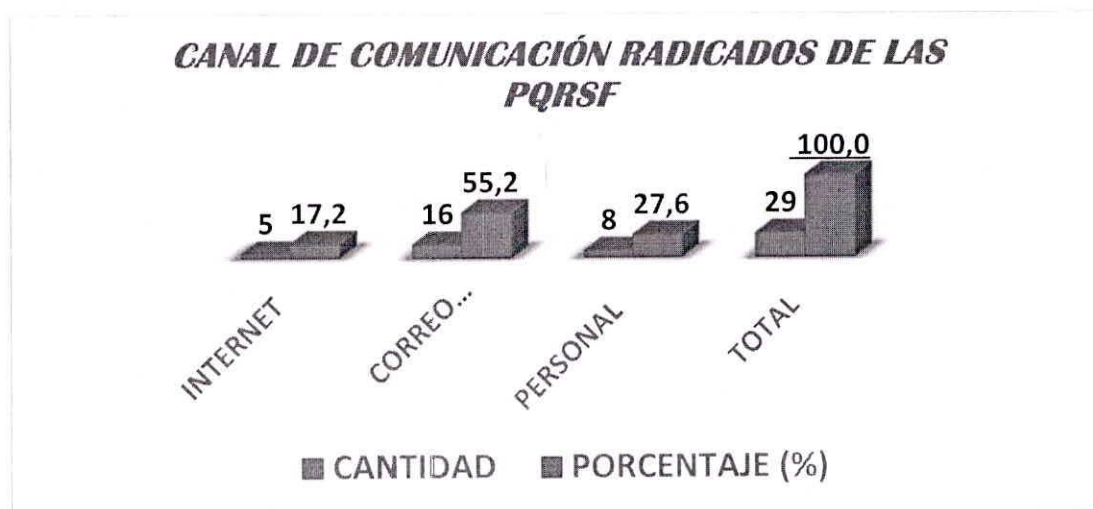
Las manifestaciones de felicitaciones permanecen igual para el primer semestre de las vigencias a comparar (2024-2025), para este periodo no existen reconocimientos para el Instituto.

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 ELECTRO	16	55,2
PERSONAL	8	27,6
TOTAL	29	100,0





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 via 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.

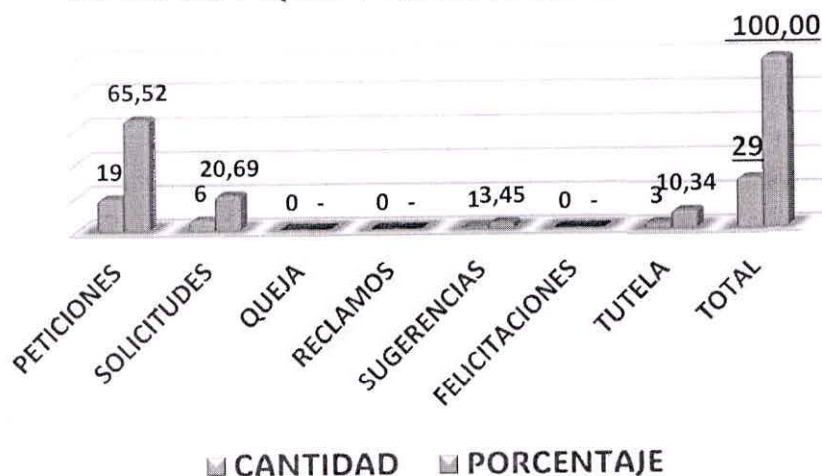
NUMERO DE LOS DIFERENTES TIPOS DE MANIFESTACIONES RADICADAS EN EL PRIMER SEMESTRE DE LA VIGENCIA 2025

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
TOTAL	29	100,00



	INFORME		 Gobernación del Cauca
	GESTIÓN DOCUMENTAL		
FECHA: 2025/06/28	CÓDIGO: A-GAF-GD-FOR-012	VERSIÓN: 01	PÁGINA: 12 de 15



TIPOS DE PQRSF PRIMER SEMESTRE 2025

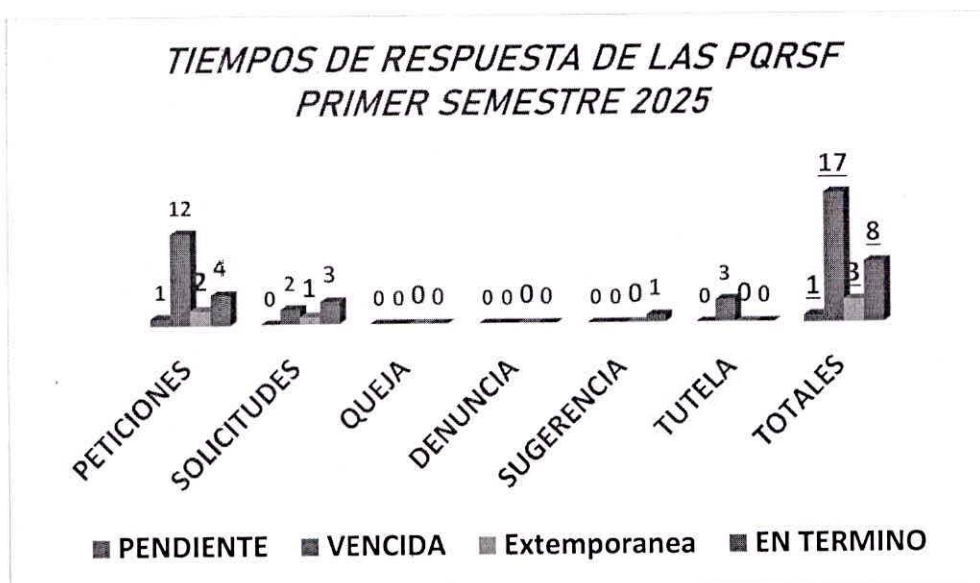


Según se observa en la tabla anterior, las manifestaciones de **PQRSF** con mayor número de radicaciones fueron las peticiones, las cuales representaron el **65,52 %** del total, con 19 registros de este tipo sobre un total de 29 manifestaciones. Asimismo, se reportaron 6 solicitudes (20,69 %), 3 tutelas (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
TOTALES	1	17	3	8

 Indeportes CAUCA	INFORME		 Gobernación del Cauca
	GESTIÓN DOCUMENTAL		
FECHA: 2025/06/28	CÓDIGO: A-GAF-GD-FOR-012	VERSIÓN: 01	PÁGINA: 13 de 15



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 eminente 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.

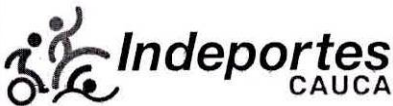

Por otra parte, una (1) manifestación permanece en estado pendiente, diecisiete (17) manifestaciones presentan estado pendiente y tres (3) manifestaciones se encuentran en estado de respuesta extemporáneo.

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, módulo 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, 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 reinducción 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 den, 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, todavez 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. 

INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE DEPORTE DEL CAUCA
Calle 5 N° 9 – 10 Centro, POPAYÁN
Teléfono: (057+2) 8372926 Fax: 8372928
www.indeportescauca.gov.co

