

	INFORME		 Gobernación del Cauca
	GESTIÓN DOCUMENTAL		
FECHA: 2025/06/28	CÓDIGO: A-GAF-GD-FOR-012	VERSIÓN: 01	PÁGINA: 1 de 22

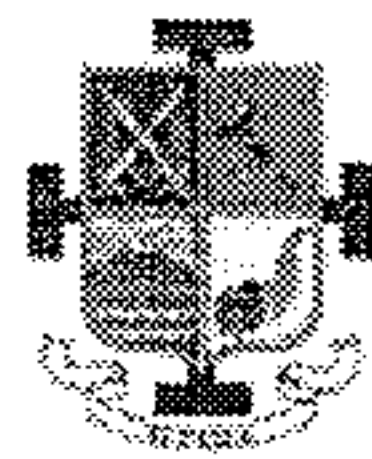
**INFORME DE SEGUIMIENTO A QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PRESENTADAS POR
 LOS USUARIOS DEL INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE DEPORTES DEL CAUCA
 “INDEPORTES-CAUCA”**

INDEPORTES-CAUCA.

**SEGUNDO SEMESTRE DE 2025
 OFICINA DE CONTROL INTERNO**

Popayán, Enero 2026



	INFORME		 Gobernación del Cauca
	GESTIÓN DOCUMENTAL		
FECHA: 2025/06/28	CÓDIGO: A-GAF-GD-FOR-012	VERSIÓN: 01	PÁGINA: 2 de 22

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 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

PQRSF: Sigla que agrupa las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones presentadas por los ciudadanos ante una entidad pública, a través de los canales oficiales de atención.

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.



	INFORME		 Gobernación del Cauca
	GESTIÓN DOCUMENTAL		
FECHA: 2025/06/28	CÓDIGO: A-GAF-GD-FOR-012	VERSIÓN: 01	PÁGINA: 3 de 22

RADICACIÓN: Asignación de un número o código para trazabilidad.

CLASIFICACIÓN: Identificación del tipo de PQRSF.

TIEMPO DE RESPUESTA: Periodo comprendido entre la fecha de radicación de la PQRSF y la fecha de emisión de la respuesta, conforme a los plazos establecidos en la normatividad vigente

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.

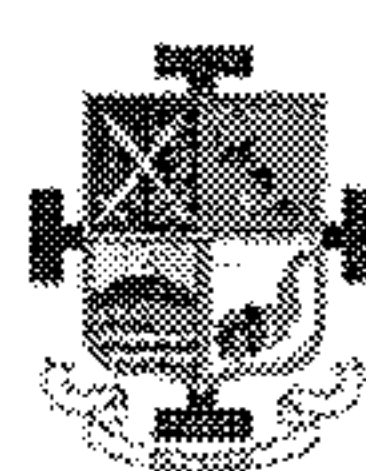
SEGUIMIENTO POSTERIOR (si aplica): Verificación de satisfacción o implementación de acciones correctivas.

DEPENDENCIA RESPONSABLE: Área o unidad administrativa encargada de analizar, tramitar y responder la PQRSF dentro de los términos establecidos.

CUMPLIMIENTO: Condición en la que la entidad atiende y responde las PQRSF dentro de los tiempos y lineamientos legales aplicables.

INCUMPLIMIENTO: Situación en la que la respuesta a una PQRSF excede los términos legales o no cumple con los requisitos formales establecidos.

Handwritten signature/initials

	INFORME		 Gobernación del Cauca
	GESTIÓN DOCUMENTAL		
FECHA: 2025/06/28	CÓDIGO: A-GAF-GD-FOR-012	VERSIÓN: 01	PÁGINA: 4 de 22

PROPOSITO DEL INFORME

Comprobar que INDEPORTES CAUCA cumpla con los tiempos de respuesta a las diferentes tipos de manifestación radicadas por los ciudadanos, dando cumplimiento a la normativa vigente, e identificar fallas recurrentes en procesos, servicios o atención, con la finalidad de corregir o mejorar.

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 julio de 2025 al 31 de diciembre 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 documental, correspondientes a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF) radicadas por los ciudadanos entre el 01 de julio al el 31 de diciembre 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 julio de 2025 al 31 de diciembre de 2025, dando cumplimiento a: Artículo 74. (Constitución Política de Colombia), Ley 1755 de 2015, Ley

[Handwritten signature]

	INFORME		 Gobernación del Cauca
	GESTIÓN DOCUMENTAL		
FECHA: 2025/06/28	CÓDIGO: A-GAF-GD-FOR-012	VERSIÓN: 01	PÁGINA: 5 de 22

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”.

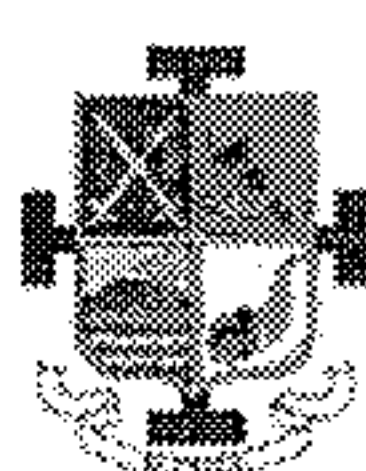
Adicionalmente establece que las entidades deberán disponer de un registro público organizado sobre los derechos de petición que les sean formulados, el cual contendrá como mínimo, la siguiente información: El tema o asunto que origina la petición o la consulta, su fecha de recepción o radicación, el 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 DEPORTE Y LA RECREACION DEL CAUCA – “INDEPORTES CAUCA”.

El artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública, establece que, en toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad informes con periodicidad trimestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y felicitaciones de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios”.

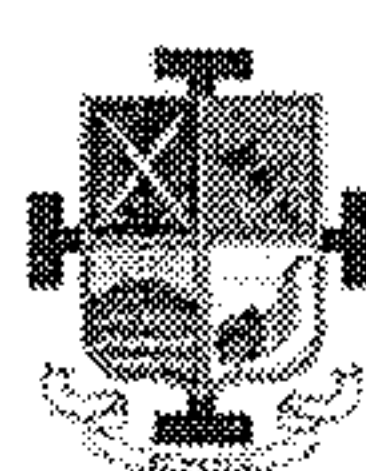
En cumplimiento de tal disposición se presenta el informe sobre los derechos de petición, las quejas, reclamos, solicitudes y felicitaciones del usuario del INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE DEPORTES DEL CAUCA., a la Gerencia con el fin de determinar las principales causas que originaron inconformidad frente a los procesos que conforman el Instituto y proponer acciones de mejora continua para garantizar una oportuna atención.

Handwritten signature/initials

	INFORME		 Gobernación del Cauca
	GESTIÓN DOCUMENTAL		
FECHA: 2025/06/28	CÓDIGO: A-GAF-GD-FOR-012	VERSIÓN: 01	PÁGINA: 6 de 22

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 2025 al 31 de diciembre de 2025, según los datos reportados por el responsable del proceso de Gestión documental de Indeportes Cauca.



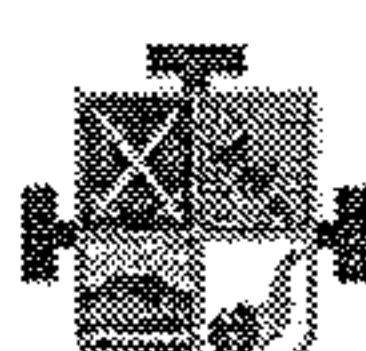
	INFORME		 Gobernación del Cauca
	GESTIÓN DOCUMENTAL		
FECHA: 2025/06/28	CÓDIGO: A-GAF-GD-FOR-012	VERSIÓN: 01	PÁGINA: 7 de 22

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

REPORTE PQRSF SEGUNDO SEMESTRE VIGENCIA 2025

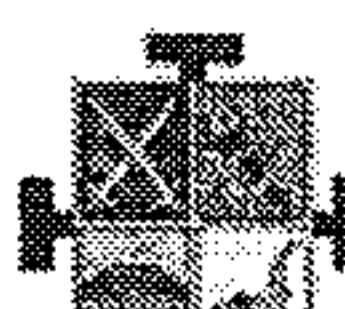
RELACION DE PQRSF HISTORIAL SEGUNDO SEMESTRE 2025											
FECHA RADICADO	No. RADICADO	ENTIDAD REMITENTE	ASUNTO	TIPO DE PQRS	FUNCIONARIO ASIGNADO	ESTADO	TIPO RESPUESTA (ACTUAL)	No. RADICADO RTA	FECHA RTA DE FONDO	RESPUESTA	OBSERVACION
2025-07-01	202504000008661	RAMA JUDICIAL DEL PODER PUBLICO - JUZGADO CUARTO MUNICIPAL CON FUNCIONES DE CONTROL DE GARANTIAS	FALLO DE TUTELA	Tutela	NATHALIA EUSCATEGUI RIVAS	Pendiente				Vencida	
2025-07-10	202506000009221	Isnery Tovar Morales	Derecho de petición de solicitud de documentos o información; Derecho de Petición solicitando información con fines académicos	Derecho de petición de solicitud de documentos o información	ALISON CATHERIN VALENCIA CHAVEZ	Pendiente				Vencida	
2025-07-16	202504000009521	GOBERNACION DEL CAUCA DEL CAUCA SECRETARIA DE HACIENDA Gobernacion del Cauca	Derecho de petición de solicitud de documentos o información, SOLICITUD DE LIQUIDACION DEL CONTRATO INTERADMINISTRATIVO N 3070,2022.	Derecho de petición de solicitud de documentos o información	NATHALIA EUSCATEGUI RIVAS	Archivada	Respuesta Final o de Fondo	2025040000010672	2025-07-30 17:04:58	Respondida a tiempo	
2025-07-28	2025050000010141	SEBASTIAN MIRANDA	Derecho de Petición solitud de inclusión fuerza de campeones	Derecho de Petición Interés particular	ARY FERNANDO JOAQUÍ TIMANÁ	Pendiente				Vencida	
2025-07-28	2025050000010161	EDWIN ARNOVI MINA CARABALI	Derechos de petición de Interés general, RECLAMACION ADMINISTRATIVA POR IMPAGO DE HONORARIOS	Derechos de petición de Interés general	JESUS DARIO NAVIA SILVA	En trámite				Vencida	
2025-07-29	2025050000010211	NELCY KARINA ANACONA MONTENEGRO	Derechos de petición de Interés general solitud de información contratación	Derechos de petición de Interés general	ARY FERNANDO JOAQUÍ TIMANÁ	Pendiente				Vencida	
2025-07-29	2025050000010221	LILIANA OBREGÓN OBRERO	Derechos de petición de Interés general	Derechos de petición de Interés general	JESUS DARIO NAVIA SILVA	Pendiente				Vencida	
2025-07-29	2025050000010231	JHON ALEXANDER SILVA VIDAL	Derechos de petición de Interés general, reclamación administrativa	Derechos de petición de Interés general	JESUS DARIO NAVIA SILVA	En trámite				Vencida	
2025-07-29	2025050000010261	LILIANA OBREGON MURILLO	Derechos de petición de Interés general, RECLAMACIÓN ADMINISTRATIVA	Derechos de petición de Interés general	JESUS DARIO NAVIA SILVA	En trámite				Vencida	
2025-07-29	2025050000010271	DILIA SHIRLEY VELASCO CALDON	Derechos de petición de Interés general información contrato 486	Derechos de petición de Interés general	JESUS DARIO NAVIA SILVA	En trámite				Vencida	
2025-07-29	2025050000010281	MARIA ALEJANDRA CERON SILVA	Derechos de petición de Interés general, reclamación administrativa contrato 094,2024	Derechos de petición de Interés general	JESUS DARIO NAVIA SILVA	En trámite				Vencida	



	INFORME		 Gobernación del Cauca
	GESTIÓN DOCUMENTAL		
FECHA: 2025/06/28	CÓDIGO: A-GAF-GD-FOR-012	VERSIÓN: 01	PÁGINA: 8 de 22

2025-07-29	202505000010291	ARLEX JEASON HERNANDEZ ECHEVERRY	Derechos de petición de Interés general, reclamación administrativa.	Derechos de petición de Interés general	JESUS DARIO NAVIA SILVA	En trámite				Vencida	
2025-07-29	202505000010311	AURA ALICIA TORRES GONZALES	Derechos de petición de Interés general información de contrato 2042024	Derechos de petición de Interés general	JESUS DARIO NAVIA SILVA	Pendiente				Vencida	
2025-07-29	202505000010331	SANDRA PATRICIA AGUILAR CARABALI	Derechos de petición de Interés general, RECLAMACIÓN ADMINISTRATIVA	Derechos de petición de Interés general	JESUS DARIO NAVIA SILVA	En trámite				Vencida	
2025-07-29	202505000010341	AURA ALICIA TORRES GONZALES	Derechos de petición de Interés general pagos de horarios contrato 204 /2024	Derechos de petición de Interés general	JESUS DARIO NAVIA SILVA	En trámite				Vencida	
2025-07-29	202501000010361	FREDI ORLANDO ORTEGA ORTEGA	Derechos de petición de Interés general, RECLAMACIÓN ADMINISTRATIVA POR HONORARIOS 405,2024	Derechos de petición de Interés general	JESUS DARIO NAVIA SILVA	En trámite				Vencida	
2025-07-29	202505000010371	HABYNSON ESCOBAR MACHADO	Derechos de petición de Interés general Pagos de honorarios contrato 184 / 2024	Derechos de petición de Interés general	ARY FERNANDO JOAQUÍ TIMANÁ	Pendiente				Vencida	
2025-07-29	202505000010381	CRISTIAN CAMILO MONTAÑA SILVA	Derechos de petición de Interés general, RECLAMACIÓN ADMINISTRATIVA HONORARIOS	Derechos de petición de Interés general	JESUS DARIO NAVIA SILVA	En trámite				Vencida	
2025-07-29	202505000010401	ANDRES EDUARDO JIMENEZ LOZANO	Derechos de petición de Interés general RECLAMACIÓN PAGO ADMINISTRATIVO	Derechos de petición de Interés general	JESUS DARIO NAVIA SILVA	En trámite				Vencida	
2025-07-29	202505000010411	JULIANA ANDREA PRIETO SOLARTE	Derechos de petición de Interés general, RECLAMACIÓN ADMINISTRATIVA,	Derechos de petición de Interés general	JESUS DARIO NAVIA SILVA	En trámite				Vencida	
2025-07-29	202505000010431	FABIO DAVID VALDERRAMA CABRERA	Derechos de petición de Interés general, RECLAMACIÓN HONORARIOS	Derechos de petición de Interés general	ARY FERNANDO JOAQUÍ TIMANÁ	Pendiente				Vencida	
2025-07-30	202505000010571	JUAN CARLOS MONTOYA LOBOA	Derechos de petición de Interés general, RECLAMACIÓN HONORARIOS CONTRATO 407, 2024	Derechos de petición de Interés general	JESUS DARIO NAVIA SILVA	En trámite				Vencida	
2025-07-30	202505000010631	LIGA CAUCANA DE TAEKWONDO- FERNANDO BURBANO PAZ	Derechos de petición de Interés general, RECLAMACIÓN POR IMPAGO DEL SEGUNDO PAGO CESAI, 347, 021, 2024	Derechos de petición de Interés general	ARY FERNANDO JOAQUÍ TIMANÁ	Pendiente				Vencida	
2025-07-31	202505000010931	EVER ALEJANDRO MARTINEZ HIDROBO	Derechos de petición de Interés general, reclamación administrativa impago honorarios.	Derechos de petición de Interés general	ARY FERNANDO JOAQUÍ TIMANÁ	Pendiente				Vencida	
2025-08-04	202504000011071	JUZGADO CIVIL MUNICIPAL-DE PUERTO TEJADA - CAUCA	Tutela, AUTO QUE VINCULA INST.MUPALES DE DEPORTES.	Tutela	NATHALIA EUSCATEGUI RIVAS	Pendiente				Vencida	

[Firma manuscrita]

	INFORME		 Gobernación del Cauca
	GESTIÓN DOCUMENTAL		
FECHA: 2025/06/28	CÓDIGO: A-GAF-GD-FOR-012	VERSIÓN: 01	PÁGINA: 9 de 22

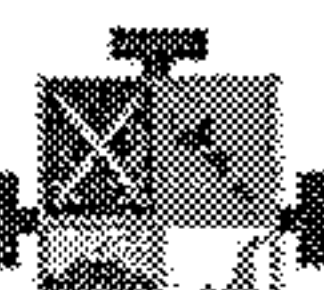
2025-08-04	202504000011131	JUZGADO SEGUNDO LABORAL DEL CIRCUITO DE POPAYAN	Tutela ACCIONANTE JHON JAIRO TORRES- COLEGIO INSTITUTO EDUCATIVO PIEDRA DE LEON- VEREDA PIEDRA DE LEON MUNICIPIO DE SOTARA	Tutela	NATHALIA EUSCATEGUI RIVAS	Pendiente					Vencida	
2025-08-13	202505000011601	CARMEN ANGELICA QUINTANA CORDOBA	Derechos de petición de Interés general, porque dejaron la cuenta 4 n 334,2024 como cuentas expiradas.	Derechos de petición de Interés general	ARY FERNANDO JOAQUI TIMANÁ	Pendiente					Vencida	
2025-08-15	202504000011871	JUZGADO SEXTO PENAL DEL CIRCUITO CON FUNCIONES DE CONOCIMIENTO.	Derechos de petición de Interés general, clase de audiencia virtual ,decisión de nulidad planilla 4831.	Derechos de petición de Interés general	NATHALIA EUSCATEGUI RIVAS	Pendiente					Vencida	
2025-08-25	202506000012211	HECTOR FABIO QUINTERO AGREDO	Derecho de petición de solicitud de documentos o información ,certificación de tiempos cotizados.	Derecho de petición de solicitud de documentos o información	FRANCIA MILENA TORRES GUTIERREZ	Archivada	Respuesta Final o de Fondo	202506000012662	2025-08-29 10:27:56	Respondida a tiempo	Se envía respuesta al señor HECTOR FABIO QUINTERO AGREDO	
2025-08-26	202504000012461	PROCURADURIA GENERAL CAUCA	Derecho de petición de solicitud de documentos o información ,Requerimiento oficial control de gestión IUS 2025433409	Derecho de petición de solicitud de documentos o información	ARY FERNANDO JOAQUI TIMANÁ	Pendiente					Vencida	
2025-08-27	202504000012501	JUAN PABLO MEJIA CORDOBA	DERECHO DE PETICION INTERES GENERAL, COBRO JURIDICO ,FACTURA FE859 CONVENIO INTERADMINISTRATIVO.	Derechos de petición de Interés general	NATHALIA EUSCATEGUI RIVAS	Archivada	Respuesta Final o de Fondo	202504000013632	2025-09-17 12:03:39	Respondida a tiempo		
2025-09-04	202504000012951	RAMA JUDICIAL DEL PODER PUBLICO - JUZGADO CUARTO MUNICIPAL CON FUNCIONES DE CONTROL DE GARANTIAS	TUTELA,ACCION DE TUTELA 202500271ACCIONANTE NELCY ANACONA.	Tutela	NATHALIA EUSCATEGUI RIVAS	Pendiente					Vencida	
2025-09-04	202506000012961	YAMID ANCISAR CHANTRE PIAMBA	Derecho de Petición Interés particular: Solicitud de apoyo económico club de Taekwondo de Popayán.	Derecho de Petición Interés particular	ARY FERNANDO JOAQUI TIMANÁ	Pendiente					Vencida	
2025-09-29	202505000014681	CARMEN LUCIA VELASCO GALLEGO	Derechos de petición de Interés general, solicitud reconocimiento participación deportista de actividad subacuáticas modalidad aletas en juegos Intercolegiados nacionales 2025.	Derechos de petición de Interés general	JESUS DARIO NAVIA SILVA	Pendiente					Vencida	
2025-09-30	202505000014761	NOMADA AGENCIA DE VIAJES -ANDRES IVAN MACHADO BURITICA	Derechos de petición de Interés solicitud general, pago de facturas.	Derechos de petición de Interés general	ARY FERNANDO JOAQUI TIMANÁ	Pendiente					Vencida	
2025-09-30	202506000014791	SECRETARIA DE HACIENDA -GRUPO RENTAS	Derecho de petición de solicitud de documentos o información ,Urgente Solicitud Información Departamento del Cauca Creación de usuarios en la nueva plataforma de estampillas.	Derecho de petición de solicitud de documentos o información	LADY VIVIANA REBOLLEDO CASTILLO	Pendiente					Vencida	
2025-10-04	202506000015161	EDGAR ELIECER BAQUERO RODRIGUEZ	Derecho de petición de solicitud de documentos o información: SOLICITUD CERTIFICADO LABORAL	Derecho de petición de solicitud de documentos o información	YEINY CATHERINE HERRERA PARRA	Pendiente					Vencida	



	INFORME		 Gobernación del Cauca
	GESTIÓN DOCUMENTAL		
FECHA: 2025/06/28	CÓDIGO: A-GAF-GD-FOR-012	VERSIÓN: 01	PÁGINA: 10 de 22

2025-10-10	202504000015661	RAMA JUDICIAL JUZGADO SEGUNDO ADMINISTRATIVO DEL CIRCUITO DE POPAYAN	NOTIFICACION AUTO ADMITE TUTELA 1900/33/33/002/2025/002 62/00	Tutela	NATHALIA EUSCATEGUI RIVAS	Pendiente				Vencida	
2025-10-20	202504000016441	JUZGADO TERCERO DE PEQUEÑAS CAUSAS Y COMPETENCIA MULTIPLE	TUTELA, DEMANDA CONSTITUCIONAL	Tutela	NATHALIA EUSCATEGUI RIVAS	Pendiente				Vencida	
2025-10-22	202505000016571	JUZGADO DOCE PENAL MUNICIPAL JUZGADO DOCE PENAL MUNICIPAL	NOTIFICA ADMISION DE TUTELA 2025-00336	Tutela	Hector Andres Sotelo Ceron	Pendiente				Vencida	
2025-10-29	202506000017031	USUARIO ANONIMO	Queja o denuncia Interna: DENUNCIA IMPAGO DE CUENTAS DE COBRO	Queja o denuncia Interna	NATHALIA EUSCATEGUI RIVAS	Pendiente	Respuesta Final o de Fondo	2025067000182 12	2025-11-13 11:33:34	Vencida	RESPUESTA A DERECHO DE PETICION ANONIMO - CON RADICADO 20250600017031.
2025-10-30	202504000017081	JUZGADO SEGUNDO PENAL MUNICIPAL PARA ADOLESCENTES CON FUNCIONES DE CONTROL DE GARANTIAS POPAYAN NUBIA ROCELY PALTA MEDINA	Tutela NOTIFICACION ADMISION ACCION DE TUTELA PRIMERA INSTANCIA ACCIONANTE LINA MARCELA CHAVES VALLEJO RADICADO 1900140/71/002/2025/002 81	Tutela	NATHALIA EUSCATEGUI RIVAS	Pendiente				Vencida	
2025-11-04	202504000017251	JUZGADO 03 PEQUEÑAS CAUSAS COMPETENCIA MULTIPLE CAUCA - POPAYAN PABLO ALEJANDRO ZUÑIGA RECALDE	NOTIFICACION SENTENCIA TUTELA RAD 02501074 INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE DEPORTE Y LA RECREACION	Tutela	NATHALIA EUSCATEGUI RIVAS	Pendiente				Vencida	
2025-11-05	202505000017381	MARGARITA LUCIA OROZCO SARRIA	Derecho de petición solicitud de apoyo técnico y metodológico para ejecución del incentivo programa fuerza de campeones	Derecho de Petición Interés particular	ARY FERNANDO JOAQUÍ TIMANÁ	Archivada	Respuesta Final o de Fondo	2025050000186 02	2025-11-20 09:27:43	Respondida a tiempo	Respuesta Derecho de Petición
2025-11-10	202506000017821	EDITH MILENA CABEZAS HURTADO	Derecho de petición de solicitud de documentos o información: Solicitud actas de entrega Suarez- Buenos Aires - Proyecto CEDEIN	Derecho de petición de solicitud de documentos o información	YEINY CATHERINE HERRERA PARRA	Pendiente				Vencida	
2025-12-01	202504000019581	GOBERNACION DEL CAUCA DEL CAUCA	Derechos de petición de Interés general, respuesta del 27 de noviembre 2025	Derechos de petición de Interés general	ARY FERNANDO JOAQUÍ TIMANÁ	Pendiente				Vencida	

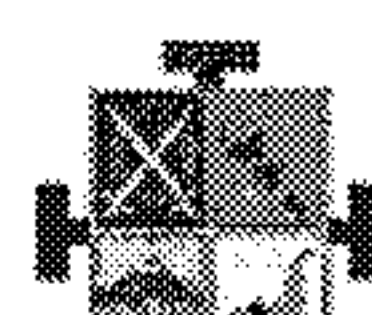


	INFORME		 Gobernación del Cauca
	GESTIÓN DOCUMENTAL		
FECHA: 2025/06/28	CÓDIGO: A-GAF-GD-FOR-012	VERSIÓN: 01	PÁGINA: 11 de 22

REPORTE PQRSF SEGUNDO SEMESTRE VIGENCIA 2024

RELACION DE PQRSF HISTORIAL SEGUNDO SEMESTRE 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	202406000063361	GLORIA INELSA LOPEZ COLAAZOS	Derecho de petición de solicitud de documentos o información, SOLICITUD CERTIFICACION LABORAL DEL CONTRATO 0052024	Derecho de petición de solicitud de documentos o información	NATHALIA EUSCATEGUI RIVAS	Pendiente				Vencida		
2024-07-05	202406000063561	LUZ MARINA FLOR VAINAS	Derecho de petición de solicitud de documentos CERTIFICADO LABORAL LUZ MARINA FLOR VAINAS	Derecho de petición de solicitud de documentos o información	NATHALIA EUSCATEGUI RIVAS	Pendiente				Vencida		
2024-07-10	202404000063871	RAMA JUDICIAL DEL PODER PUBLICO JUZGADO SETIMO PENAL DEL CIRCUITO DE POPAYAN	TUTELA, SENTENCIA DE TUTELA 138 DEL 10 DE JULIO 2024	Tutela	NATHALIA EUSCATEGUI RIVAS	Pendiente				Vencida		
2024-07-17	202404000064391	RAMA JUDICIAL DEL PODER PUBLICO CENTRO DE SERVICIOS JUDICIALES DE LOS JUZGADOS PENALES	CITACION AUDIENCIA EL 26 DE JULIO 2024	Derechos de petición de consulta	NATHALIA EUSCATEGUI RIVAS	Pendiente				Vencida		
2024-07-17	202404000064401	RAMA JUDICIAL DEL PODER PUBLICO JUZGADO SETIMO PENAL DEL CIRCUITO DE POPAYAN	Derecho de Petición Interés particular, AUTO ADMITE DEMANDA PREVIA CORRECCION	Derecho de Petición Interés particular	NATHALIA EUSCATEGUI RIVAS	En trámite				Vencida		
2024-07-17	202404000064431	RAMA JUDICIAL DEL PODER PUBLICO JUZGADO SETIMO PENAL DEL CIRCUITO DE POPAYAN	Derecho de petición de solicitud de documentos o información CONOCIMIENTO POSIBLE INSIDENTE DE DESACATO DE TUTELA 04 DE 062024	Derecho de petición de solicitud de documentos o información	NATHALIA EUSCATEGUI RIVAS	Pendiente				Vencida		
2024-07-18	202401000064481	GOBERNACION DEL CAUCA DEL CAUCA	Derechos de petición de Interés general, convocatoria comité departamental de drogas, Cauca mesa de trabajo virtual para formación de plan Integral de drogas	Derechos de petición de Interés general	DELIA MARCELA CAJIBIO Y UNI	Pendiente				Vencida		
2024-07-19	202402000064561	COLPENSIONES CONTRIBUCION PENSIONALES Y EGRESOS	Derechos de petición de Interés general, CUENTA DE COBRO POR CONCEPTO DE CUOTAS PARTES PENSIONALES	Derechos de petición de Interés general	YEINY CATHERINE HERRERA PARRA	Archivada	Respuesta Final o de Fondo	202402000067982	2024-09-23 18:52:13	Extemporánea		
2024-07-22	202404000064571	HUELLAS PATIN CLUB OLGA ISABEL CARDOZO	Derechos de petición de Interés general, SOLICITUD IMPUGNACION A JUNTA DIRECTIVA LIGA CAUCAN DE PATINAJE	Derechos de petición de Interés general	ARY FERNANDO JOAQUIN TIMANA	Pendiente				Vencida		
2024-07-24	202403000064681	PDD GOBERNACION DEL CAUCA DARY QUIROZ	Derechos de petición de Interés general, a Secretaría de Gobierno y Participación de la Gobernación del Cauca, reitera su compromiso en la garantía 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 Formulación del PITD Plan Integral Territorial de Drogas en el Departamento del Cauca, respetuosamente me permito compartirles la Guía Básica para la Formulación del PITD, la cual fue socializada en mesa de trabajo virtual el día de hoy 23 de julio a las 09:30 am.	Derechos de petición de Interés general	MONICA MARGOTH MERA CERON	Archivada	Respuesta Final o de Fondo	202403000065072	2024-07-30 11:44:07	Respondida a tiempo	Guía Básica para la Formulación del PITD Plan Integral Territorial de Drogas, Cauca 2024-2027	

42

	INFORME		 Gobernación del Cauca
	GESTIÓN DOCUMENTAL		
FECHA: 2025/06/28	CÓDIGO: A-GAF-GD-FOR-012	VERSIÓN: 01	PÁGINA: 12 de 22

2024-07-24	202403000064711	PDD GOBERNACION DEL CAUCA-DARLY QUIROZ	Derecho de petición de solicitud de documentos o información, La Secretaria de Gobierno y Participación de la Gobernación del Cauca, reitera su compromiso en la garantía 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 Formulación del PITD Plan Integral Territorial de Drogas en el Departamento del Cauca, respetuosamente me permito compartirles la Cua Básica para la Formulación del PITD, la cual fue socializada en mesa de trabajo virtual el día de hoy 23 de julio a las 09:30 am.	Derecho de petición de solicitud de documentos o información	MONICA MARGOTH MERACERON	Pendiente					Vencida	
2024-08-01	202406500065171	PROVEER INSTITUCIONAL PROVEER INSTITUCIONAL	Derecho de Petición Interés particular, artículo 23 de la constitución política y ley 1755 de 2015	Derecho de Petición Interés particular	FREDDY FIGUEROA FERNANDEZ	Archivada	Respuesta Final o de Fondo	202406500065642	2024-08-12 14:21:43	Respondida a tiempo	Respuesta derecho de petición recibido el 1 de agosto de 2024	
2024-08-02	202404000065221	CLUB DEPORTIVO TRIUNO EN LA DISCIPLINA DE TRIATLON	Derecho de Petición Interés particular, SOLICITUD DE CONTRATOS CONVENIOS ADMINISTRATIVOS	Derecho de Petición Interés particular	NATHALIA EUSCATEGUI RIVAS	En trámite					Vencida	
2024-08-06	202406700065441	PROCURADURIA GENERAL DE LA NACION PROCURADURIA GENERAL DE LA NACION	Derecho de petición de solicitud de documentos o información, DERECHO DE PETICION ARTICULO 23 CONSTITUCION INFORMACION E IMPLEMENTACION DEPORTIVA JUEGOS NACIONALES DEL EJE CAFETERO	Derecho de petición de solicitud de documentos o información	ARY FERNANDO JOAQUI TIMANÁ	Archivada	Respuesta Final o de Fondo	202405000065772	2024-08-14 13:04:31	Respondida a tiempo	RESPUESTA A OFICIO DE SOLICITUD DE INFORMACION POR DERECHO DE PETICION INSTAURADO POR DEPORTISTAS DE LEVANTAMIENTO DE PESAS	
2024-08-12	202406700065631	USUARIO ANONIMO	Derecho de petición de solicitud de documentos o información, Presentación Plataforma GESTOR	Derecho de petición de solicitud de documentos o información	NICOLAS ALEXANDER DIAZ MARTINEZ	Archivada	Respuesta Final o de Fondo	202406800066042	2024-08-21 14:16:42	Respondida a tiempo		
2024-08-20	202406000066001	INGRITH JOHANA COTACIO CHAVEZ	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR SOLICITUD CONSTANCIA LABORAL DE LA SEÑORA INGRITH JOHANA COTACIO CHAVEZ, IDENTIFICADA CEDULA DE CIUDADANIA 1061707443	Derecho de Petición Interés particular	NATHALIA EUSCATEGUI RIVAS	Archivada	Respuesta Final o de Fondo	20240400007222	2024-12-18 09:04:25	Extemporánea	NINGUNA	
2024-08-22	202404000066141	FRANCISCO JAMER LOPEZ MON TILLA	Derecho de Petición Interés particular, solicitud de manuales de funciones, contratación, manual de contratos con sus informes de ejecución respectivos del año 2012 a 2014	Derecho de Petición Interés particular	NATHALIA EUSCATEGUI RIVAS	Archivada	Respuesta Final o de Fondo	202404000066632	2024-09-03 08:59:01	Respondida a tiempo		
2024-08-30	202406700066491	USUARIO ANONIMO	Derecho de Petición Interés particular, derecho petición	Derecho de Petición Interés particular		En trámite					Vencida	



	INFORME		 Gobernación del Cauca
	GESTIÓN DOCUMENTAL		
FECHA: 2025/06/28	CÓDIGO: A-GAF-GD-FOR-012	VERSIÓN: 01	PÁGINA: 13 de 22

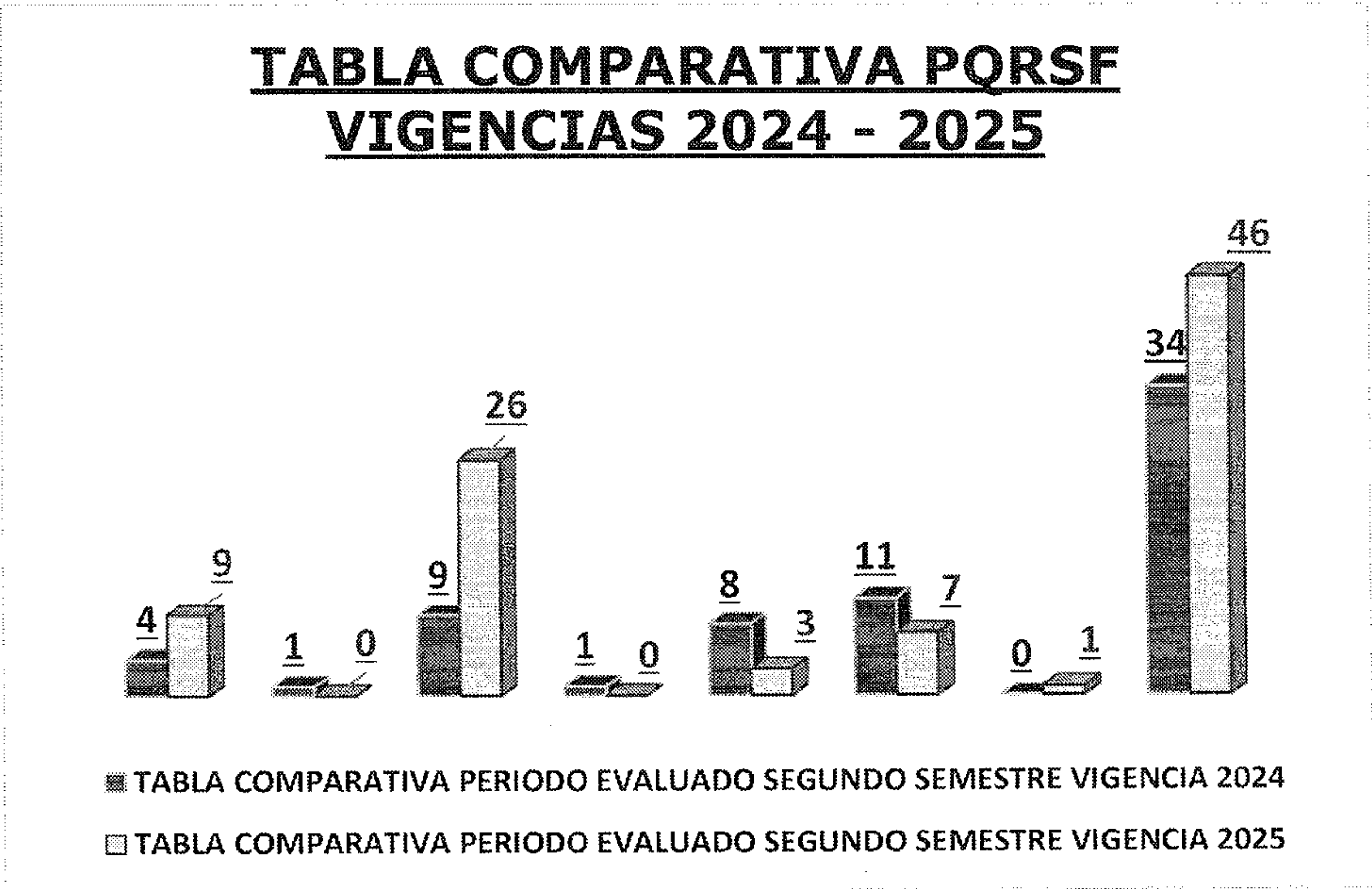
2024-09-02	202406000066611	JUZGADO 002 PEQUEÑAS CAUSAS Y COMPETENCIA MULTIPLE-JESUS ERNESTO CORDOBA ARTURO	Derecho de Petición Interés particular, ORDEN DE EMBARGO	Derecho de Petición Interés particular	FRANCISCO EDUARDO GUTIERREZ ALVAREZ	Pendiente					Vencida	
2024-09-05	202404000066761	LOREANA PERAFAN VELASCO	Derecho de petición de solicitud de documentos o información, Interés general	Derecho de petición de solicitud de documentos o información	NATHALIAEUSCATEGUI RIVAS	Archivada	Respuesta Final o de Fondo	2024040000667632	2024-09-17 10:43:51	Respondida a tiempo		
2024-09-09	2024060000667181	LUISA FERNANDA MOSQUERA PEREZ	SOLICITUD DE CERTIFICADOS EXPERIENCIA LABORAL LUISA FERNANDA MOSQUERA	Derecho de petición de solicitud de documentos o información	NATHALIAEUSCATEGUI RIVAS	Pendiente					Vencida	
2024-09-11	2024040000667361	JUZGADO TERCERO CIVIL MUNICIPAL POPAYAN CAUCA	Tutela ACCION TUTELA ACCIONANTE MIGUEL ANDRES RIVERA MUÑOZ	Tutela	NATHALIAEUSCATEGUI RIVAS	Pendiente					Vencida	
2024-09-19	2024040000667871	JUZGADO TERCERO CIVIL MUNICIPAL POPAYAN CAUCA	Tutela NOTIFIQUESE A LAS PARTES POR EL MEDIO QUE SEA EFICAZ Y EXPEDITO	Tutela	NATHALIAEUSCATEGUI RIVAS	Pendiente					Vencida	
2024-09-23	2024040000667901	FRANCY JARAMILLO	Derechos de petición de Interés general, EXPEDICION CERTIFICACION DE INGRESOS RETENCION EN LA FUENTE	Derechos de petición de Interés general	YEINY CATHERINE HERRERA PARRA	Archivada	Respuesta Final o de Fondo	2024020000668192	2024-09-26 08:41:46	Respondida a tiempo	Certificado Ingresos y Retención	
2024-09-23	2024050000667911	LIGA CAUCANA DE PATINAJE	Derechos de petición de Interés general, RECURSO DE REPOSICION	Derechos de petición de Interés general	ARY FERNANDO JOAQUI TIMANA	Pendiente					Vencida	
2024-09-26	2024040000668181	JUZGADO TERCERO CIVIL MUNICIPAL POPAYAN CAUCA	Acción de tutela, mediante sentencia de primera instancia	Tutela	NATHALIAEUSCATEGUI RIVAS	Pendiente					Vencida	
2024-10-21	2024067000669371	Clinica de salud mental Clinica de salud mental	Peticiones entre autoridades, Solicitud	Peticiones entre autoridades	DELIA MARCELA CAJIBIO Y UNI	Pendiente					Vencida	
2024-10-23	2024050000669521	ANDRES HERNANDEZ ESPINAL	Derecho de Petición Interés particular, para su conocimiento enviamos copia del derecho de petición de información enviado a la comisión disciplinaria de la liga de patinaje por parte de los padres de familia de los deportistas	Derecho de Petición Interés particular	ARY FERNANDO JOAQUI TIMANA	Pendiente					Vencida	
2024-10-29	2024050000669851	KATHERIN ALBAN ROSERO	Derechos de petición de Interés general, SOLICITUD DE INFORMACION CUALES HAN SIDO LAS ACTUACIONES EFECTUADAS A LA FECHA Y SE ME COMPUSEN COPIAS AUTENTICAS A MI CONSTANCIA DONDE SE EVIDENCIE LOS CRITERIOS PARA HACER LOS CAMBIOS EN LA AGENDA PROGRAMA	Derechos de petición de Interés general	JESUS DARIO NAVIA SILVA	Pendiente					Vencida	
2024-10-29	2024050000669861	KATHERIN ALBAN ROSERO	Derechos de petición de Interés general, PARA PEDIR CONSTANCIA DE CAMBIO DE PRUEBA	Derechos de petición de Interés general	JESUS DARIO NAVIA SILVA	Archivada	Respuesta Final o de Fondo	2024050000669862	2024-11-01 18:51:48	Respondida a tiempo	Respuesta derecho de petición	
2024-12-18	20240600006672281	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 INEL SALOPEZ COLLAZOS	Archivada	Respuesta Final o de Fondo	2025060000667228242	2025-05-05 18:05:17	Extemporánea		

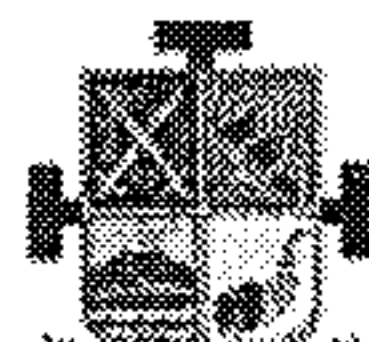


Durante el segundo semestre de la vigencia 2025, se presentaron un total de 46 manifestaciones, desglosadas en 9 tutelas, 7 solicitudes, 1 queja y 29 peticiones.

TABLA COMPARATIVA DE MANIFESTACIONES DEL SEGUNDO SEMESTRE DE LAS VIGENCIAS 2024 - 2025

TABLA COMPARATIVA		
PERIODO EVALUADO SEGUNDO SEMESTRE		
TIPOS DE PQRSF	VIGENCIA 2024	VIGENCIA 2025
TUTELA	4	9
PETICIONES ENTRE AUTORIDADES	1	0
DERECHO PETICION DE INTERES GENERAL	9	26
DERECHO PETICION DE CONSULTA	1	0
DERECHO PETICION INTERES PARTICULAR	8	3
DERECHO DE PETICION DE SOLICITUD DE DOCUMENTOS O INFORMACION	11	7
QUEJA O DENUNCIA INTERNA	0	1
TOTAL	34	46




	INFORME		 Gobernación del Cauca
	GESTIÓN DOCUMENTAL		
FECHA: 2025/06/28	CÓDIGO: A-GAF-GD-FOR-012	VERSIÓN: 01	PÁGINA: 15 de 22

“COMPARATIVO DE MANIFESTACIONES POR TIPO DE PQRSF ENTRE EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2024 Y SEGUNDO SEMESTRE DE 2025”

Realizando el análisis comparativo de los diferentes tipos de manifestación entre el segundo semestre de la vigencia 2024 y el segundo semestre de la vigencia 2025, la Oficina de Control Interno evidenció un incremento del 125% en el número de tutelas, al pasar de 4 en 2024 a 9 en 2025

Del análisis comparativo del segundo semestre de las vigencias 2024 y 2025 se concluye que las manifestaciones por concepto de petición entre autoridades presentaron una reducción del 100%, al no registrarse peticiones en el segundo semestre de 2025, frente a una (1) registrada en el mismo periodo de 2024.

Al realizar el análisis comparativo del segundo semestre entre las vigencias 2024 y 2025, respecto a las manifestaciones por concepto de derecho de petición de interés general, se evidencia un incremento significativo del 188,9%, al pasar de nueve (9) manifestaciones registradas en 2024 a veintiséis (26) en 2025. Este comportamiento refleja un aumento en la participación ciudadana y en el uso del derecho de petición de interés general durante la vigencia 2025.

Al realizar el análisis comparativo del segundo semestre entre las vigencias 2024 y 2025, en relación con el tipo de manifestación “derecho de petición de consulta”, se evidenció una disminución del 100%, al pasar de una (1) petición de consulta registrada en 2024 a cero (0) peticiones de consulta en la vigencia 2025.

Al realizar el análisis comparativo del segundo semestre entre las vigencias 2024 y 2025, en relación con el tipo de manifestación “derecho de petición de interés particular”, se evidenció una disminución del 62,5%, al pasar de ocho (8) peticiones registradas en la vigencia 2024 a tres (3) peticiones registradas en la vigencia 2025.

Al realizar el análisis comparativo del segundo semestre entre las vigencias 2024 y 2025, en relación con el derecho de petición de solicitud de documentos o información, se evidenció una disminución del 36,4%, al pasar de once (11) peticiones registradas en la vigencia 2024 a siete (7) peticiones registradas en la vigencia 2025.

Al realizar el análisis comparativo del segundo semestre entre las vigencias 2024 y 2025, en relación con las quejas o denuncias internas, se evidenció un incremento del 100%, al pasar de cero (0) registros en la vigencia 2024 a una (1) queja o denuncia interna en la vigencia 2025.

Al realizar el comparativo del total de las diferentes tipos de manifestaciones (PQRSF) correspondientes al segundo semestre de las vigencias 2024 y 2025, se evidenció un incremento del 35,3%, al pasar de treinta y cuatro (34) registros en 2024 a cuarenta y seis (46) registros en 2025. Este incremento refleja un mayor uso de los canales de atención al ciudadano durante la vigencia 2025..



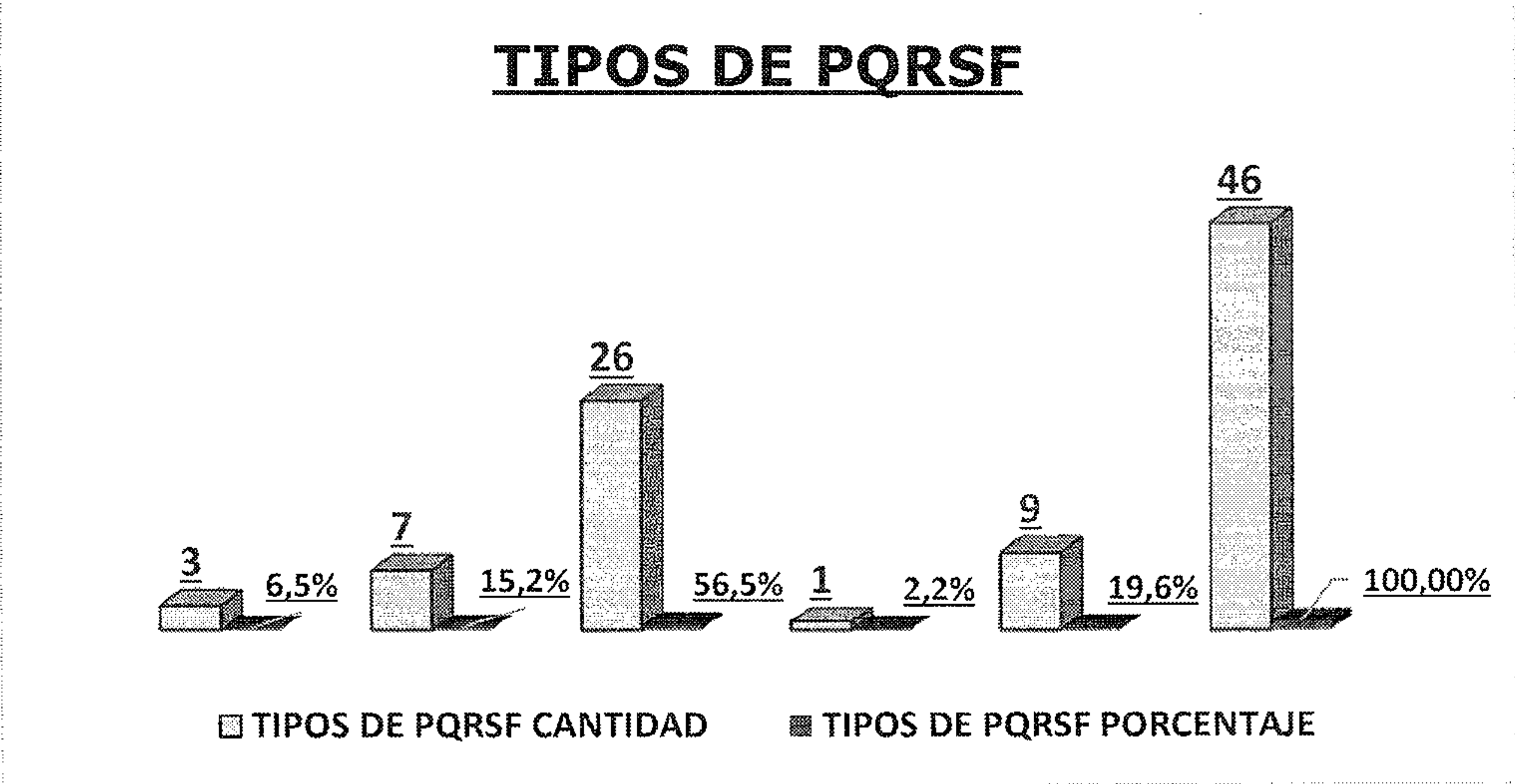
ANALISIS DE PQRSF RADICADAS DURANTE EL SEGUNDO SEMESTRE VIGENCIA 2025

Durante el segundo semestre de la vigencia 2025, se registraron 46 manifestaciones según los distintos datos generado a través del software *Expert*. Es importante aclarar que dicho informe y el respectivo análisis 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 SEGUNDO SEMESTRE 2025

TIPOS DE MANIFESTACIONES DE “PQRSF”

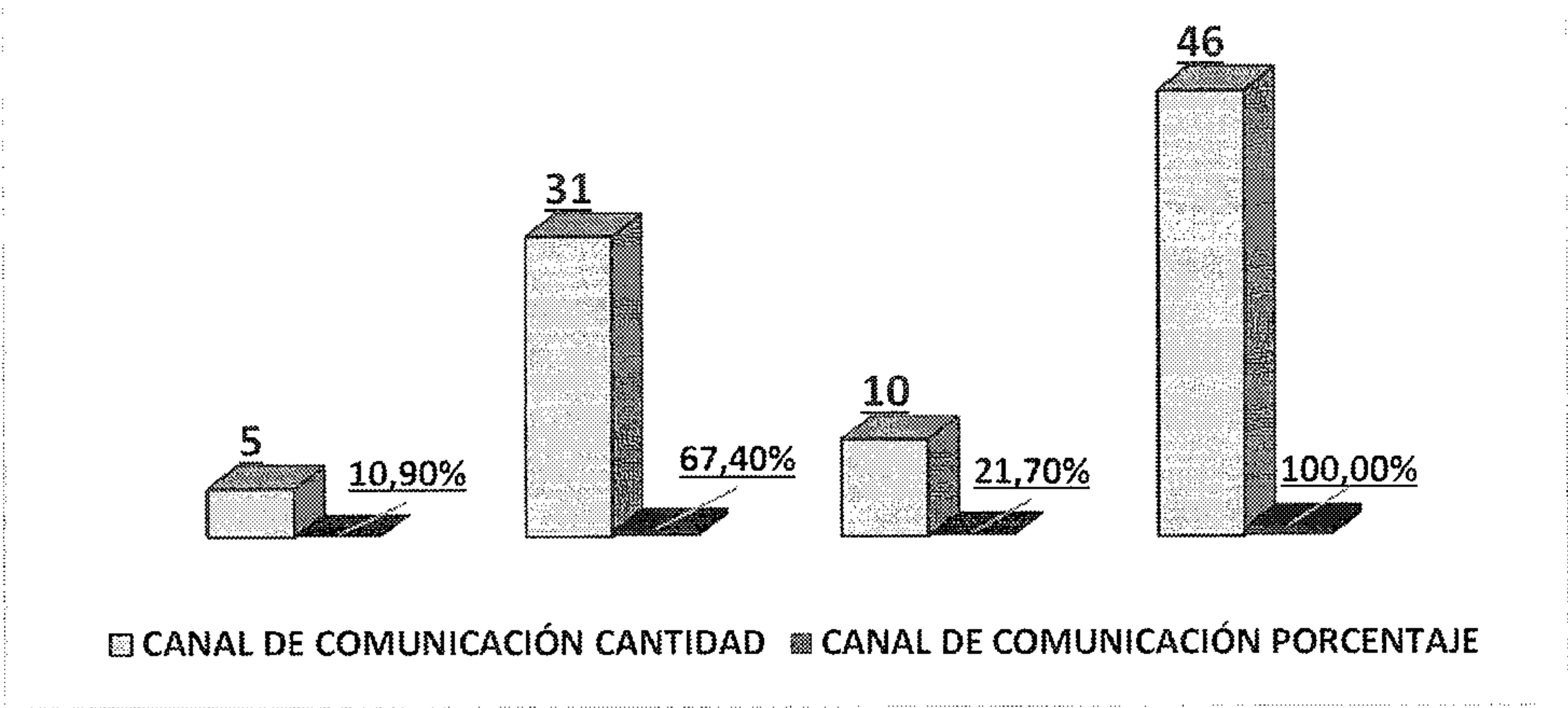
TIPOS DE PQRSF		
TIPOS DE PQRSF	CANTIDAD	PORCENTAJE
DERECHO PETICION INT PERSONAL	3	6,5%
DERECHO PETICION SOLICITUD DOCUMENTOS	7	15,2%
DERECHO PETICION INT GENERAL	26	56,5%
QUEJA O DENUNCIA INTERNA	1	2,2%
TUTELA	9	19,6%
TOTAL	46	100,00%



CUADRO DE CANALES DE INFORMACION DE RADICACIONES DE LAS PQRSF – SEGUNDO SEMESTRE DE LA VIGENCIA 2025

CANAL DE COMUNICACIÓN		
CANAL	CANTIDAD	PORCENTAJE
INTERNET	5	10,90%
CORREO ELECTRONICO	31	67,40%
PERSONAL	10	21,70%
TOTAL	46	100,00%

CANAL DE COMUNICACIÓN



Según la tabla anterior, correspondiente al segundo semestre de la vigencia 2025, se observa que el canal de comunicación más utilizado por los ciudadanos para la radicación de las diferentes manifestaciones de PQRSF es por medio del correo electrónico. De un total de cuarenta y seis (46) manifestaciones radicadas, treinta y una (31) fueron recibidas a través de este medio, lo que representa un 67,40% del total.

Le sigue la atención presencial, con diez (10) manifestaciones, equivalente al 21,70%, y finalmente el canal por internet, con cinco (5) registros, que representan el 10,90% del total.



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

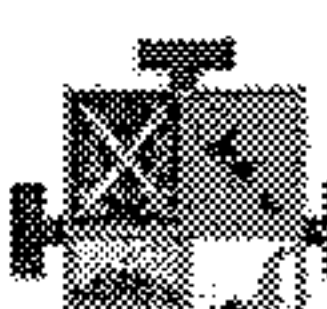
TIPOS DE PQRSF		
TIPOS DE PQRSF	CANTIDAD	PORCENTAJE
DERECHO PETICION INT PERSONAL	3	6,5%
DERECHO PETICION SOLICITUD DOCUMENTOS	7	15,2%
DERECHO PETICION INT GENERAL	26	56,5%
QUEJA O DENUNCIA INTERNA	1	2,2%
TUTELA	9	19,6%
TOTAL	46	100,00%

Durante el segundo semestre de la vigencia 2025, el tipo de manifestación más frecuente fue el derecho de petición de interés general, con veintiséis (26) registros que representan el 56,5% del total. Le siguen las tutelas con nueve (9) manifestaciones (19,6%), la solicitud de documentos con siete (7) registros (15,2%), el derecho de petición de interés personal con tres (3) manifestaciones (6,5%) y finalmente, las quejas o denuncias internas con una (1) manifestación, representando el 2,2% del total.

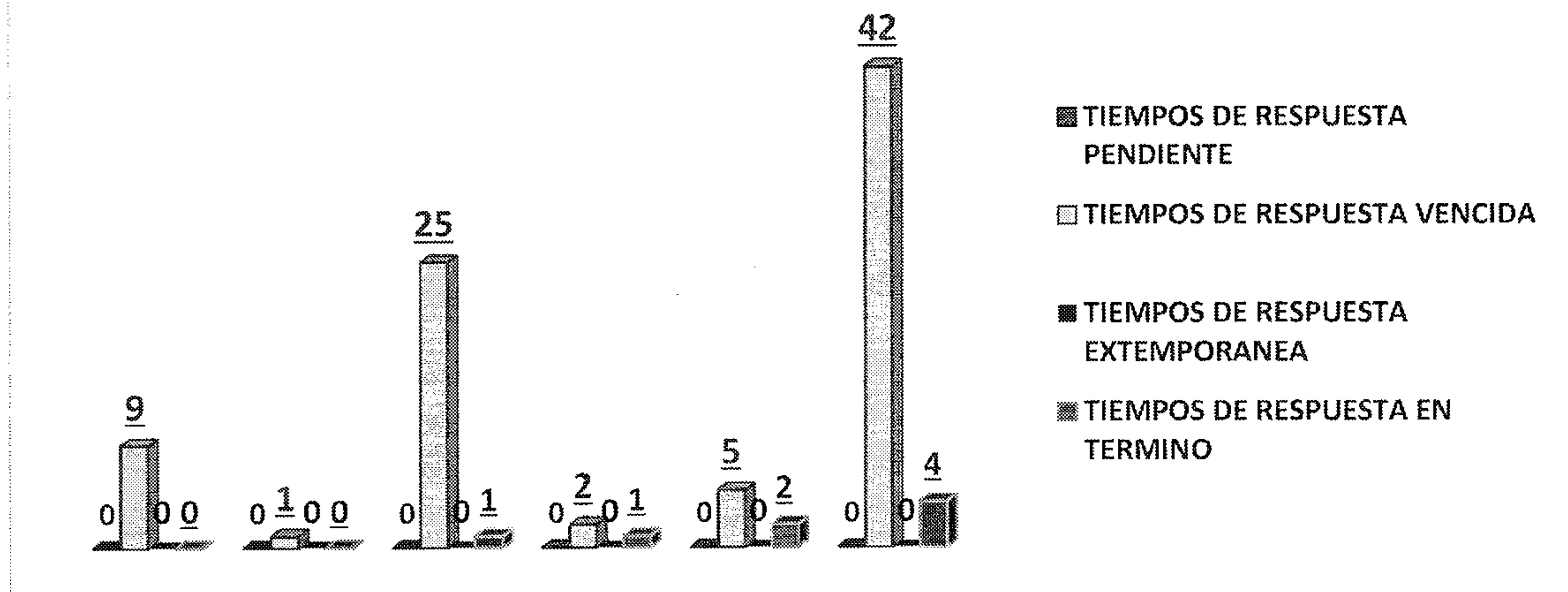
TIEMPOS DE RESPUESTA DE LAS PQRSF SEGUNDO SEMESTRE 2025

TIEMPOS DE RESPUESTA				
TIPO DE PQRSF	PENDIENTE	VENCIDA	EXTEMPORANEA	EN TERMINO
TUTELA	0	9	0	0
QUEJA O DENUNCIA INTERNA	0	1	0	0
DERECHO PETICION DE INTERES GENERAL	0	25	0	1
DERECHO PETICION DE INTERES PARTICULAR	0	2	0	1
DERECHO DE PETICION DE SOLICITUD DE DOCUMENTOS O INFORMACION	0	5	0	2
TOTAL	0	42	0	4



	INFORME		 Gobernación del Cauca
	GESTIÓN DOCUMENTAL		
FECHA: 2025/06/28	CÓDIGO: A-GAF-GD-FOR-012	VERSIÓN: 01	PÁGINA: 19 de 22

TIEMPO DE RESPUESTA



En el seguimiento que realiza la oficina de Control interno al tiempo de respuesta dada a cada tipo de manifestación radicada en el segundo semestre de la vigencia 2025, se puede evidenciar que los responsables asignados para dar trámite a dichas manifestaciones, no les están 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 46 PQRSF radicadas durante el segundo semestre de la vigencia 2025, el Instituto únicamente dió trámite dentro de los tiempos de respuesta establecidos a cuatro (4) manifestaciones, las cuales se encuentran en término.

Durante el segundo semestre de la vigencia 2025, se observa que la mayoría de las manifestaciones, cuarenta y dos (42) se encuentran vencidas, es decir, no se respondieron dentro del tiempo establecido. No se registraron peticiones pendientes ni extemporáneas.

Por tipo de manifestación, destaca que:

- Todas las tutelas (9) se encuentran vencidas.
- La única queja o denuncia interna registrada también está vencida.
- En derecho de petición de interés general, 25 están vencidas y solo 1 fue respondida en término.
- En derecho de petición de interés particular, 2 están vencidas y 1 atendida en término.
- En derecho de petición de solicitud de documentos o información, 5 están vencidas y 2 respondidas en término.



	INFORME		 Gobernación del Cauca
	GESTIÓN DOCUMENTAL		
FECHA: 2025/06/28	CÓDIGO: A-GAF-GD-FOR-012	VERSIÓN: 01	PÁGINA: 20 de 22

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 segundo semestre de la vigencia 2025, con la información generada desde el software Expert, modulo de gestión documental.

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 Expert, 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.

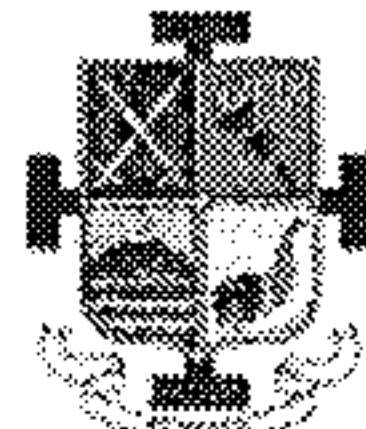
El informe de las PQRSF permite comparar la recepción tratamiento y respuesta a las diferentes manifestaciones que se radican en el instituto y que se proceda conforme a la normativa vigente en el tiempo de respuesta. Como se puede observar para el segundo semestre de la vigencia 2025, se obtuvo un índice negativo en el trámite dado a las diferentes manifestaciones radicadas

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

REEMPLAZANDO: $(4/46) * 100 = 8.69\%$

Teniendo en cuenta este resultado se puede evidenciar que se dio trámite a 4 manifestaciones del total de 46 PQRSF radicadas, para un porcentaje del 8.69% durante el periodo comprendido del 1 de julio al 31 de diciembre de la vigencia 2025, lo cual se evidencia que presuntamente existe un silencio



	INFORME		 Gobernación del Cauca
	GESTIÓN DOCUMENTAL		
FECHA: 2025/06/28	CÓDIGO: A-GAF-GD-FOR-012	VERSIÓN: 01	PÁGINA: 21 de 22

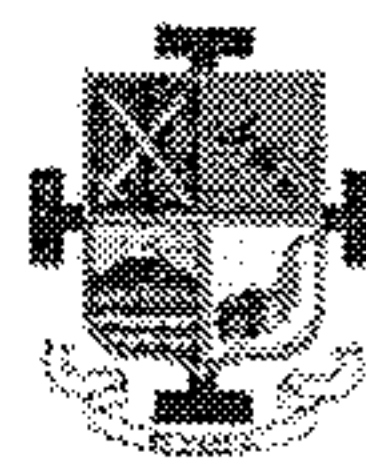
administrativo, que en ciertos casos, la carencia de respuesta conlleva a sanciones para el Instituto, más aún cuando este evento de incumplimiento se vuelve recurrente.

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

- ✓ Se recomienda reforzar los mecanismos de respuesta a las PQRSF, con el fin de garantizar la respuesta oportuna dentro de los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015, minimizando riesgos administrativos y disciplinarios.
- ✓ Se sugiere implementar alertas automáticas o manuales que permitan advertir con antelación el próximo vencimiento de las PQRSF, facilitando la gestión oportuna por parte de las dependencias responsables
- ✓ Se recomienda designar un enlace o responsable de PQRSF en cada dependencia, encargado de realizar seguimiento interno, articular respuestas y asegurar el cargue oportuno de soportes en el software *Expert*, módulo de gestión documental.
- ✓ Se recomienda mejorar la coordinación entre dependencias cuando una PQRSF requiera respuesta conjunta, evitando reprocesos, retrasos y respuestas incompletas.
- ✓ 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”.
- ✓ 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.
- ✓ 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



	INFORME		 Gobernación del Cauca
	GESTIÓN DOCUMENTAL		
FECHA: 2025/06/28	CÓDIGO: A-GAF-GD-FOR-012	VERSIÓN: 01	PÁGINA: 22 de 22

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.



GIOVANNI MUÑOZ RODRIGUEZ
Subgerente Administrativo y Financiero
Indeportes-Cauca

Elaboró: Ana Lidis Bolaños S.

