



## FORMATO INFORMES

**CODIGO:**  
FO-AF-07

**VERSIÓN:**  
02

**FECHA:**  
15-11-11

**PAGINA:**  
1 de 3

### INDEPORTES QUINDIO CONTROL INTERNO

#### PRESENTACION DE INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRAMITE DE PQRS DEL INSTITUTO DE DEPORTE Y RECREACION DEL QUINDIO INDEPORTES QUINDIO

<b>Jefe de control Interno:</b> Nelson Mauricio Carvajal Carrillo	<b>Periodo Evaluado:</b> del 01 de julio al 31 de diciembre de 2019 <b>Fecha de Elaboración:</b> 30 de enero de 2020
---	---

#### INTRODUCCIÓN

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, el cual reza: “*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 un informe semestral sobre el particular...*”; la Oficina de Control Interno se permite presentar el seguimiento realizado a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, para el periodo comprendido entre el 01 de julio al 31 de diciembre de 2019; para el efecto se tomó el total de peticiones presentadas ante INDEPORTES QUINDIO, con el objetivo de determinar el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas y efectuar las recomendaciones que sean necesarias a Gerencia y a los responsables de los procesos, con el objetivo de aportar al mejoramiento continuo del Instituto.

Para la elaboración del presente informe, la Oficina de Control Interno tiene como fuentes de información la plataforma VENTANILLA UNICA, el cual recopila todas las peticiones ingresadas a través de la secretaría de Gerencia, correo certificado y las radicadas personalmente. Es de anotar que para el seguimiento se tiene en cuenta solo las peticiones que ingresan a través de los canales escritos.

**1. Estadística General Indeportes Quindío 2019:** En la revisión realizada a la plataforma de la ventanilla única se evidenció que se han **radicado 1.242 documentos** del periodo comprendido entre el 1 de julio al 31 diciembre de 2019 que contienen la correspondencia recibida y las respuestas entregadas, de los cuales:

- **213 PQRS requerían de respuesta oportuna** de los cuales **209** se dieron dentro de los plazos pertinentes.
- **4 PQRS se encuentran pendiente** de respuesta, las cuales se encuentran vencidas ya que su fecha límite de respuesta estaba para los primeros quince días del mes de enero de 2020 y a la fecha del presente informe no se han dado respuesta como se muestra en el siguiente cuadro:

Desde 2019-07-01 Hasta 2019-12-31. Se encontraron ( 213 ) PQRS

No Radicación	Fecha de Registro	Asunto	Remitente	Destinatario	Respuesta
02253	2019-12-27	CERTIFICADO JUAN DAVID RIVAS ERAZO	JUAN DAVID RIVAS ERAZO	ORFA MARIA RUIZ AGUDELO	Fecha Límite: 2020-01-14
02288	2019-12-23	LIGA DE HAPKIDO CERTIFICACIONES MEDALLISTAS	JORGE ELIECER VALENCIA	MAURICIO RAYO	Fecha Límite: 2020-01-09
02260	2019-12-18	JESSICA CADENA CERTIFICADO MEDALLISTA	JESSICA CADENA	MAURICIO RAYO	Fecha Límite: 2020-01-03
02279	2019-12-18	CERTIFICADO MARIA LUDIBIAARIAS GIRALDO	MARIA LUDIBIAARIAS	NORMA JOHANA ARTUNDUAGA	
02270	2019-12-18	CERTIFICADO SANDRA YELITZA CASTELBLANCO	SANDRA YELITZA CASTELBLANCO	NORMA JOHANA ARTUNDUAGA	
02264	2019-12-17	CERTIFICADO YARINSON DANIEL MORALES	YARINSON DANIEL MORALES	MAURICIO RAYO	Fecha Límite: 2020-01-02



## FORMATO INFORMES

**CODIGO:**  
FO-AF-07

**VERSIÓN:**  
02

**FECHA:**  
15-11-11

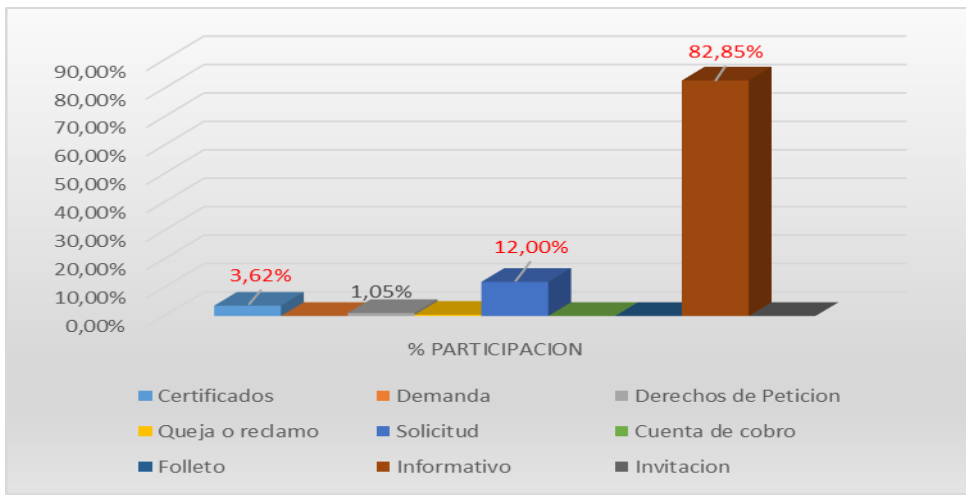
**PAGINA:**  
2 de 3

- los otros **1.029 documentos son informativos** y no requieren respuesta, a continuación se relacionan los 1.242 documentos radicados según su descripción:

	DESCRIPCION	CANT.	% PARTICIPACION	ACCION A REALIZAR
1	Certificados	45	3,62%	Requiere Respuesta
2	Demanda	0	0,00%	Requiere Respuesta
3	Tutelas	1	0,08%	Requiere Respuesta
3	Derechos de Peticion	13	1,05%	Requiere Respuesta
4	Queja o reclamo	5	0,40%	Requiere Respuesta
5	Solicitud	149	12,00%	Requiere Respuesta
6	Cuenta de cobro	0	0,00%	Requiere Respuesta
7	Folleto	0	0,00%	Requiere Respuesta
8	Informativo	1029	82,85%	Requiere Respuesta
9	Invitacion	0	0,00%	Requiere Respuesta
	<b>TOTAL</b>	<b>1242</b>	<b>100%</b>	

213	17,15%
1029	82,85%

- Del cuadro anterior podemos analizar que los mayores porcentajes están representados en un **82.85% en informativo**, un **12% en solicitudes**, un **3.62% en Certificados** y un **1.05% en Derechos de petición** Respecto al total de correspondencia recibida.
- Que del total de correspondencia recibida **213 documentos** según su condición requerían de respuesta con un porcentaje de participación del **17.15%**.
- Que **1.029 son informativos y no requerían de respuesta** con un porcentaje de participación del **82.85%**.



- Por lo anterior es importante anotar que se han dado respuestas con una **efectividad del 98.12%**, teniendo en cuenta que aparecen 4 PQRS con No de radicado 02292 – 02288 – 02280 y 02264 vencidas y sin respuesta.

### 2. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIÓN DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO:

- Es de resaltar que INDEPORTES QUINDIO a través de sus diferentes áreas, ha reforzado las estrategias para responder de manera oportuna y sustancial las PQRS.



## FORMATO INFORMES









**CODIGO:**  
FO-AF-07

**VERSIÓN:**  
02

**FECHA:**  
15-11-11

**PAGINA:**  
3 de 3

- ✚ Se recomienda verificar y responder el no reporte de las respuestas de la PQRS con No de *radicado No 02292 de Orfa María Ruiz y las No 02288 – 02280 y 02264 de Mauricio Rayo* en estado sin resolver, solicitadas en el mes de diciembre de 2019.
- ✚ Se evidencia que existe correspondencia que ya se le dio respuesta pero aun así está sin abrir en la ventanilla única por el encargado al cual se le asignó el caso. Esto permite constatar que no se le está dando el uso adecuado a la ventanilla donde cada líder del proceso está en la obligación de consultar su bandeja y abrir el asunto donde inmediatamente el estado de la consulta cambia y se muestra leído.

No Radicación	Fecha de Registro	Asunto	Remitente	Destinatario	Reenviar A	Estado de Respuesta	Estado de Consulta
02292	2019-12-27	Certificado <i>juan david rivas erazo</i>	JUAN DAVID RIVAS ERAZO	ORFA MARIA RUIZ AGUDELO		 Fecha Limite: 2020-01-14	
02291	2019-12-27	Alcaldia de <i>genova</i> soportes pendientes <i>liquidacion</i> <i>resolucion</i> 085 de 2019	MARIA DARYERY MARTINEZ	MAURICIO RAYO			
02290	2019-12-26	Oficio oficina <i>juridica</i> proceso disciplinario 001-2019	LILIANA RAMIREZ	MAURICIO RAYO			
02289	2019-12-26	Gerente informe administrativo <i>convenios de</i> <i>cofinancacion</i> <i>de recreacion</i> 2019 - desarrollo	OLGA LUCIA FERNANDEZ	ORFA MARIA RUIZ AGUDELO			



En la revisión realizada se tomó una muestra del 12 de diciembre al 27 de diciembre de 2019 encontrando lo siguiente:

- Norma Yohana Artunduaga: tiene *pendiente 7*
- Mauricio Rayo: tiene *pendiente 44*.
- Orfa María Ruiz: Tiene *pendiente 9*:
- Adriana: Tiene *pendiente 1*.
- María Isabel: Tiene *pendiente 4*
- Rubén Darío Beltrán Marín: Tiene *pendiente 2*

Por lo anterior se solicita las evidencias y acciones correctivas al estado de las solicitudes pendientes por funcionario, al igual de las acciones realizadas por el líder de atención al usuario y de la ventanilla única para el cumplimiento de este incidente.

- ✚ Se evidencia que para la vigencia 2019 no se ha realizado las encuestas de satisfacción al cliente, por tal razón se recomienda realizar la aplicación de las mismas para la vigencia 2020.

**NELSON MAURICIO CARVAJAL CARRILLO**  
Jefe Oficina Control Interno

Copia: Fernando Augusto Paneso Zuluaga – Gerente

Guardado en: D:\CONTROL INTERNO\DOCUMENTOS 2019\12. INFORME DE PQRS\2 Seguimiento a diciembre 30 de 2019