



INFORMES CONTROL INTERNO



CODIGO:
FM-PEV-CI-03

VERSIÓN:
03

FECHA:
06-07-2020

PAGINA:
1 de 3

PRESENTACION DE INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRAMITE DE PQRS

Jefe de control Interno:

Nelson Mauricio Carvajal Carrillo

Periodo Evaluado:

01 enero al 30 junio 2020

Fecha de Elaboración:

30 julio 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 enero al 30 de junio de 2020; 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, la cual recopila todas las peticiones ingresadas a través de la secretaría de Gerencia, el 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 2020: En la revisión realizada a la plataforma de la ventanilla única se evidenció que se han **radicado 191 documentos** en el periodo comprendido entre el 1 de enero al 30 junio de 2020, dichos documentos contienen la correspondencia recibida y las respuestas entregadas, de los cuales:

- **58 PQRS requerían de respuesta oportuna** de los cuales **58** se dieron dentro de los plazos pertinentes.
- Se evidencia que la recepción de documentos disminuyó debido a la declaratoria de pandemia, a través de la resolución 385 del 12 de marzo de 2020, donde se instó a los estados adoptar medidas urgentes para: i) proteger a los trabajadores y empleadores y sus familias de los riesgos para la salud generados por el Coronavirus COVID – 19, donde se tomó medidas a nivel nacional de cuarentena total y realizar las actividades laborales con el teletrabajo (*trabajo en casa*), situación que llevó a cerrar las instalaciones de la entidad.

Se evidencia que todavía se continua con medidas

- los otros **133 documentos son informativos** y no requieren respuesta, a continuación se relacionan los 191 documentos radicados según su descripción:



INFORMES CONTROL INTERNO



CODIGO:
FM-PEV-CI-03

VERSIÓN:
03

FECHA:
06-07-2020

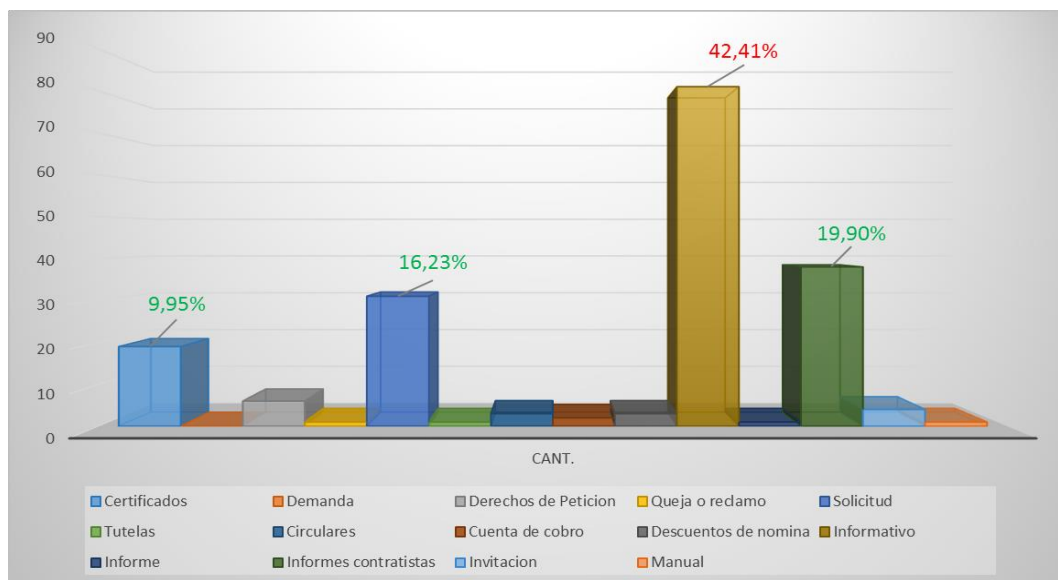
PAGINA:
2 de 3

	DESCRIPCION	CANT.	% PARTICIPACION	ACCION A REALIZAR
1	Certificados	19	9,95%	Requiere Respuesta
2	Demanda	0	0,00%	Requiere Respuesta
3	Derechos de Peticion	6	3,14%	Requiere Respuesta
4	Queja o reclamo	1	0,52%	Requiere Respuesta
5	Solicitud	31	16,23%	Requiere Respuesta
6	Tutelas	1	0,52%	Requiere Respuesta
7	Circulares	3	1,57%	No Requiere Respuesta
8	Cuenta de cobro	2	1,05%	No Requiere Respuesta
9	Descuentos de nomina	3	1,57%	No Requiere Respuesta
10	Informativo	81	42,41%	No Requiere Respuesta
11	Informe	1	0,52%	No Requiere Respuesta
12	Informes contratistas	38	19,90%	No Requiere Respuesta
13	Invitacion	4	2,09%	No Requiere Respuesta
14	Manual	1	0,52%	No Requiere Respuesta
TOTAL		191	100%	

58	30,37%
-----------	---------------

133	69,63%
------------	---------------

- Del cuadro anterior podemos analizar que los mayores porcentajes están representados en un **42.41% en informativo**, un **19.90% informe a contratistas**, un **16.23% en solicitudes** y un **9.95% en Certificados** Respecto al total de correspondencia recibida.
- Que del total de correspondencia recibida **58 documentos** según su condición requerían de respuesta con un porcentaje de participación del **30.37%**.
- Que **133 son informativos y no requerían de respuesta** con un porcentaje de participación del **69.63%**.



- Por lo anterior es importante anotar que se han dado respuestas con una **efectividad del 100%**.

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.



INFORMES CONTROL INTERNO



CODIGO:
FM-PEV-CI-03

VERSIÓN:
03

FECHA:
06-07-2020

PAGINA:
3 de 3

- 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 Radicacion	Fecha de Registro	Asunto	Remitente	Destinatario	Reenviar A	Estado de Respuesta	Estado de Consulta
02292	2019-12-27	Certificado juan david rivas stazo	JUAN DAVID RIVAS ERAZO	ORFA MARIA RUIZ AGUDELO		Fecha Limite: 2020-01-14	
02291	2019-12-27	Alcaldia de genova soportes pendientes liquidacion resolucion 085 de 2019	MARIA DARYERY MARTINEZ	MAURICIO RAYO			
02290	2019-12-26	Oficio oficina juridica proceso disciplinario 001-2019	LILIANA RAMIREZ	MAURICIO RAYO			
02289	2019-12-26	Gerente informe administrativo convenios de cofinanciacion de recreacion 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 para el segundo semestre.

NELSON MAURICIO CARVAJAL CARRILLO

Jefe Oficina Control Interno

PROYECTÓ Y ELABORÓ:	Nelson Mauricio Carvajal Carrillo – Jefe Oficina de Control Interno
COPIA ORIGINAL:	Fernando Augusto Paneso Zuluaga – Gerente Indeportes
GUARDADO EN:	D:\CONTROL INTERNO\DOCUMENTOS 2020\12. INFORME DE PQRS\1 Seguimiento a junio 30 de 2020