



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

Jefe de control Interno: Nelson Mauricio Carvajal Carrillo

Periodo Evaluado: del 01 de enero al 30 de junio de 2019

Fecha de Elaboración: 05 de julio de 2019

INTRODUCCIÓN

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, el cual menciona 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 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 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 evidencio que se han **radicado 1.047 documentos** de los cuales:

DESCRIPCION	CANT.	% PARTICIPACION	ACCION A REALIZAR
1 Certificados	55	5,25%	Requiere Respuesta
2 Demanda	1	0,10%	Requiere Respuesta
3 Denuncia	1	0,10%	Requiere Respuesta
4 Derechos de Peticion	18	1,72%	Requiere Respuesta
5 Peticion	1	0,10%	Requiere Respuesta
6 Queja o reclamo	3	0,29%	Requiere Respuesta
7 Tutela	2	0,19%	Requiere Respuesta
16 Solicitud	158	15,09%	Requiere Respuesta
8 Circulares	1	0,10%	No Requiere Respuesta
9 Cuenta de cobro	2	0,19%	No Requiere Respuesta
10 Informativo	576	55,01%	No Requiere Respuesta
11 Actas	1	0,10%	No Requiere Respuesta
12 Circulares	4	0,38%	No Requiere Respuesta
13 Descuentos de nomina	10	0,96%	No Requiere Respuesta
14 Informes	5	0,48%	No Requiere Respuesta
15 Informes contratistas	179	17,10%	No Requiere Respuesta
17 Traslado	1	0,10%	No Requiere Respuesta
18 Invitacion	29	2,77%	No Requiere Respuesta
TOTAL	1047	100%	

239 | **22,83%**

808 | **77,17%**



FORMATO INFORMES

CODIGO:
FO-AF-07

VERSIÓN:
02

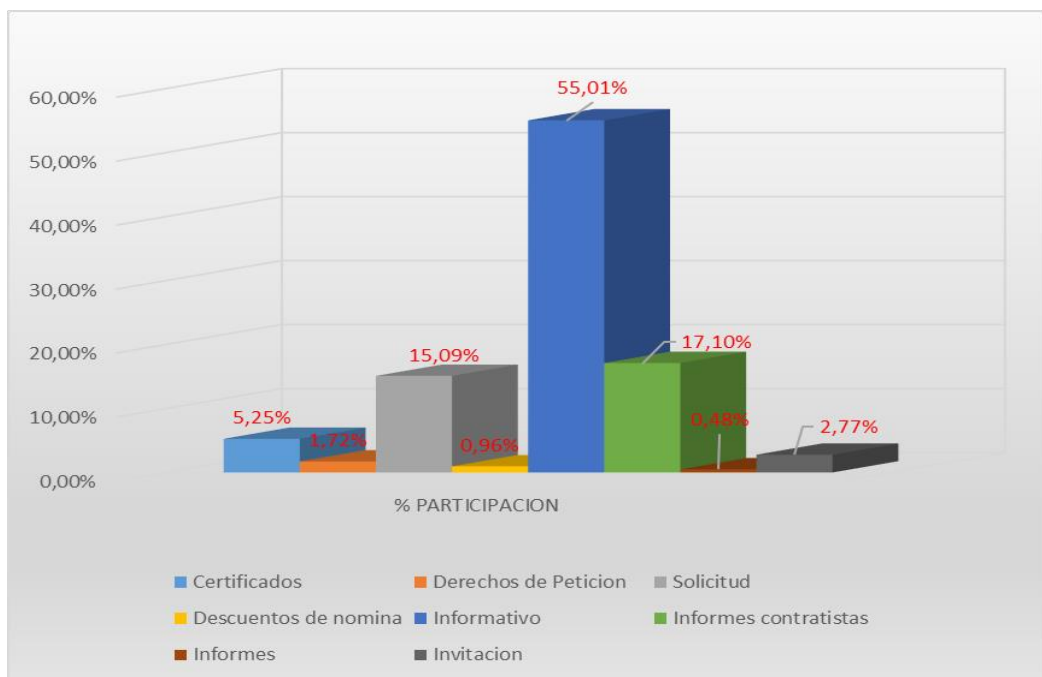
FECHA:
15-11-11

PAGINA:
2 de 3

- **231 PQRS requerían de respuesta oportuna** y se dieron dentro de los plazos pertinentes.
- **8 PQRS se encuentran pendientes** de respuesta debido a que no se han vencido y su fecha de respuesta esta para el mes de julio de 2019 como se evidencia en el siguiente cuadro:

No Radicacion	Fecha de Registro	Asunto	Remitente	Destinario	Respuesta	
1	00955	2019-06-18	Certificado jose humberto loaiza	Jose Humberto Loaiza	Norma Johana Artunduaga	2019-07-04
2	01036	2019-06-27	Reporte convenio 270	Coldeportes	Sandra Yelitza Castelblanco	2019-07-12
3	01019	2019-06-26	Secretaria de familia solicitud de informacion del seguimiento promer semestre 2019 de la politica publica	Maria del Carmen Aguirre Botero	Sandra Yelitza Castelblanco	2019-07-11
4	01018	2019-06-26	Diego Alejandro jassan solicitud cambio de municipio escuela de formacion	Diego alejandro Jassan	Sandra Yelitza Castelblanco	2019-07-11
5	00995	2019-06-25	Imdera prestamo juegos de sapo nuevo comienzo	Carlos fernando Benitez Zapata	Adriana patricia Giraldo Valencia	2019-07-10
6	00994	2019-06-25	Walter Yesd sanchez solicitud cambio plaza	Walter Yesid Sanchez	Sandra Yelitza Castelblanco	2019-07-10
7	00993	2019-06-25	Liquilfis solicitud cambio destinacion de recurso	Jorge Eliecer valencia delgado	Sandra Yelitza Castelblanco	2019-07-10
8	00962	2019-06-19	Oficina privada apoyo calentamiento ciclopaseo	Jose joaquin Rincon	Sandra Yelitza Castelblanco	2019-07-10

- los otros **808 documentos** no requieren respuesta con un porcentaje del **77.17%** que se componen de la siguiente manera:





FORMATO INFORMES

CODIGO:
FO-AF-07

VERSIÓN:
02

FECHA:
15-11-11

PAGINA:
3 de 3

- Del cuadro anterior podemos analizar que los mayores porcentajes están representados en un **55.01% en informativo**, un **17.10% en informes contratistas**, un **15.09% en solicitudes** y un **5.25% en certificados** Respecto al total de correspondencia recibida.
- Que del total de correspondencia recibida **239 son PQRS que requerían de respuesta** con un porcentaje de participación del **22.83%**.
- 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, en especial las de Gestión Jurídica, gestión administrativa y Gestión del área técnica quienes en este seguimiento no reportaron ninguna petición sin resolver o con respuesta extemporánea.
- ✚ Se evidencia que la documentación se carga completa en la ventanilla única, ya que la entidad realizó la compra del escáner con el fin de mejorar el proceso de entrega de respuestas escaneadas para que puedan ser descargadas por la persona responsable.
- ✚ Se evidencia que la **PQRS con No de radicado 01226** que estaba sin resolver del área técnica se dio respuesta oportuna solo que no se había cargado en la plataforma según evidencia soportada el 14 de febrero de 2019 mediante oficio anexando el informe de reducción del consumo de sustancias psicoactivas del departamento del Quindío para la vigencia 2018 presentado ante la secretaria de salud departamental y firmado por la gerente general de Indeportes Quindío.
- ✚ Se evidencia que se subsana la recomendación anterior donde no se leían los correos en la bandeja de entrada y quedaban pendientes de oficios que ya habían sido contestados por el encargado al cual se le asignó el caso.

NELSON MAURICIO CARVAJAL CARRILLO
Jefe Oficina Control Interno

Copia: Olga lucia Fernández C – Gerente

Guardado en: D:\CONTROL INTERNO\DOCUMENTOS 2019\12. INFORME DE PQRS\1 Seguimiento a junio 30 de 2019