



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 julio al 31 diciembre
2020

Fecha de Elaboración:

29 enero 2021

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 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 766 documentos** en el periodo comprendido entre el 1 de julio al 31 diciembre de 2020, dichos documentos contienen la correspondencia recibida y las respuestas entregadas, de los cuales:

- **25 PQRS requerían de respuesta oportuna** de los cuales **25** 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, para el segundo semestre se normalizó en el trabajo presencial.
- los otros **741 documentos son informativos** y tiene una clasificación de acuerdo a su naturaleza que requirieron o no respuesta, a continuación se relacionan los 766 documentos radicados según su descripción:



INFORMES CONTROL INTERNO



CODIGO:
FM-PEV-CI-03

VERSIÓN:
03

FECHA:
06-07-2020

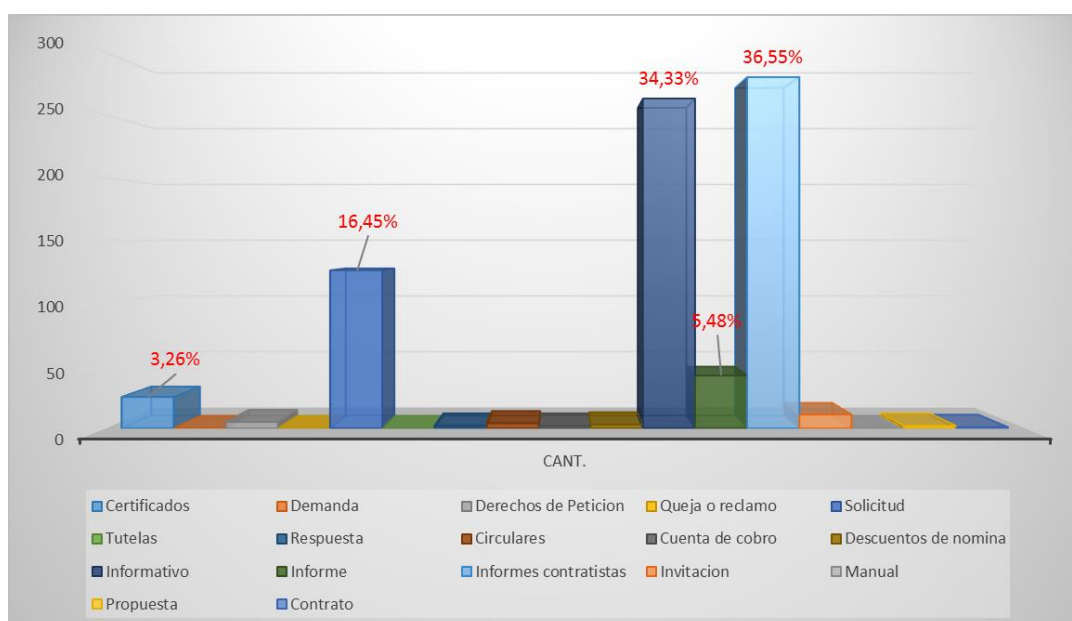
PAGINA:
2 de 3

	DESCRIPCION	CANT.	% PARTICIPACION	ACCION A REALIZAR
1	Certificados	25	3,26%	Requiere Respuesta
2	Demanda	0	0,00%	Requiere Respuesta
3	Derechos de Peticion	5	0,65%	Requiere Respuesta
4	Queja o reclamo	0	0,00%	Requiere Respuesta
5	Solicitud	126	16,45%	Requiere Respuesta
6	Tutelas	0	0,00%	Requiere Respuesta
7	Respuesta	2	0,26%	Requiere Respuesta
8	Circulares	4	0,52%	No Requiere Respuesta
9	Cuenta de cobro	2	0,26%	No Requiere Respuesta
10	Descuentos de nomina	3	0,39%	No Requiere Respuesta
11	Informativo	263	34,33%	No Requiere Respuesta
12	Informe	42	5,48%	No Requiere Respuesta
13	Informes contratistas	280	36,55%	No Requiere Respuesta
14	Invitacion	11	1,44%	No Requiere Respuesta
15	Manual	0	0,00%	No Requiere Respuesta
16	Propuesta	2	0,26%	No Requiere Respuesta
17	Contrato	1	0,13%	No Requiere Respuesta
	TOTAL	766	100%	

		158	20,63%
--	--	------------	---------------

		608	79,37%
--	--	------------	---------------

- Del cuadro anterior podemos analizar que los mayores porcentajes están representados en un **36.55% en informe contratistas**, un **34.33% informes**, un **16.45% en solicitudes** y un **3.26% en Certificados** Respecto al total de correspondencia recibida.
- Que del total de correspondencia recibida **158 documentos** según su condición requerían de respuesta con un porcentaje de participación del **20.63%**.
- Que **608 son informativos y no requerían de respuesta** con un porcentaje de participación del **79.37%**.



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



INFORMES CONTROL INTERNO



CODIGO:
FM-PEV-CI-03

VERSIÓN:
03

FECHA:
06-07-2020

PAGINA:
3 de 3

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.
- Se evidencio solo una solicitud sin respuesta oportuna con numero de radicación 00939 del 22 de diciembre de 2020 por parte del ministerio del deportes, la cual requería de respuesta el 7 de enero de 2021, que durante la revisión y al momento de solicitar la información del software de ventanilla única y durante la revisión se le dio respuesta el 22 de enero de 2021 mediante radicado 221 con información del convenio 407

Desde 2020-07-01 Hasta 2020-12-30, Se encontraron (126) PQRS

No Radicacion	Fecha de Registro	Asunto	Remiterite	Dentinario	Respuesta
00945	2020-12-28	INFORMACION LIGA DE BOLOS	GERSON OSPINA MONTOYA	FERNANDO AUGUSTO PANESO ZULUAGA	
00939	2020-12-22	SOLICITUD DE MINISTERIO DEL DEPORTE	MINISTERIO DEL DEPORTE, LILI JOHANA JARAMILLO	MAURICIO RAYO	Fecha Limite: 2021-01-07
00882	2020-12-15	SOLICITUD PREMIACION	MONICA LILIANA PARDO ZULUAGA	MAURICIO RAYO	
00880	2020-12-15	IMPLEMENTOS DEPORTIVOS	DAIRO ESPINOSA	MAURICIO RAYO	
00879	2020-12-15	SOLICITUD INCENTIVOS	CLUB DEPORTIVO ALEJANDRIA	MAURICIO RAYO	
00878	2020-12-15	SOLICITUD LIGA DE	OSCAR LEON ORTIZ	MAURICIO RAYO	

/index.php?pagina=pqrs.php 1/4

De igual manera se nota una mejora continua en el manejo y uso adecuado de la ventanilla donde cada líder del proceso ha consultado su bandeja de entrada de manera oportuna.

- Se evidencia que para la vigencia 2020 no se ha realizado las encuestas de satisfacción al cliente, por tal razón se recomienda realizar la aplicación de las mismas para la vigencia 2021 para el primer 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\2 Seguimiento a diciembre 31 de 2020