



INFORMES CONTROL INTERNO



CODIGO:
FM-PEV-CI-03

VERSIÓN:
03

FECHA:
06-07-2020

PAGINA:
1 de 4

PRESENTACION DE INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRAMITE DE PQRS

Jefe de control Interno:

Nelson Mauricio Carvajal Carrillo

Periodo Evaluado:

01 enero al 30 junio 2021

Fecha de Elaboración:

9 julio 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 enero al 30 de junio de 2021; 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 739 documentos** en el periodo comprendido entre el 1 de enero al 30 junio de 2021, dichos documentos contienen la correspondencia recibida y las respuestas entregadas, de los cuales:

- **238 PQRS requerían de respuesta oportuna** de los cuales **229** se dieron dentro de los plazos pertinentes.
- **9 PQRS se encuentran pendiente** de respuesta sin vencimiento de términos, solo **2** se encuentran vencidas ya que su fecha límite de respuesta estaba para el 24 y 29 de junio de 2021, como se muestra en el siguiente cuadro:

00705	2021-06-28	SOLICITUD DE CRP	JUAN SEBASTIAN GOMEZ	MAURICIO RAYO	Fecha Limite: 2021-07-13
00623	2021-06-15	SOLICITUD DE CARTA DE PRESENTACION PARA ENTRAR A ESCENARIO DEPORTIVO	CRISTIAN PALACIOS CACERES	MAURICIO RAYO	Fecha Limite: 2021-06-29
00607	2021-06-11	SOLICITUD DE INFORMACION ESTADISTICA VIGENCIA 2020 C.D.	LUIS ALBERTO RINCON QUINTERO	MAURICIO RAYO	Fecha Limite: 2021-07-28
00595	2021-06-09	SOLICITUD DE DEVOLUCION DE APORTE PARAFISCALES 3%	ICBF	ORFA MARIA RUIZ AGUDELO	Fecha Limite: 2021-06-24



INFORMES CONTROL INTERNO



CODIGO: FM-PEV-CI-03	VERSIÓN: 03	FECHA: 06-07-2020	PAGINA: 2 de 4
--------------------------------	-----------------------	-----------------------------	--------------------------

- los otros **501 documentos son informativos** y no requieren respuesta, a continuación, se relacionan los 739 documentos radicados según su descripción:

	DESCRIPCION	CANT.	% PARTICIPACION	ACCION A REALIZAR
1	Certificados	37	5,01%	Requiere Respuesta
2	Demanda	0	0,00%	Requiere Respuesta
3	Derechos de Peticion	17	2,30%	Requiere Respuesta
4	Queja o reclamo	1	0,14%	Requiere Respuesta
5	Solicitud	173	23,41%	Requiere Respuesta
6	Tutelas	3	0,41%	Requiere Respuesta
7	Requerimiento	4	0,54%	Requiere Respuesta
8	Respuesta	2	0,27%	Requiere Respuesta
9	Citacion	1	0,14%	Requiere Respuesta
10	Circulares	2	0,27%	No Requiere Respuesta
11	Invitacion	31	4,19%	No Requiere Respuesta
12	Oficio	3	0,41%	No Requiere Respuesta
13	Cuenta de cobro	1	0,14%	No Requiere Respuesta
14	Contrato	1	0,14%	No Requiere Respuesta
15	Informativo	451	61,03%	No Requiere Respuesta
16	Informe	5	0,68%	No Requiere Respuesta
17	Informes contratistas	5	0,68%	No Requiere Respuesta
18	Descuentos de nomina	2	0,27%	No Requiere Respuesta
	TOTAL	739	100%	

238	32,21%
------------	---------------

501	67,79%
------------	---------------

- Del cuadro anterior podemos analizar que del total de correspondencia recibida **238 documentos** según su condición requerían de respuesta con un porcentaje de participación del **32.21%**.
- Que **501 son informativos y no requerían de respuesta** con un porcentaje de participación del **67.79%**.
- Que los mayores porcentajes están representados en un **61.03% en informativo**, un **23.41% en solicitudes**, un **5.01% Certificados**, y un **4.19% en Invitaciones** Respecto al total de correspondencia recibida.



- Por lo anterior es importante anotar que se han dado respuestas con una **efectividad del 99%**.



INFORMES CONTROL INTERNO



CODIGO:
FM-PEV-CI-03

VERSIÓN:
03

FECHA:
06-07-2020

PAGINA:
3 de 4

2. Consulta de Correspondencia Recibida: Se procedió a revisar la correspondencia recibida para el periodo evaluado evidenciando 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.

00641	2021-06-16	Jornada de fumigación domingo 20 de junio, favor dejar tapado los equipos y documentos guardados.	SECRETARIA ADMINISTRATIVA	ORFA MARIA RUIZ AGUDELO			
00603	2021-06-10	Citacion asamblea departamental	ASAMBLEADEPTAL	FERNANDO AUGUSTO PANESO ZULUAGA			
00586	2021-06-08	Miercoles 9 de mayo de 2021 realizacion comite institucional de gestion de desempeNo y/o comire directivo a la 8:00 am y comite tecnico una vez termine el directivo.	FERNANDO AUGUSTO PANESO Z	ORFA MARIA RUIZ AGUDELO			

En la revisión se encontraron 12 correspondencia recibida sin leer a cargo de los siguientes funcionarios:

- Orfa María Ruiz: Tiene **pendiente 10**
- Mauricio Rayo: tiene **pendiente 1**.
- Fernando Panesso Zuluaga: Tiene **pendiente 1**.

3. Encuestas de satisfacción al cliente: Se procedió a solicitar la evidencia al líder del proceso las encuestas realizadas evidenciando que para la vigencia 2021 solo se hicieron **16 encuestas** lo cual es una muestra baja para dar un diagnóstico de la satisfacción del proceso.

4. 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 y el proceso se cumple a satisfacción.

✚ Se recomienda adjuntar los soportes o la explicación a las **2 solicitudes sin respuesta oportuna** con numero de radicación:

- 00623 del 15 de junio de 2021 “Solicitud carta de presentación para escenarios deportivos” por solicitud del señor Cristian palacios Cáceres que venció el 29 junio de 2021
- y la 00595 del 09 de junio de 2021 “Solicitud de devolución de aportes 3% al ICBF” que venció el 24 de junio de 2021.



INFORMES CONTROL INTERNO



CODIGO:
FM-PEV-CI-03

VERSIÓN:
03

FECHA:
06-07-2020

PAGINA:
4 de 4

- ✚ Se recomienda revisar las **12 correspondencias recibidas pendientes** por leer por los funcionarios y explicar por qué se viene presentando esta situación pues la idea es que se le dé el correcto uso a la aplicación de la ventanilla única.
- ✚ Se recomienda aplicar las encuestas de satisfacción al cliente con un porcentaje de **muestreo del 35%** para poder dar un diagnóstico de satisfacción del proceso para el segundo semestre de 2021 que equivale a 5 por mes para un total de 30 encuestas.

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 2021\12. INFORME DE PQRS\1 Seguimiento a junio 30 de 2021