



## 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 2018

**Fecha de Elaboración:** 04 de julio de 2018

#### 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 2018; 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 2018:** En la revisión realizada a la plataforma de la ventanilla única se evidencio que se han **radicado 494 documentos** que corresponden a la correspondencia recibida y las respuestas entregadas, de los cuales:

- **63 PQRS requerían de respuesta oportuna** los cuales se dieron dentro de los plazos pertinentes.
- **2 PQRS se encuentran pendientes** de respuesta debido a que no se han vencido y su fecha de respuesta esta para el 10 de julio de 2018.

Desde 2018-01-01 Hasta 2018-06-30, Se encontraron ( 2 ) PQRS

No Radicacion	Fecha de Registro	Asunto	Remitente	Destinatario	Respuesta
00481	2018-06-25	FRANCISCO JAVIER ARIAS CERTIFICADO TIEMPO DE SERVICIOS	FRANCISCO JAVIER ARIAS	NORMA JOHANA ARTUNDUAGA	 Fecha Limite: 2018-07-10
00480	2018-06-25	SECRETARIA DE FAMILIA SEGUIMIENTO POLITICA PUBLICA INFANCIA Y ADOLESCENCIA	MARIA DEL CARMEN AGUIRRE BOTERO	SANDRA YELITZA CASTELBLANCO	 Fecha Limite: 2018-07-10



## FORMATO INFORMES

**CODIGO:**  
FO-AF-07

**VERSIÓN:**  
02

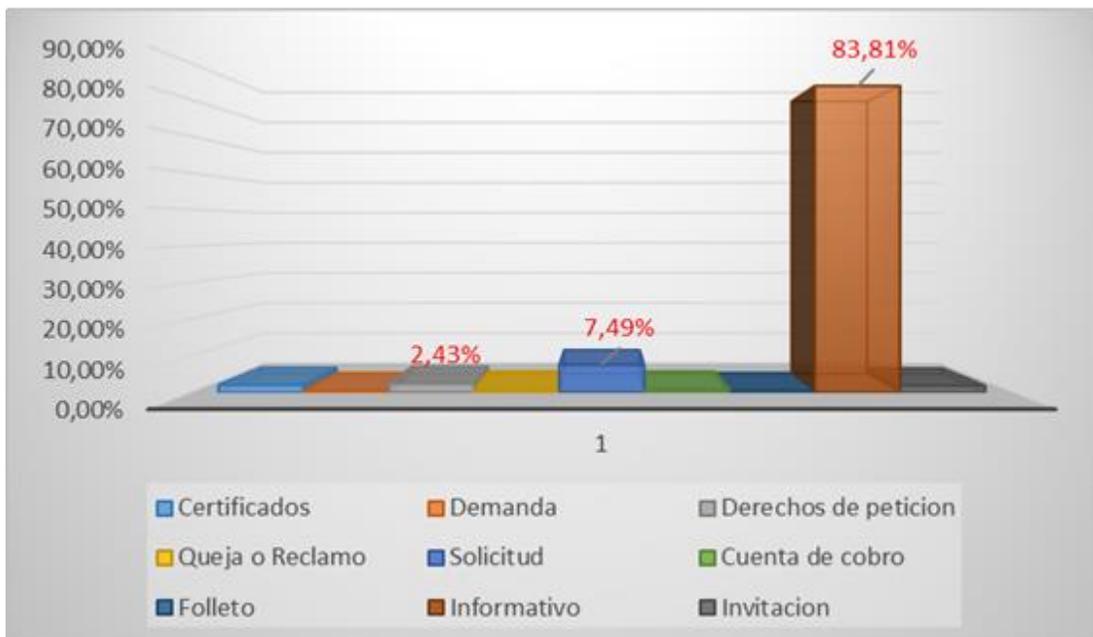
**FECHA:**  
15-11-11

**PAGINA:**  
2 de 3

- los otros **429 documentos son informativos** y no requieren respuesta, a continuación se relacionan los 494 documentos radicados según su descripción:

	DESCRIPCION	CANT.	% PARTICIPACION	ACCION A REALIZAR		
1	Certificados	10	2,02%	Requieren respuesta	}	65
2	Demanda	2	0,40%	Requieren respuesta		
3	Derechos de peticion	12	2,43%	Requieren respuesta		
4	Queja o Reclamo	4	0,81%	Requieren respuesta		
5	Solicitud	37	7,49%	Requieren respuesta		
6	Cuenta de cobro	4	0,81%	No requieren Respuesta	}	429
7	Folleto	2	0,40%	No requieren Respuesta		
8	Informativo	414	83,81%	No requieren Respuesta		
9	Invitacion	9	1,82%	No requieren Respuesta		
	<b>TOTAL</b>	<b>494</b>	<b>100%</b>			

- Del cuadro anterior podemos analizar que los mayores porcentajes están representados en un **83.81% en informativo**, un **7.49% en solicitudes**, un **2.43% en Derechos de Petición** y un **2.02% en certificados** Respecto al total de correspondencia recibida.
- Que del total de correspondencia recibida **65 son PQRS que requerían de respuesta** con un porcentaje de participación del **13.16%**.
- Que **429 son informativos y no requerían de respuesta** con un porcentaje de participación del **86.84%**.



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



# FORMATO INFORMES

**CODIGO:**  
FO-AF-07

**VERSIÓN:**  
02

**FECHA:**  
15-11-11

**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 PQRSD, en especial las de Gestión Jurídica y Gestión del área técnica quienes en este seguimiento no reportaron ninguna petición sin resolver o con respuesta extemporánea.
- ✚ Se evidencia que la documentación no se carga completa en la ventanilla única, solo el oficio principal, se recomienda adquisición de 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 existe correspondencia que ya se le dio respuesta como se puede ver en la muestra que se tomó en el cuadro siguiente y 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 de.

No Radicación	Fecha de Registro	Asunto	Remitente	Destinatario	Estado de Respuesta	Estado de Consulta
00010	2018-01-10	Todo tintas certificado	WILLIAM ANDRES RUIZ	ORFA MARIA RUIZ AGUDELO		←
00009	2018-01-10	Oficina de talento humano - registro huella para ingreso al <del>gubernacion</del> c.a.d	TICS	OLGA LUCIA FERNANDEZ CARDENAS		
00008	2018-01-05	Cennis - <del>modificacion</del> margarita franco	JULIO ALBERTO LOPEZ ROJAS	NORMA JOHANA ARTUNDUAGA		←

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

Copia: Olga lucia Fernández C – Gerente

Guardado en: D:\CONTROL INTERNO\DOCUMENTOS 2018\12. INFORME DE PQRS