



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 julio al 30 de diciembre de 2018

Fecha de Elaboración: 18 de enero de 2019

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 evidenció que se han **radicado 1046 documentos** del periodo comprendido entre el 1 de julio al 31 diciembre de 2018 que contienen la correspondencia recibida y las respuestas entregadas, de los cuales:

- **51 PQRS requerían de respuesta oportuna** de los cuales **50** se dieron dentro de los plazos pertinentes.
- **1 PQRS se encuentran pendiente** de respuesta, la cual se encuentra vencida ya que su fecha límite de respuesta era para el 27 de noviembre de 2018 según **No radicación 01226** como se evidencia en el siguiente cuadro:

Desde 2018-07-01 Hasta 2019-12-31. Se encontraron (51) PQRS

No Radicacion	Fecha de Registro	Asunto	Remitente	Destinatario	Respuesta
01369	2018-12-04	OSCAR IGLESIAS SECRETARIA DEL INTERIOR IMPLEMENTACION	AIGLESIAS	SANDRA YELITZA CASTELBLANCO	
01343	2018-11-30	RESPUESTA OFICIOS BOGOTA CONFIRMACION INFORMACION LUIS ALEJANDRO GOMEZ DIAS	JULIETH PAEZ	NORMA JOHANA ARTUNDUAGA	
01311	2018-11-28	ORLANDO BEDOYA PREMIACION	ORLANDO BEDOYA	SANDRA YELITZA CASTELBLANCO	
01226	2018-11-13	SALUD INFORME GERENCIAL ACCIONES 2018	CESAR AUGUSTO RINCON ZULUAGA	SANDRA YELITZA CASTELBLANCO	 Fecha Limite: 2018-11-27



FORMATO INFORMES

CODIGO:
FO-AF-07

VERSIÓN:
02

FECHA:
15-11-11

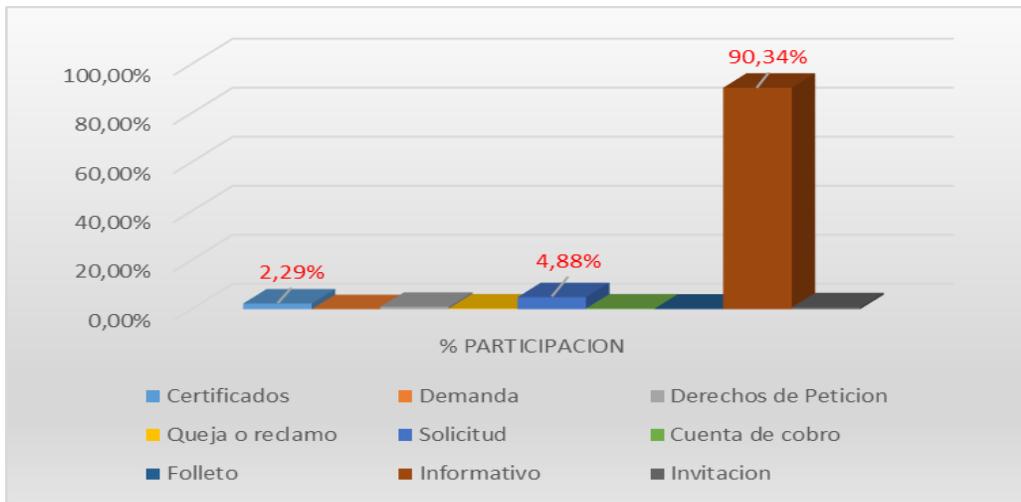
PAGINA:
2 de 3

- los otros **995 documentos son informativos** y no requieren respuesta, a continuación se relacionan los 1046 documentos radicados según su descripción:

DESCRIPCION	CANT.	% PARTICIPACION	ACCION A REALIZAR
1 Certificados	24	2,29%	Requiere Respuesta
2 Demanda	0	0,00%	Requiere Respuesta
3 Derechos de Peticion	10	0,96%	Requiere Respuesta
4 Queja o reclamo	3	0,29%	Requiere Respuesta
5 Solicitud	51	4,88%	Requiere Respuesta
6 Cuenta de cobro	3	0,29%	Requiere Respuesta
7 Folleto	2	0,19%	Requiere Respuesta
8 Informativo	945	90,34%	Requiere Respuesta
9 Invitacion	8	0,76%	Requiere Respuesta
TOTAL	1046	100%	

88	8,41%
958	91,59%

- Del cuadro anterior podemos analizar que los mayores porcentajes están representados en un **90.34% en informativo**, un **4.88% en solicitudes**, un **2.29% en Certificados** y un **0.96% en Derechos de petición** Respecto al total de correspondencia recibida.
- Que del total de correspondencia recibida **88 documentos** según su condición requerían de respuesta con un porcentaje de participación del **8.41%**.
- Que **958 son informativos y no requerían de respuesta** con un porcentaje de participación del **91.59%**.



- Por lo anterior es importante anotar que se han dado respuestas con una **efectividad del 99.90%**, teniendo en cuenta que aparece la PQRS con No de radicado 01226 vencida y sin respuesta.

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 y Gestión del área técnica quienes en este seguimiento no se reportó la respuesta de la PQRS con No de **radicado 01226** en estado sin resolver del área técnica el cual solicitaba el informe de salud



FORMATO INFORMES

CODIGO:
FO-AF-07

VERSIÓN:
02

FECHA:
15-11-11

PAGINA:
3 de 3

gerencial acciones 2018 solicitado por el señor Cesar Augusto Rincón Zuluaga el 27 de noviembre de 2018, por lo cual se solicita las acciones correctivas.

- ✚ 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 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
01369	2018-12-04	Oscar Iglesias secretaria del Interior Implementacion	AIGLESIAS	SANDRA YELITZA CASTELBLANCO			←
01343	2018-11-30	Respuesta oficios bogota confirmacion informacion luis alejandro gomez dias	JULIETH PAEZ	NORMA JOHANA ARTUNDUAGA			
01311	2018-11-28	Orlando bedoya premiacion	ORLANDO BEDOYA	SANDRA YELITZA CASTELBLANCO			←

En la revisión realizada se encontró **17 correspondencias** en el periodo evaluado sin leer discriminada de la siguiente manera:

- Norma Yohana Artunduaga: tiene **pendiente 8** con el siguiente número de radicados: 1343, 1089, 0996, 0956, 0895, 0698, 0554, 0515
- Sandra Yelitza C: tiene **pendiente 6** con el siguiente número de radicados: 1369, 1311, 0746, 0742, 0564, 0530.
- Orfa María Ruiz: Tiene **pendiente 2** con el siguiente número de radicados: 1191, 0563.
- Gloria Inés Herrera: Tiene **pendiente 1** con el siguiente número de radicados: 1068.

Por lo anterior se solicita las evidencias y acciones correctivas al estado de las solicitudes pendientes por funcionario.

- ✚ Se evidencia que para la vigencia 2018 no se ha realizado las encuestas de satisfacción al cliente, por tal razón se recomienda realizar la aplicación de las mismas para la vigencia 2019.

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\2 Seguimiento a diciembre 30 de 2018.