



INFORMES CONTROL INTERNO



CODIGO:
FM-PEV-CI-03

VERSIÓN:
04

FECHA:
05-01-2024

PAGINA:
1 de 3

PRESENTACIÓN DE INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DE PQRS

Jefe de Control Interno Sergio Yamit Quintero Castaño	Periodo Evaluado: 01 de enero al 30 de junio de 2026	Fecha de Elaboración: 08 de julio de 2026
---	--	---

INFORME EJECUTIVO

Objetivo: Evaluar la gestión de las PQRSD durante el primer semestre de 2026, conforme a la Ley 1755 de 2015, Ley 1437 de 2011 (CPACA), Ley 1474 de 2011, Ley 1712 de 2014 y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).

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 2026; se tomó el total de peticiones presentadas ante INDEPORTES QUINDÍO, 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 fuente 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. Alcance

Se revisaron 692 registros del periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2026.

2. Resultados

Indicador	Resultado
PQRSD recibidas	692
Contestadas	657 (94,9%)
Pendientes (dentro de término)	35 (5,1%)
Respuestas extemporáneas	8

3. Distribución por tipo de documento

Tipo	Cantidad
Solicitud	537
Certificado	87
Traslado	13
Petición	12
Derecho de petición	10
Responder	9
Queja o reclamo	5

CODIGO:
FM-PEV-CI-03

VERSIÓN:
04

FECHA:
05-01-2024

PAGINA:
2 de 3

Respuesta rápida	4
Requerimiento	4
Derecho de petición información	4
Autorización	2
Solicitud de información y copias	2
Petición - Diputados	2
Denuncia	1

4. Distribución por dependencia responsable

- Área Técnica: 476
- Área Administrativa: 202
- Área Jurídica: 9
- Gerencia: 3
- Control Interno: 2

5. Hallazgos relevantes

El porcentaje de atención es alto (94,9%), lo cual evidencia una adecuada gestión de las PQRSD.

Existen 35 solicitudes pendientes (en trámite dentro de término), sobre las cuales debe realizarse seguimiento para evitar vencimientos de términos.

Se identificaron 8 respuestas emitidas fuera del término legal, aspecto que constituye una oportunidad de mejora para la entidad.

La mayor carga operativa se concentra en el Área Técnica, por lo que resulta conveniente fortalecer el monitoreo de tiempos y la capacidad de respuesta de dicha dependencia.

6. Análisis de Control Interno

Se evidencia un alto porcentaje de respuestas contestadas (657 de 692, equivalente al 94,9%). Permanecen 35 registros pendientes de respuesta (dentro de término), los cuales requieren seguimiento para evitar incumplimientos de los términos legales. Se identificaron 8 respuestas emitidas con posterioridad al vencimiento del término legal, situación que debe ser objeto de acciones correctivas.

La mayor carga de atención corresponde al Área Técnica (476 registros), seguida del Área Administrativa (202), por lo que se recomienda fortalecer la capacidad operativa y el monitoreo de tiempos en dichas dependencias.

CODIGO:
FM-PEV-CI-03

VERSIÓN:
04

FECHA:
05-01-2024

PAGINA:
3 de 3

7. Conclusiones y recomendaciones

- 1. La gestión de PQRSD presenta un cumplimiento global favorable.
- 2. Fortalecer el seguimiento semanal a las PQRSD pendientes.
- 3. Implementar alertas automáticas de vencimiento.
- 4. Analizar las causas de las respuestas extemporáneas y establecer acciones de mejora.
- 5. Presentar trimestralmente indicadores de oportunidad y calidad en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño.
- 6. Mantener la publicación de los informes de PQRSD conforme a los principios de transparencia.

SERGIO YAMIT QUINTERO CASTAÑO
Jefe Oficina de Control Interno