



INFORMES CONTROL INTERNO



CODIGO:
FM-PEV-CI-03

VERSIÓN:
03

FECHA:
06-07-2020

PAGINA:
1 de 2

PRESENTACION DE INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRAMITE DE PQRS

Jefe de control Interno:
Patricia Guevara Angel

Periodo Evaluado:
01 enero al 30 junio 2024

Fecha de Elaboración:
30 de agosto de 2024

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 2024; 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 2024:

En la revisión realizada a la plataforma de la ventanilla única se evidenció que se han radicado 1359 documentos en el periodo comprendido entre el 1 de enero al 30 junio de 2024.

Al analizar el estado de los mismos, se observa lo siguiente:

- 470 corresponden a PQRS que requerían respuesta oportuna y de los cuales 328 se dieron dentro de los plazos pertinentes.
- 141 PQR fueron contestadas fuera de término, es decir el 30%.
- 1 PQRS se encuentra pendiente de respuesta sin vencimiento de término, ya que tiene plazo de respuesta el 29 de agosto.
- Los otros 889 documentos son informativos y no requieren respuesta.

A continuación, se relacionan los 1359 documentos radicados según su descripción:

Tipo de Documento	Cantidad
Certificado	96
Circular	5
Demanda-queja-traslado Por Competencia Para Jurídica	1
Derecho De Petición	6
Derecho De Petición Información	7
Embargo	4



INFORMES CONTROL INTERNO



CODIGO:
FM-PEV-CI-03

VERSIÓN:
03

FECHA:
06-07-2020

PAGINA:
2 de 2

Informativo	441
Informe	4
Informe Contratistas	359
Invitación	72
Queja O Reclamo	1
Remisión	3
Respuesta	1
Solicitud	315
Solicitud De Información Y Copias	34
Traslado	4
Tutela	6

Del cuadro anterior podemos analizar que:

- 441 son informativos y no requerían respuesta con un porcentaje de participación del 32% del total de la correspondencia recibida.
- Los mayores porcentajes están representados en un 32% en *informativo*, un 26% en *informes de contratistas*, y un 23% en *Solicitudes*.

Por otro lado, es importante anotar que se han dado respuestas a PQRS con una *efectividad del 70%* y se evidencia un promedio de tiempo de respuesta de 12 días calendario.

Así mismo, se pudo evidenciar que 15 PQRS fueron respondidas con más de 10 días de vencidas, de las cuales 13 fueron asignadas al área técnica y 2 al área administrativa.

2. Encuestas de satisfacción al cliente:

Se procedió a solicitar la evidencia al líder del proceso las encuestas realizadas evidenciando que para la vigencia 2024 no se aplicó, lo que no dar un diagnóstico de la satisfacción de las diferentes actividades que realiza el instituto.

3. Conclusiones y Recomendación de la Oficina de Control Interno:

- Se deben generar estrategias mediante las cuales, se garantice la respuesta de las Peticiones, Quejas y Reclamos en los tiempos establecidos, evitando así futuras sanciones.
- Se recomienda aplicar las encuestas de satisfacción al cliente ya que medir la percepción de satisfacción de los grupos de valor es fundamental para implementar acciones de mejora en la prestación de los servicios ofrecidos por la Entidad y promover la modernización de la misma.

PATRICIA GUEVARA ANGEL
Jefe Oficina Control Interno