San Miguel Agreda de Mocoa, 06 de julio de 2021

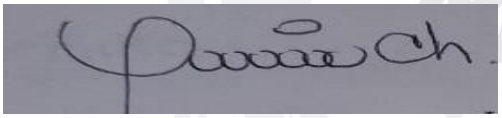
Especialista:
EDUARD YOVANI NARVAEZ MARTINEZ
Gerente INDERCULTURA Putumayo
Mocoa – Putumayo

Asunto: Informe de Seguimiento PQRS primer semestre 2021.

Respetado Especialista,

Respetuosamente me permito hacer entrega ante su despacho, el informe de seguimiento a PQRS primer semestre 2021, para su conocimiento de acuerdo a lo establecido en el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2001.

Cordialmente;



VIVIANA YANURY CHAMORRO PEÑAFIEL
Profesional de Apoyo a Control Interno
CPS 015 de enero de 2021

OBJETIVO:

Cumplir con lo establecido en el artículo 76 la Ley 1474 de Julio 12 de 2011, la cual establece que: 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.

ALCANCE:

Verificación del comportamiento de respuestas dadas a los derechos de petición, quejas, reclamos y sugerencias, que han sido radicados en el Instituto de Cultura, Deportes la Educación Física y Recreacional Departamento del Putumayo.

PROGRAMA DE TRABAJO

En aras de la realización del presente informe de seguimiento, que a la vez se constituye en informe de auditoría interna me permito presentar detalladamente de los resultados derivados de este proceso:

Para efecto se tiene en cuenta los siguientes conceptos:

- **Peticiones:** Acción que tiene toda persona natural o jurídica de acudir ante las autoridades públicas para reclamar la resolución de fondo de una solución presentada que afecta los intereses colectivos o individuales y pueda formularse verbalmente o por escrito, en ambos casos de forma respetuosa.

- **Queja:** Es el medio a través del cual una persona natural o jurídica pone de manifiesto su incomodidad con INDERCULTURA o con un funcionario o con las condiciones en que se prestó o no un servicio.

- **RECLAMO:** Es la solicitud por una persona natural o jurídica con el fin de que revise una actuación administrativa con la cual no está conforme y tiene la finalidad de que esta sea mejorada o cambiada.

- **Sugerencias:** Es la proposición, idea o indicación que se ofrece o presenta con el propósito de incidir en el mejoramiento de un proceso, cuyo objeto se encuentre relacionado con la presentación del servicio o el cumplimiento de una función pública.

- **Proceso de Recepción:** Es el proceso que capta la satisfacción de la comunidad en momento en el que se provee un servicio o después de presentar el mismo. Esa manifestación es: recibida, registrada y clasificada según los procesos afectados; para ser dimensionada a los responsables de dichos procesos para ser solucionados y finalmente ofrecer una respuesta y retroalimentación a la comunidad.

CONTENIDO DEL INFORME

En la página web http://inderculturaputumayo.gov.co , el Instituto habilito el Link PQRS, Sistema por medio del cual permite radicar Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias; ejecutar seguimiento al trámite y visualizar la respuesta desde cualquier computador con acceso a internet.

El trámite es monitoreado por la persona encargada, quien da respuesta oportuna a los correos electrónicos registrados, y mensualmente pasa informe a la persona encargada de ventanilla única para consolidar la información y rendir informes al área de Control Interno.

Sería oportuno que la entidad ubique en la recepción, un buzón para quejas, reclamos y sugerencias donde mes a mes se realice el acta frente algún tipo de reclamación, queja, reclamo, y sugerencias.

1. REQUERIMIENTOS RECIBIDOS

Los requerimientos recibidos en el segundo semestre de 2020, se clasificaron de la siguiente manera:

TIPO DE REQUERIMIENTO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Solicitud de Información	07	5.99%
Solicitud Documental	06	5.08%
Solicitud de Apoyo Sector Cultura – Deporte	87	73.73%
Derecho de Petición de Interés Particular	09	7.63%
Petición	08	6.78%
Queja	00	00%
Consulta	00	00%
Reclamo	00	00%
Agradecimiento	01	0.85%

Derecho de Petición de Interés General	00	00%
Pregunta	00	00%
Recomendación	00	00%
Denuncia de Corrupción	00	00%
TOTAL	118	100%

Tabla 1. Consolidado Requerimientos Recibidos

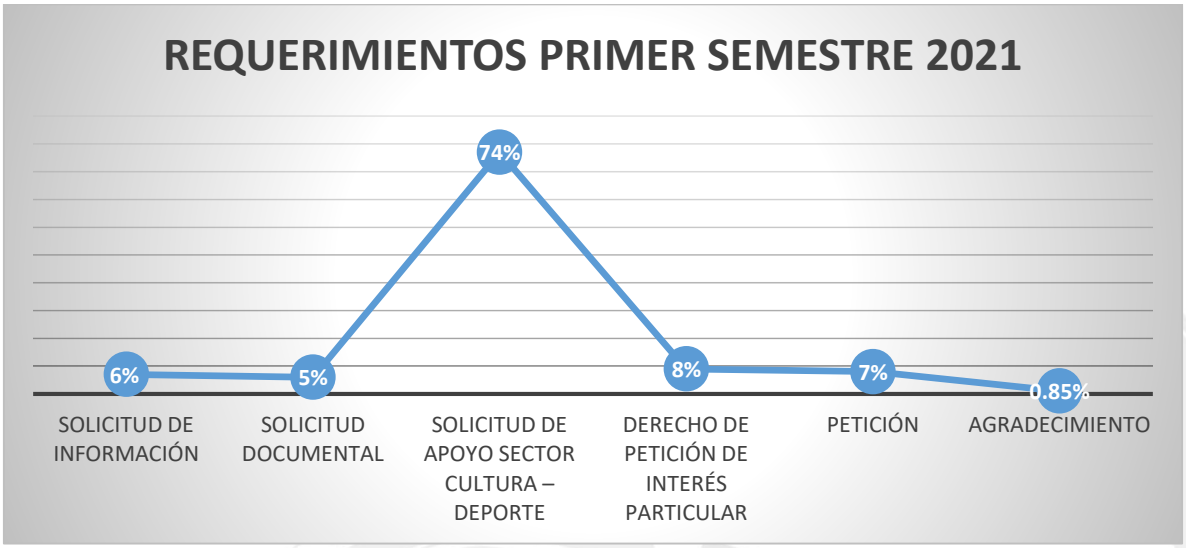


Grafico No. 1 Tipo de Requerimiento

En el primer semestre de la vigencia 2021 se recibieron 118 requerimientos equivalente al 100%; de los cuales el 5.99% corresponden a solicitud de información, 5.08% a solicitud documental, 73.73% solicitud de apoyo al sector cultura y deporte, 7.63% a derechos de petición, 6.78% petición y 0.85% a agradecimiento.

Es preciso resaltar que la solicitud de apoyo al sector cultura y deporte tuvo una gran relevancia, toda vez que en el sector cultura las comunidades indígenas del Departamento del Putumayo solicitaron apoyo para llevar acabo el evento cultural reconocido como "Carnaval día del Perdón", y en cuanto al sector deporte se llevó cabo las dotaciones deportivas, por lo que alcaldías, juntas de acción comunal solicitan implementación deportiva.

MEDIOS DE RECEPCIÓN DE PQRS

A continuación, se presenta los medios que INDERCULTURA habilitado para presentar las PQRS.

MEDIO DE RECEPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Ventanilla Única	115	97.5%
Correo Electrónico	3	2.6%
Página Web	0	0%
Facebook	0	0%
Total	118	100%

Tabla 2: Medios de Recepción

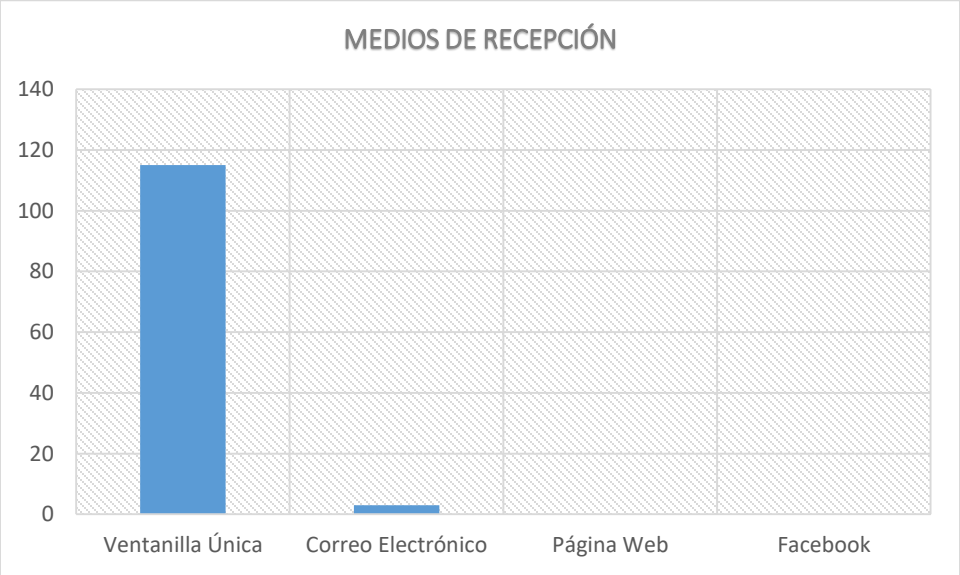


Grafico 2: Medios de Recepción

Durante el primer semestre de 2020 se presentaron 118 solicitudes, donde el 97.5% de estas fueron por ventanilla única y el 2.6% por correo electrónico institucional, por lo que se concluye que el público no da uso a los otros medios que tiene disponible tal como: aplicativo PQRS de la página web del Instituto, etc.

De acuerdo a lo anterior se recomienda incentivar a la ciudadanía hacer uso de los demás medios que dispone INDERCULTURA para realizar estas gestiones.

2. DISTRIBUCIÓN POR DEPENDENCIAS

DEPENDENCIA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Administrativa y Financiera	09	7.63%
Contable	04	3.39%
Cultura	25	21.19%
Deporte	69	58.47%
Jurídica	11	9.32%
TOTAL	**118**	**100%**

Tabla No. 3: Distribución por Dependencias

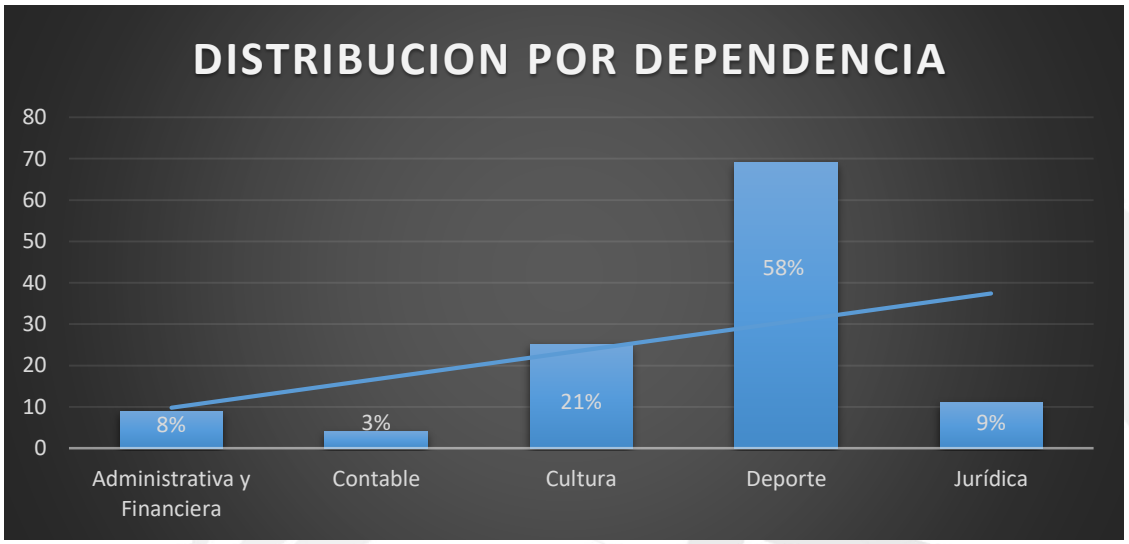


Grafico No. 3: Distribución por Dependencia.

Durante el primer semestre de la vigencia 2021 ingresaron 118 solicitudes las cuales se distribuyeron en las dependencias correspondientes de la siguiente manera: Área Administrativa y Financiera 7.63%, Área Contable 3.39%, Área de Cultura 21.19%, Área de Deporte 58.47%, Área Jurídica 9.32%, de lo cual podemos concluir que el área que atendió más solicitudes fue el área de deporte.

3. CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

Según los informes presentados por la persona encargada de ventanilla única, en el primer semestre de 2021, los tipos de usuarios identificados por parte del servicio al ciudadano y que con mayor frecuencia radicaron por medios de los canales habilitados para tal fin, son gestores culturales y deportivos de igual manera el Instituto atendió un número considerable de

peticiones, solicitudes de información y consultas de la ciudadanía en general, relacionadas con la oferta Institucional.

4. TEMAS FRECUENTES

- Solicitud de escenarios deportivos
- Solicitud de apoyo económico
- Solicitud de vinculación a un evento
- Solicitud de peticiones de diferentes sectores

5. ESTADO DEL TRAMITE

ESTADO	CANTIDAD	PORCENTAJE
En Tramite	00	0%
Tramitada	67	56.8%
Fuero de Termino	0	0%
Sin Reporte	51	43.22%
TOTAL	**118**	**100%**

Tabla No. 4: Estado de Trámite

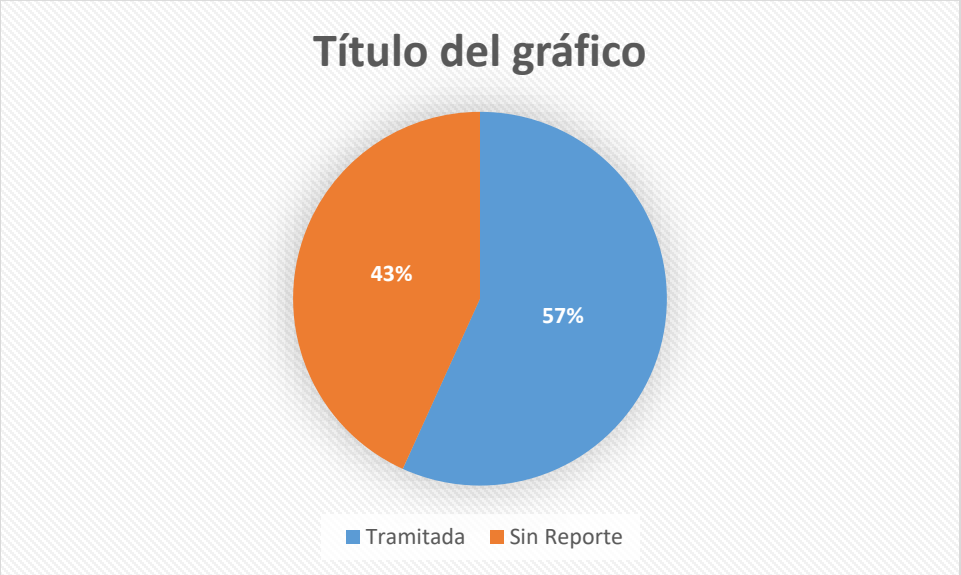


Grafico No. 4: Estado del Trámite

El 57% de los trámites que se recibieron en el primer periodo de 2021 fueron atendidos en el término establecido por la normatividad vigente, el 43% no se evidencia en qué estado se encuentran, ya que no se reportan por la persona encargada de ventanilla única. Para tal fin no se puede afirmar que

la entidad cumplió 100% en dar respuesta oportuna como lo establece la normatividad vigente.

6. OPORTUNIDAD Y PERTINENCIA

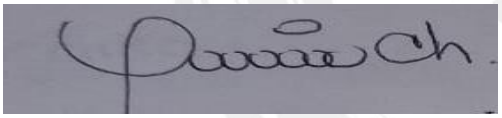
Después de revisar los informes presentados por parte de la persona responsable de ventanilla única, en cuanto a las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes (PQRS), se puede concluir desde el área de Control Interno del Instituto, que hay oportunidad y pertinencia en dar respuesta y solución a los requerimientos de la ciudadanía, que la respuesta se da en el tiempo estipulado por la normatividad vigente, pese a esto es importante recordar que el 43% de las solicitudes se encuentran sin evaluar debido a que no presentan reporte por este motivo no se conoce su estado. Igualmente se debe estandarizar y protocolizar la forma en que el Instituto atienden los requerimientos interpuestos por la ciudadanía, así como la puesta en funcionamiento de los protocolos de servicio al ciudadano con los que cuenta la entidad.

7. CANALES DE ATENCIÓN

INDERCULTURA Putumayo evidencia que las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias recibidas a tevés de sus diversos canales como son:

- ✓ Aplicativo PQRSD http://www.indercultura-putumayo.gov.co/peticiones-quejas-reclamos
- ✓ Correo electrónico: contacto@inderculturaputumsyo.gov.co
- ✓ Línea de atención: (098) 4201239
- ✓ Ventanilla Única

Cordialmente;



VIVIANA YANURY CHAMORRO PEÑAFIEL
Profesional de Apoyo a Control Interno