

Fusagasugá, 09 de enero de 2019  
110-03.02-003

Licenciado  
**JAIRO JIMENEZ SANCHEZ**  
Director  
IDERF

RAD. N.: 006  
FECHA: 09/01/2019  
HORA: 04:30 Pm  
FOLIOS: 6  
TEL: \_\_\_\_\_  
E.Mail: \_\_\_\_\_

Asunto: Informe Semestral de PQR's

Respetado Director:



John Rojas  
RECIBIDO

De manera atenta me permito enviar en tres (03) folios informe semestral de PQR's conforme lo establecido en la Ley 1474 de 2011 Artículo 76, el 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".

Del informe se resalta los siguiente:

NUMERO DE PQR'S REPORTADAS POR EL AREA DE SERVICIO AL CIUDADANO EN EL SEGUNDO SEMESTRE: 15

NUMERO DE PQR'S QUE CUMPLEN CON LA MATERIALIDAD Y OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA: 12

### CONCLUSIONES

En el informe reportado por el área de servicio al ciudadano se evidencio lo siguiente:

- No hay clasificación de PQR's
- No hay clasificación por medio de recepción o canales de atención.
- No hay clasificación de PQR's por áreas
- No hay seguimiento y control aleatorio de PQR's
- No hay evaluación de la oportunidad ni materialidad de la respuesta a las PQR's
- No se presentó evidencia sobre apertura de buzón de sugerencias.

En el informe de gestión presentado por el área de servicio al ciudadano:

- No se efectuó evaluación sobre el nivel de satisfacción y percepción del cliente en la vigencia 2018.

### SUGERENCIAS PARA LA MEJORA-ACCIONES INMEDIATAS

- Actualización de la caracterización del proceso Gestión del Servicio al Cliente.
- Actualización de los riesgos del proceso Gestión del Servicio al Cliente.
- Actualización de los indicadores del proceso Gestión del Servicio al Cliente.
- Caracterización de los usuarios.

- Efectuar la evaluación del nivel de satisfacción y percepción del cliente.
- Reactivación de la página web de la Entidad.
- Iniciar las acciones que permitan dar cumplimiento a la Ley 1712 de 2014.
- Diseñar un instrumento que permita seguir a trazabilidad de las PQR's.
- Dar aplicación correcta de la gestión documental.

Atentamente,

*Maribel Solórzano Melo*  
MARIZEL SOLÓRZANO MELO  
Jefe de Control Interno  
IDERF

Gestión Documental  
Original: Destinatario  
Copia: Archivo de Gestión  
Nombre del Archivo Sistematizado: Oficios 2019  
Serie: Oficio  
Subserie  
Elaboro: Maribel Solórzano Melo

	<b>INFORME DE GESTIÓN</b>	Código: FOR-GDE-03
		Versión: 00
		Página 1 de 5

FECHA:	Enero 09 de 2019
PROCESO:	Evaluación, Control y Mejora
RESPONSABLE:	Oficina Control Interno
CARGO:	Jefe
OBJETIVO DEL PROCESO:	Informe Semestral de PQR's
ALCANCE DEL PROCESO:	En el presente informe se analiza lo relacionado con el servicio de atención al ciudadano y la respuesta a las PQR de la Entidad.

## INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES

### INTRODUCCION

La Ley 87<sup>1</sup> de 1993 establece como un punto central de la labor de las Unidades de Control Interno, Auditoría interna o quien haga sus veces, la verificación y evaluación permanente del Sistema de Control Interno implementado en las entidades del Estado.

En este sentido, la Unidad de Control Interno como tercera línea de defensa es la encargada de proporcionar información sobre la efectividad del Sistema de control interno -SCI-, a través de un enfoque basado en el riesgo, incluidas las maneras en que funcionan la primera y segunda línea de defensa, así como generar las recomendaciones y sugerencias que contribuyan a su mejoramiento y optimización.

El Decreto 648<sup>2</sup> de 2017 señala en su artículo 17 que las Unidades u Oficinas de Control Interno o quien haga sus veces desarrollarán su labor a través de los siguientes roles: liderazgo estratégico; enfoque hacia la prevención, evaluación de la gestión del riesgo, evaluación y seguimiento, relación con entes externos de control.

Si bien los diferentes roles que enmarcan la función del control interno son importantes en el ejercicio de estas Unidades, el rol de "Evaluación y Seguimiento", se constituye en uno de los ejes fundamentales que permiten determinar el correcto funcionamiento del Sistema de Control Interno y de la gestión misma de las entidades.

<sup>1</sup> Congreso de Colombia, Ley 87, noviembre 29 de 1993 "Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones".

<sup>2</sup> El Presidente de la Republica, Decreto 648, abril 19 de 2017 "Por el cual se modifica y adiciona el Decreto 1053 de 2015, Reglamentaria Único del Sector de la Función Pública".

	<b>INFORME DE GESTIÓN</b>	Código: FOR-GDE-03
		Versión: 00
		Página 2 de 5

En ese sentido la Oficina de Control Interno en desarrollo de los roles enmarcados presenta a continuación el informe semestral sobre la recepción, trámite y resolución de las PQR's en el IDERF y el servicio de atención al ciudadano.

**ALCANCE:**

El presente informe se realizó con base en los informes de seguimiento y control de las PQRs, que el área de atención al ciudadano, acorde a su competencia entrego a la Oficina de Control Interno.

El informe contempla el reporte de las PQR's del segundo semestre de la vigencia 2018. Este reporte es efectuado por el área de atención al ciudadano del Instituto.

**CANALES DE ATENCIÓN OFICIALES PARA LA RADICACIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS.**

Canal	Mecanismo	Ubicación/acceso	Horario
Presencial	Ventanilla Unica – Radicación de documentos	Carrera 3 No. 14a-68 Coliseo Coburgo	L-V DE 8 am A 12 am y de 2 pm a 6pm.
Virtual	Correos electrónicos institucionales	<a href="mailto:iderffusagasuga@outlook.com">iderffusagasuga@outlook.com</a>	
	Página Web	No encuentra habilitada	
	Redes Sociales	<a href="http://www.facebook.com/IDERFoficial/">www.facebook.com/IDERFoficial/</a>	
Telefónico	Línea	8672780	
Buzón de Sugerencias	Ventanilla Unica	Carrera 3 No. 14a-68 Coliseo Coburgo	



# INFORME DE GESTIÓN

Código: FOR-GDE-03

Versión: 00

Página 3 de 5

## INFORMACION ESTADISTICA

Se anexa cuadro con la información detallada sobre las PQR's, en el cuadro se evidencio lo siguiente:

NUMERO DE PQR'S REPORTADAS POR EL AREA DE SERVICIO AL CIUDADANO EN EL SEGUNDO SEMESTRE: 15

NUMERO DE PQR'S QUE CUMPLEN CON LA MATERIALIDAD Y OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA: 12

No.	FECHA RADICACION	COMUNIDAD	PETICION	RESPUESTA	FECHA RESPUESTA	VERIFICACION CONTROL INTERNO
1	Agosto 8 de 2018	JAC EBÉN EZER	Solicitud limpieza de la cancha deportiva	Se respondió que no es competencia del IDERF ya que no hay personal idóneo para esa tarea, se sugiere solicitar apoyo con Bomberos de Fusagasugá.	Agosto 15 de 2018	A través de Oficio No. 100-05 289 de fecha 15 de agosto de 2018 se dio respuesta a los peticionarios y se les notificó la respuesta el 15/08/2018. Se cumplió con la materialidad y oportunidad en la respuesta a la PQR.
2	Agosto 21 de 2018	LUIS ALFONSO RODRIGUEZ WALTEROS	Sobre jugador de comunales			Ante el informe presentado por Veedor de los Juegos Deportivos y Recreativos Comunales la Comisión de Penas y Sanciones de los Juegos Deportivos y Recreativos Comunales Fusagasugá Resolución No. 001 del 22 de agosto de 2018 resolvió sancionar al Señor Juan Pablo Amanza. Con lo anterior se dio respuesta al peticionario cumpliendo con la materialidad y oportunidad en la respuesta a la PQR.
3	Septiembre 5 de 2018	JORGE ENRIQUE VALDES RAMIREZ	Perdón cancha de basquetbol			No representa una PQR.
4	Septiembre 13 de 2018	MANUEL RODRIGUEZ MOLINA	Queja por ingreso de perros al estado municipal			Se dio respuesta a las cuatro solicitudes efectuadas por el Señor Manuel Rodríguez Molina (indicadas 1397, 1398, 1399 y 1418) a su correo electrónico manuelrodriguez/molina@hotmail.com el día 27/09/2018. Con lo anterior se dio respuesta al peticionario cumpliendo con la materialidad y oportunidad en la respuesta a la PQR.
5	Septiembre 18 de 2018	MANUEL RODRIGUEZ MOLINA	Queja por ingreso de perros al estado municipal	Se da respuesta al peticionario informando sobre las medidas correctivas.	Septiembre 27 de 2018	
6	Septiembre 25 de 2018	MANUEL RODRIGUEZ MOLINA	Queja por ingreso de perros al estado municipal			
7	Septiembre 27 de 2018	ALCALDIA DE FUSAGASUGÁ / VENTANILLA UNICA DE CORRESPONDENCIA	Queja sobre ruido en horas de la clase de actividad física			No se encontró respuesta.
8	Octubre 2 de 2018	CLUB ATLETIC FUSÁ	Derecho de petición sobre participación de los niños con niños en la Copa Ciudad Jardín	Se dio respuesta al peticionario recordando la acordada durante la construcción del reglamento para la realización de la presente versión de la Copa Ciudad Jardín, y se remitió copia de la respuesta dada al Alcalde Municipal y Concejo Municipal.	Octubre 12 de 2018	Se dio respuesta al peticionario a través de oficio No. 110-02-361 de fecha 12 de octubre de 2018, se efectuó notificación el 17 de octubre de 2018. Con lo anterior se dio respuesta al peticionario cumpliendo con la materialidad y oportunidad en la respuesta a la PQR.
9	Octubre 4 de 2018	MANUEL RODRIGUEZ MOLINA	Solicitud apoyo con la policía ambiental para sancionar el ingreso de perros al estado municipal	Se informa que se ofició a la autoridad competente y se remitió copia del oficio	Octubre 11 de 2018	Se dio respuesta al peticionario a través de correo electrónico manuelrodriguez/molina@hotmail.com el 6/11/2018. Se adjunta comunicación enviada al Comandante de la Estación de Policía solicitando apoyo. Con lo anterior se dio respuesta al peticionario cumpliendo con la materialidad y oportunidad en la respuesta a la PQR.





# INFORME DE GESTIÓN

Código: FOR-GDE-03

Versión: 00

Página 4 de 5

10	Octubre 5 de 2018	SECRETARIA DE GOBIERNO	Ramisión solicitud comunalidad y estado de cuentas del Sr. Alcalde de Fusagasugá	Se dio respuesta directa a los peticionarios Barrio El Eden sobre la construcción del polideportivo y Barrio San Diego sobre el mantenimiento del parque infantil.	Octubre 26 de 2018	
11	Octubre 8 de 2018	JAC BARRIO BELLA VISTA	Sobre proceso de inscripción para disciplina de banquetas			Ante la queja presentada por la JAC del Barrio Bellavista la Comisión de Penas y Sanciones de los Juegos Deportivos y Recreativos Comunales Fusagasugá 2018 a través de Resolución No. 002 del 10 de octubre de 2018 resolvió sancionar al equipo JAC Barrio Bella Vista. Con lo anterior se dio respuesta al peticionario cumpliendo con la materialidad y oportunidad en la respuesta a la PQR.
12	Octubre 19 de 2018	Sra. CONSUELO VILLALBA	PQR sobre instructor de baloncesto sobre el mal trato con una alumna de la escuela de formación deportiva	Se dio respuesta a la peticionaria sobre el llamado de atención al instructor y se informó sobre los compromisos para el mejoramiento del programa con parte del instructor de baloncesto.	Octubre 23 de 2018	Se dio respuesta a la peticionaria a través de oficio No. 110-02-388 del 23 de octubre de 2018. Se efectuó la respectiva notificación. Se cumplió con la oportunidad y materialidad en la respuesta.
13	Octubre 25 de 2018	CLUB TIGERS SOCCER	Queja sobre partido zona ciudad jardín			Se dio respuesta a la peticionaria a través de oficio 110-02-411 del 06 de noviembre de 2018. Se efectuó notificación a la peticionaria (No registra fecha de recibido). De acuerdo con la respuesta se cumplió con la oportunidad y materialidad en la respuesta a la PQR.
14	Noviembre 6 de 2018	FUNDACION PAYASITOS	Queja sobre furto de un celular en los patios del estado municipal			Se dio respuesta al peticionario a través de Oficio No. 110-15-436 de fecha 21 de noviembre de 2018. Notificación al peticionario de fecha 05/12/2018. Envío de respuesta a través de correo electrónico el 26/11/2018. De acuerdo con la respuesta se cumplió con la oportunidad y materialidad en la respuesta a la PQR.
15	NOVIEMBRE 22 DE 2018	CLUB AGUILAS FC RADICADO No. 1827	PQR Sobre juez Harold Parra	La comisión técnica y disciplinaria determinó llamar a descargos y conciliar entre las personas vinculadas, se informó del inconveniente a la asociación de árbitros de Cundinamarca entidad que presta el servicio, según oficio No. 446 de fecha Diciembre 8 de 2018.	NOVIEMBRE 6 DE 2018	Se dio respuesta al peticionario a través de oficio No. 110-02-446 del 06 de diciembre de 2018. Se efectuó la respectiva notificación el 06 de diciembre de 2018. Se cumplió con la oportunidad y materialidad en la respuesta.
16	NOVIEMBRE 14 DE 2018	JAC BARRIO EL TEJAR RADICADO No. 1929	Solicitud autorizada en el polideportivo del barrio	Se remite por competencia a la Secretaría de Infraestructura según oficio No. 100-08-453 de fecha diciembre 20 de 2018 y a la Dirección de Recursos Fiscales según oficio No. 100-08-460 de fecha diciembre 20 de 2018 de la Alcaldía de Fusagasugá.	NOVIEMBRE 20 DE 2018	Se remite por competencia, no se anota respuesta al peticionario.

Preguntas rendición de cuenta-Alcaldía de Fusagasugá (27 de septiembre de 2018).

Peticionaria: Martha Cecilia Camacho Se dio respuesta a la peticionaria el 26 de octubre de 2018 a través de oficio No. 110-04-400. Se notificó al peticionario de la respuesta el 08/11/2018. Se cumplió con la Materialidad en la respuesta, no se cumplió con la oportunidad en la respuesta a la PQR.

Peticionaria: Flor Yamile Morales Se dio respuesta a la peticionaria el 26 de octubre de 2018 a través de oficio No. 110-04-400. Se notificó, pero no se cuenta con fecha de notificación al peticionario. Se cumplió con la Materialidad en la respuesta, no se cumplió con la oportunidad en la respuesta a la PQR.





	<b>INFORME DE GESTIÓN</b>	Código: FOR-GDE-03
		Versión: 00
		Página 5 de 5

## CONCLUSIONES

En el informe reportado por el área de servicio al ciudadano se evidencio lo siguiente:

- No hay clasificación de PQR's
- No hay clasificación por medio de recepción o canales de atención.
- No hay clasificación de PQR's por áreas
- No hay seguimiento y control aleatorio de PQR's
- No hay evaluación de la oportunidad ni materialidad de la respuesta a las PQR's
- No se presentó evidencia sobre apertura de buzón de sugerencias.

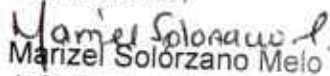
En el informe de gestión presentado por el área de servicio al ciudadano:

- No se efectuó evaluación sobre el nivel de satisfacción y percepción del cliente en la vigencia 2018.

## SUGERENCIAS PARA LA MEJORA-ACCIONES INMEDIATAS

- Actualización de la caracterización del proceso Gestión del Servicio al Cliente.
- Actualización de los riesgos del proceso Gestión del Servicio al Cliente.
- Actualización de los indicadores del proceso Gestión del Servicio al Cliente.
- Caracterización de los usuarios.
- Efectuar la evaluación del nivel de satisfacción y percepción del cliente.
- Reactivación de la página web de la Entidad.
- Iniciar las acciones que permitan dar cumplimiento a la Ley 1712 de 2014.
- Diseñar un instrumento que permita seguir a trazabilidad de las PQR's.
- Dar aplicación correcta de la gestión documental.

Atentamente,

  
 Marizel Solórzano Mele  
 Jefe Control Interno IDERF

Gestión Documental  
 Original: Destinatarios  
 Copia: Archivo de Gestión  
 Nombre del Archivo Sistematizado: Informe de PQR 2018  
 Serie: De Gestión  
 Subserie: Informe  
 Elaboro: Marizel Solórzano Mele

