

	INFORME DE GESTIÓN	Código: FOR-GDE-03
		Versión: 00
		Página 1 de 5

FECHA:	22 de Agosto de 2022
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 87¹ de 1993 establece como un punto central de la labor de las Unidades de Control Interno, Auditoría interna o quién 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 648² 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.

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

El Instituto deportivo y recreativo de Fusagasugá IDERF cuenta con un procedimiento interno para la ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PRO-GSC-01, que data desde la recepción de la solicitud, tiempos de respuesta, análisis de los resultados, socialización trimestral información y clasificación de los documentos.

¹ 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".

² El Presidente de la Republica, Decreto 648, abril 19 de 2017 "Por el cual se modifica y adiciona el Decreto 1083 de 2015, Reglamentaria Único del Sector de la Función Pública".

	INFORME DE GESTIÓN	Código: FOR-GDE-03
		Versión: 00
		Página 3 de 5

Lo que se pretende a través del seguimiento, es lograr que el IDERF alcance el desarrollo de la tercera dimensión del modelo integrado de planeación y gestión MIPG “GESTIÓN CON VALORES PARA EL RESULTADO” de la ventanilla hacia a dentro y desde el proceso de la Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes con nuestros grupos de valor lo que permite al instituto interactuar con el entorno siendo primordial el flujo adecuado de la información con el fin de facilitar la relación con nuestros ciudadanos, así mismo permite avanzar con la implementación de las Políticas de: 1) Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción 2) Servicio al ciudadano 3) Racionalización de trámites 4) Participación ciudadana y 5) Gobierno digital.

DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES - PQRS

La relación aportada por la funcionaria de atención al ciudadano corresponde a una base de datos en Excel que registra datos de fecha, radicado, entidad, detalle, respuesta, oficio, fecha de respuesta y a cargo de quien (Responsable); en dos cortes que se registran a continuación:

1. Numero de PQRS reportadas por el área de servicio al ciudadano en el primer trimestre 2022: 242 de las cuales 83 no registran respuesta.
2. Numero de PQRS reportadas por el área de servicio al ciudadano en el segundo trimestre: 168 de las cuales 95 no registran respuesta.

De lo anterior se puede afirmar que se está cumpliendo parcialmente lo establecido en el numeral **11.7 Elaboración y presentación de informes** del *Reglamento Interno del trámite a las PQRS* adoptado por la Resolución No. 064 del 2021. Pese a realizarse la recopilación de la información y remitirla trimestralmente a la Dirección y a la Oficina de Control Interno, esta no contiene estadísticas y recomendaciones de los ciudadanos que conlleven a mejorar el servicio o a la recepción de propuestas para atender sus necesidades. Ahora bien, al no describirse el canal de comunicación por el cual ingresa la PQRS a la entidad, no se puede determinar si la información registrada en la base de datos corresponde a la totalidad registrada en los diferentes canales como lo son los medios virtuales, redes sociales, líneas telefónicas, chat habilitados, incluso las registradas en el SUIT, aplicativos o medios electrónicos establecidos para este fin. Por lo que la oficina de control interno procedió a confirmación tomando como muestra la línea telefónica número 8788080 la cual no está en funcionamiento y celular institucional 3224154377 confrontando para el primer semestre el registro de llamadas perdidas dentro del horario laboral durante el mes de junio que no fueron atendidas y conversaciones por WhatsApp que no fueron resueltas, se evidenció que estas últimas fueron realizadas el fin de semana, festivos y en horario no laboral, siendo necesario establecer por la primera línea de defensa el trámite que se le dará a las mismas, atendiendo a la importancia de conocer la percepción de los usuarios y brindar una buena atención a nuestros clientes.

La política de servicio al ciudadano busca en su implementación la atención oportuna y con calidad a los requerimientos de los ciudadanos; lo que implica que las organizaciones públicas orienten su gestión a la generación de valor público garantizando así sus derechos; lo que nos conduce a identificar al menos cuatro escenarios i) cuando se consulta información pública, ii) cuando hace trámites o

	INFORME DE GESTIÓN	Código: FOR-GDE-03
		Versión: 00
		Página 5 de 5

- Socializar los resultados de los informes con los líderes de proceso, con el fin de adoptar correctivos y acciones de mejora.

Atentamente,



Alexandra Herrera Aguilar
Jefe Control Interno IDERF

Gestión Documental
Original: Destinatarios
Copia: Archivo de Gestión
Nombre del Archivo Sistematizado: Seguimiento a las PQRS 2022
Serie: De Gestión
Subserie: Informe
Elaboro: Alexandra Herrera A. *act*

736
AGOSTO 25/2022
4:37 pm
3

