

	<h1>INFORME DE GESTIÓN</h1>	Código: FOR-GVE-03
		Versión: 00
		Página 1 de 5

FECHA:	28 de febrero de 2023
PROCESO:	Evaluación, Control y Mejora
RESPONSABLE:	Oficina Control Interno
CARGO:	Jefe de Oficina
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

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, Reglamentaría Único del Sector de la Función Pública".



	<h1>INFORME DE GESTIÓN</h1>	Código: FOR-GVE-03
		Versión: 00
		Página 2 de 5

solicitud, tiempos de respuesta, análisis de los resultados, socialización trimestral información y clasificación de los documentos.

Así mismo, mediante Resolución No. 065 de 2021 la entidad Reglamenteo el trámite interno de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias - PQRS, estableciendo los canales oficiales de atención, puntos de radicación, Carta del trato digno, y las faltas disciplinarias, convirtiéndose en un instrumento para la mejora continua para la prestación de nuestros servicios.

ALCANCE:

El presente informe se realizó con base en los informes trimestrales presentados por el área de atención al ciudadano, acorde a su competencia entrego a la Oficina de Control Interno, vía correo institucional base de datos en Excel los días lunes 24 de octubre 2022 y jueves 16 de febrero del año 2023.

El informe contempla el reporte de las PQR'S del segundo semestre de la vigencia 2022.

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

Canal	Mecanismo	Ubicación/acceso	Horario
Virtual	Portal Web Chat	https://iderf.gov.co/	De lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m.
Telefónico	Teléfono Celular	8748080 WhatsApp: 3224154377	
Electrónicos	Aplicativo de recepción de PQRS	ICONO https://iderf.gov.co/pqrs/	
Correo electrónico	Correo institucional	atencionalciudadano@iderf.gov.co y/o iderffusagasuga@outlook.es	
Presencial	Ventanilla Única	Carrera 3 No. 14 A -68 Coliseo Coburgo	
Presencial	Buzón de Sugerencias	Carrera 3 No. 14 A -68 Coliseo Coburgo	

Establecidas en la Resolución No. 064 de 2022.

El IDERF, además cuenta con redes sociales entre las cuales se ubican:

<https://www.facebook.com/IDERFUSAGASUGA>

<https://www.instagram.com/iderfoficial>

<https://twitter.com/IDERFoficial>

<https://www.youtube.com/channel/UCu7jET5yxy2K2Z0PvoJ7gzw>

Chat del WhatsApp: 3224154377

Se reconoce el avance de la entidad en realizar la clasificación de los Canales Oficiales de Atención, mediante acto administrativo, no obstante, no se refiero frente al manejo de las redes sociales y especialmente a los responsables de la información en estos canales, no solo de registrar los datos básicos de las solicitudes, sino del valor agregado que deben aportar al instituto, a través de la socialización de temas recurrentes que pueden propender a la mejora y a la percepción de nuestros grupos de valor.

	INFORME DE GESTIÓN	Código: FOR-GVE-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 lo corrupción 2) Servicio al ciudadano 3) Racionalización de tramites 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 tercer trimestre 2022: 156 de las cuales 17 no registran respuesta.
2. Numero de PQRS reportadas por el área de servicio al ciudadano en el cuarto trimestre: 3245 de las cuales 23 no registran respuesta.

De lo anterior se puede afirmar que en comparación con el primer semestre de la vigencia 2022, la entidad acoge las recomendaciones dadas por el área de control interno realizando un registro más completo para el cuarto trimestre del año, no obstante, se identifican falencias en el área misional principalmente, en los términos de respuesta. Se reconoce además que la líder de atención al ciudadano ha dado cumplimiento a 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; al recopilar la información y realizar el seguimiento a las mismas con el fin de registrar el tramite adelantado por quienes le han sido asignadas las peticiones, el informe general contiene estadísticas de los oficios radicados en confrontación con los que no fueron atendidos, clasifica los derechos de petición de los cuales refiere que de los tres radicados solo dos fueron resueltos siendo estos mismos asignados al contratista externo del área jurídica; en términos generales las solicitudes de apoyo para eventos recreativos han sido atendidas y se hace mención de la apertura al buzón de sugerencias verificándose que no se dispusieron mediante este canal de atención por parte de los usuarios.

Ahora bien, en el contexto de la implementación del modelo de planeación y gestión MIPG, en su quinta dimensión el propósito es el de garantizar un adecuado flujo de la información interna, es decir aquella que permite la operación del instituto de acuerdo a su naturaleza y objeto social, con especial atención al manejo de la información externa, esto es, aquella que le permite una interacción con los usuarios y grupos de valor; de aquí la importancia de contar con canales de comunicación acordes con las capacidades organizacionales y dando así

	<h1>INFORME DE GESTIÓN</h1>	Código: FOR-GVE-03
		Versión: 00
		Página 4 de 5

cumplimiento a las disposiciones legales en el marco de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información.

Se ha dado un avance al mencionarse en el informe del líder de ventanilla única la referencia del canal de comunicación por el cual ingresa la PQRS a la entidad, siendo necesario continuar con el proceso de registro en la base de datos con el fin de identificar el uso de los canales de comunicación dispuesto por el IDERF como lo son los medios virtuales, redes sociales, líneas telefónicas, chat habilitados, incluso las registradas en el SUIT, aplicativos o medios electrónicos.

A la fecha de elaboración del presente informe se procedió realizar proceso de confirmación tomando como muestra la línea telefónica número 8788080 la cual no está en funcionamiento, sin que a la fecha se cuente con el servicio por el cual si se está generando un pago.

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 accede a la oferta institucional del IDERF, iii) cuando hacen denuncias, interpone quejas, reclamos o exigen cuentas y iv) cuando participan haciendo propuestas a las iniciativas, políticas o programas liderados por el Instituto, convirtiéndose la atención al ciudadano en una política transversal.

DE LA PAGINA WEB

Se verifica la página web en el link de transparencia y acceso a la información evidenciando que se encuentran publicados y actualizados los mecanismos para la atención al ciudadano, la cual estuvo en funcionamiento hasta el día 27 de diciembre de 2022, con ocasión al cambio en el proveedor del servicio.

Para el mes de septiembre el Instituto Deportivo y Recreativo de Fusagasugá, realizó el reporte del Índice de Transparencia y Acceso a la Información Pública – ITA ante la Procuraduría.

El instituto debe fortalecer el control para el proceso de gestión de comunicaciones, dado que no se tienen articulación con la información recibida y el tratamiento empleado para la misma, por parte del contratista de apoyo que administra las publicaciones en este canal, y no se ha designado formalmente un responsable que se encargue de llevar el registro, generando información de calidad a través de estadísticas y propuestas para la mejora continua.

DEL SISTEMA ÚNICO DE INFORMACIÓN TRAMITES - SUIT

La Secretaria general realizó la entrega de usuarios y contraseñas en el mes de noviembre, pero no se ha generado jornadas de capacitación al personal para el manejo de esta herramienta, por lo cual el Instituto no refleja avances frente a la Política de Racionalización de trámites, entendida esta como el mecanismo a través del cual nuestros usuarios pueden acceder a la oferta institucional, lo que conlleva a la simplificación, estandarización, eliminación, optimización de trámites y procedimientos administrativos, para facilitar el acceso y la reducir costos, tiempos, documentos, procesos y pasos; en otras palabras, que la interacción del

 IDERF <small>INSTITUTO DEPORTIVO Y RECREATIVO DE FUSAGARAYUA</small>	INFORME DE GESTIÓN	Código: FOR-GVE-03
		Versión: 00
		Página 5 de 5

IDERF con los ciudadanos facilite sus desplazamientos para acceder a la oferta institucional y se tenga la claridad del valor establecido y los requisitos necesarios.

RECOMENDACIONES

- El Instituto requiere la designación de responsables de los diferentes canales de atención, con el fin unificar la información que genere valor para la toma de decisiones al plasmar en mediante informe su seguimiento.
- Realizar proceso de capacitación a los responsables para el diligenciamiento del SUIT y poder realizar desde el rol de control interno para su respectivo seguimiento.
- Dar cumplimiento al registro, estandarización y trámite a los que haya lugar en el aplicativo SUIT, de conformidad la política de racionalización de tramites registrados por la entidad.
- Elaborar un diagnóstico del estado actual de la participación ciudadana de la entidad, como insumo para la estrategia de la rendición de cuentas.
- 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 2023

Serie: De Gestión

Subserie: Informe

Elaboro: Alexandra Herrera A. *John*

227

MARZO 01/2023

4:03 pm

Alced