

Fusagasugá, 21 diciembre de 2022

Licenciado

ELVIS YONJAN CORTES GARCÍA

Director

ATT: ALEXANDRA RODRÍGUEZ

Auxiliar Administrativo

atencionalciudadano@iderf.gov.co

INSTITUTO DEPORTIVO Y RECREATIVO DE FUSAGASUGÁ IDERF

ASUNTO: INFORME AUDITORIA BASADA EN RIESGOS AL PROCESO DE GESTIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE

Con los cambios introducidos en el Decreto 1499 de 2017, *Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015*, que entre otras particulares deroga la NTCGP1000 y cambia la estructura del Modelo Estándar de Control Interno MECI1000:2014 y migra hacia la séptima dimensión del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG CONTROL INTERNO, cambia la operatividad del MECI1000:2009 y por ende la forma de hacer auditorias ahora basadas en riesgos.

El desarrollo de esta 7ª dimensión del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG impacta las demás dimensiones de MIPG y tiene en cuenta los lineamientos de la política de Control Interno “Desarrollar una cultura organizacional fundamentada en la información, el control y la evaluación, para la toma de decisiones y la mejora continua”.

Así las cosas, este informe contiene el resultado de la verificación de los riesgos identificados para el proceso de gestión de servicio al cliente en el mapa de riesgos institucionales.

La Función Pública ha sido clara en enfatizar que las auditorias se realizan a los procesos de la entidad, no a las dependencias y estas deben ser basadas en riesgos y no a la conformidad de las normas MECI1000 y NTCGP1000: 2009 las cuales se encuentran actualizadas conforme al MIPG.

En la planeación de la auditoria basada en riesgos se parte de la Matriz que contempla los riesgos institucionales del proceso de Gestión de servicio al cliente, así como los planteados en la matriz de riesgos de corrupción, para asegurar el logro de los objetivos, identificando luego de la aplicación de los controles cuales resultan como inherentes a estos.

Se observa avances en el proceso de gestión de servicio al cliente con la construcción del reglamento interno para dar trámite a las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes que llegan a la entidad, no obstante, se requiere fortalecer procesos de inducción y reinducción tendientes a conocer el proceso documentado y los formatos dispuestos con el fin de realizar actualización a los mismos conforme a los cambios del entorno.

Como segundo aspecto, el riesgo inherente obedece a la no atención oportuna de las solicitudes de los ciudadanos que pueden repercutir en las acciones de legales por el no tramite o por la extemporaneidad de las respuestas.

Para determinar la efectividad del control desde la Oficina de Control Interno se realizó actividades de identificación del riesgo inherente con impacto extremo en ausencia de

acciones del proceso para modificar su probabilidad o impacto, con base en el mapa de Riesgos del proceso.

La identificación de riesgo se realiza determinando las causas, fuentes del riesgo y los eventos con base en el análisis de contexto para el proceso que pueden afectar el logro de los objetivos, centrarse en los riesgos más significativos para la entidad respecto al manejo del personal desde su vinculación, ejercicio de funciones y retiro de su servicio relacionados con los objetivos del proceso e institucionales

La tipología de Riesgo a la cual se puede ver expuesta el proceso es:

TIPOLOGÍA DE RIESGOS	Riesgos estratégicos: posibilidad de ocurrencia de eventos que afecten los objetivos estratégicos de la organización pública y por tanto impactan toda la entidad.
	Riesgos gerenciales: posibilidad de ocurrencia de eventos que afecten los procesos gerenciales y/o la alta dirección.
	Riesgos operativos: posibilidad de ocurrencia de eventos que afecten los procesos misionales de la entidad.
	Riesgos financieros: posibilidad de ocurrencia de eventos que afecten los estados financieros y todas aquellas áreas involucradas con el proceso financiero como presupuesto, tesorería, contabilidad, cartera, central de cuentas, costos, etc.
	Riesgos tecnológicos: posibilidad de ocurrencia de eventos que afecten la totalidad o parte de la infraestructura tecnológica (hardware, software, redes, etc.) de una entidad.
	Riesgos de cumplimiento: posibilidad de ocurrencia de eventos que afecten la situación jurídica o contractual de la organización debido a su incumplimiento o desacato a la normatividad legal y las obligaciones contractuales.
	Riesgo de imagen o reputacional: posibilidad de ocurrencia de un evento que afecte la imagen, buen nombre o reputación de una organización, ante sus clientes y partes interesadas.
	Riesgos de corrupción: Posibilidad de que, por acción u omisión, se use el poder para desviar la gestión de lo público hacia un beneficio privado.
	Riesgos de seguridad digital: Posibilidad Combinación de amenazas y vulnerabilidades en el entorno digital. Puede debilitar el logro de objetivos económicos y sociales, afectar la soberanía nacional, la integridad territorial, el orden constitucional y los intereses nacionales. Incluye aspectos relacionados con el ambiente físico, digital y las personas.

Fuente: Guía de administración del riesgo Función Pública

El resultado de los riesgos inherentes en orden de su probabilidad e impacto para el proceso de Gestión de Servicio al Cliente es la siguiente:

No.	RIESGO RESIDUAL	PROBABILIDAD	IMPACTO	NIVEL DE RIESGO
1	Recepción de las PQR en la base de datos de correspondencia del sistema y libro de radicación, direccionamiento a las dependencias según la solicitud.	2	2	BAJA

La auditoría basada en riesgos al proceso de Gestión de Servicio al Cliente, se desarrolla conforme a la verificación de los objetivos y del cumplimiento de los procesos y procedimientos establecidos, aplicando las diferentes técnicas de auditoría, que permitan identificar los posibles riesgos y así orientar a la entidad en la ejecución de actividades que se concreten en la mejora continua.

1. Criterios del Proceso de Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias PRO-GSC-01.

El Instituto Deportivo y Recreativo de Fusagasugá IDERF cuenta con un procedimiento interno documentado 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, su alcance aplica para todas las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias hechas por la comunidad en general Fusagasugueña que hace uso de los servicios que ofrece el IDERF.

El proceso hace una clasificación de las PQRS, en relación al contenido de las mismas, en un primer aspecto las relacionadas con los clubes deportivos, en un segundo aspecto las dirigidas a los servidores públicos, que pueden darse con ocasión a la ejecución de los contratos o la prestación de servicios del instituto, establece el procedimiento como aspecto importante la retroalimentación de los informes, para tomar medidas para la mejora continua.

Así mismo, mediante Resolución No. 065 de 2021 la entidad Reglamenta 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 de aplicación permanente en todos los procesos de gestión, aun mas cuando la entidad no ha dado la importancia a la gestión documental.

Así, las cosas, el instituto debe mejorar sus procesos de inducción y reinducción, con el personal que interviene en la proyección y custodia de las peticiones, quejas, reclamos o solicitudes de la comunidad, e incluso de los clientes internos, con la atención oportuna dentro de los términos de ley y con especial atención al procedimiento establecido con el fin de aplicar los controles.

2. Requerimiento de PQRS por consecutivo faltantes

Durante la prueba de recorrido se solicitó a la auxiliar administrativa circular consecutivo No. 10-06.01-09 radicado interno 2058 con base en los tres informes trimestrales presentados, verificar los **312** oficios faltantes en el consecutivo que inicio en el numero 01 hasta el número 893, de los que se puede precisar:

De las 163 solicitudes relacionadas en el consecutivo para el primer trimestre del 01 al 242, no se reaccionaron 80 números durante ese trimestre, además de esta irregularidad en el consecutivo no se registra el trámite dado a 83 de las 163.

De las 168 solicitudes relacionadas en el consecutivo para el segundo trimestre del 243 al 520, no se relacionaron 108 números durante ese trimestre, además de esta irregularidad en el consecutivo no se registra el trámite dado a 95 de las 108.

De las 240 solicitudes relacionadas en el consecutivo para el tercer trimestre del 521 al 893, no se relacionaron 127 números durante ese trimestre, además de esta irregularidad en el consecutivo no se registra el trámite dado a 25 de las 240.

3. Entrega de Informe de PQRS y respuestas por consecutivo faltantes

De los 893 consecutivos asignados, 312 de ellos no fueron registrados en su trámite dentro de los tres informes presentados por la funcionaria; El auxiliar administrativo dio repuesta dentro del término a través del correo electrónico, información de la cual se pudo establecer.

Del primer Informe (Consecutivos del 01 al 242)

Items	Fecha	Faltantes	Entidad	Descripcion	Respuesta y/o ubicación
1	ENERO 05-2022	4	HAROLD ESPITIA	Solicitud permiso	SECRETARIA GENERAL (ARCHIVO)
2	ENERO 14-2022	11	GLADYS MARCELA MARTINEZ TORRES	Radicación documentos para posesion	SECRETARIA GENERAL (ARCHIVO)
3	ENERO 14-2022	12	DIEGO ALEJANDRO BETANCOURT PACHON	Solicitud permiso personal	SECRETARIA GENERAL (ARCHIVO)
4	ENERO 18-2022	14	RENE ROLANDO ROMERO NARANJO	Acta de entrega	SECRETARIA GENERAL (ARCHIVO)
5	ENERO 18-2022	15	ELVIS CORTÉS GARCIA	Acta de entrega	SECRETARIA GENERAL (ARCHIVO)
6	ENERO 19-2022	19	SINTRAMUNICIPIO	Reunion de junta directiva SINDICAL	REPRESENTANTE Y SEC GRAL (ARCHIVO)
7	ENERO 22-2022	25	HAROLD AUGUSTO ESPITIA	Acta de entrega	SECRETARIA GENERAL (ARCHIVO)
8	ENERO 26-2022	32	BRIGITTE ARIAS MARTINEZ	Incapacidad médica	SECRETARIA GENERAL (ARCHIVO)
9	ENERO 28-2022	39	CLUB ESGRIMA FUSA FENCING	Remision copia de asambleas	PROFESIONAL ESPECIALIZADO (ARCHIVO)
10	FEBRERO 07-2022	53	AMIRIS	Remision copia de la consignacion alquiler de escenario	SECRETARIA GENERAL (ARCHIVO)
11	FEBRERO 07-2022	54	SINTRAMUNICIPIO	Circular Compensado dia de la mujer	SECRETARIA GENERAL (ARCHIVO)
12	FEBRERO 07-2022	55	SINTRAMUNICIPIO	Invitacion primera asambleas afiliados	SINDICALIZADOS Y SEC GRAL (ARCHIVO)
13	FEBRERO 07-2022	58	DIEGO ALEJANDRO BETANCOURT PACHON	Acta de entrega	SECRETARIA GENERAL (ARCHIVO)
14	FEBRERO 09-2022	61	DEPORTES TOLIMA	Aceptacion invitacion tomo amistoso	NO REPORTA EN LIBRO DE ENTREGA CORRESPONDENCIA
15	FEBRERO 10-2022	65	JAC BARRIO SANTA ROSA	Solicitud escuela psicomotor	Coordinador Recreacion
16	FEBRERO 10-2022	67	ASOC. HOGAR LOS PERIQUILLOS	Invitacion a socializacion programas	Coordinador Recreacion
17	FEBRERO 10-2022	69	DIANA MILENA JIMENEZ CASTIBLANCO	Solicitud certificacion	of. 028 febrero 15-2022 PROFESIONAL 1
18	FEBRERO 11-2022	73	JAC BARRIO FUSACATAN	Respuesta positiva a solicitud prestamo de salon para escuelas formativas	PROFESIONAL ESPECIALIZADO (ARCHIVO)
19	FEBRERO 16-2022	79	OFICINA MISIONAL IDERF	Respuesta sobre solicitud de sec gral sobre los convenios sin liquidar	SECRETARIA GENERAL (ARCHIVO)
20	FEBRERO 18-2022	84	HOGAR LA CASCADA	Oferta institucional	NO REPORTA EN LIBRO DE ENTREGA CORRESPONDENCIA
21	FEBRERO 18-2022	85	CONTADURIA GENERAL DE LA NACION	Aceptacion envio categoria informacion contable	TESORERO
22	FEBRERO 21-2022	94	BRIGITTE ARIAS MARTINEZ	Solicitud permiso cita medica	SECRETARIA GENERAL (ARCHIVO)
23	FEBRERO 21-2022	95	ASOCIACION PADRES DE FAMILIA ESCUELA CARMEN	Solicitud pittura para adecuacion polideportivo instituto	Se entrego según acta de 10 marzo 2022 (ALMACEN)
24	FEBRERO 21-2022	96	IEM LUIS CARLOS GALAN	Solicitud adecuacion polideportivo y material deportivo	Se entrego material acta de 28 abril 2022 (ALMACEN)
25	FEBRERO 22-2022	98	INDEPORTES	Presentacion instructor	Coordinador Recreacion
26	FEBRERO 22-2022	99	ANGGY BIBIANA ANGEL ZAMBRANO	Solicitud permiso personal	SECRETARIA GENERAL (ARCHIVO)
27	FEBRERO 22-2022	102	SINTRAMUNICIPIO	Aceptacion afiliacion funcionario	SECRETARIA GENERAL (ARCHIVO)
28	FEBRERO 23-2022	103	EPICO INGENIERA SAS	Solicitud certificacion ingresos y retenciones	Se certifico el 25 de febrero 2022- Tesorero
29	FEBRERO 23-2022	105	EMPRESA JAGUAR DE COLOMBIA	Presentacion proyecto deportivo	Of. 081 marzo 16-2022 PROFESIONAL 1
30	FEBRERO 23-2022	106	ALEXANDRA RODRIGUEZ ROZO	Evaluacion desempeño periodo 2021-2022	SECRETARIA GENERAL (ARCHIVO)
31	FEBRERO 23-2022	109	JAVIER CAMILO BAYONA BARRERO	Compensados dos dias	SECRETARIA GENERAL (ARCHIVO)
32	FEBRERO 24-2022	112	LEIDY JOHANA VARGAS RINCON	Compromisos laborales	SECRETARIA GENERAL (ARCHIVO)
33	FEBRERO 24-2022	113	ANGGY BIBIANA ANGEL ZAMBRANO	Compromisos laborales	SECRETARIA GENERAL (ARCHIVO)
34	FEBRERO 24-2022	114	CLAUDIA DE JESUS PARRA GUACANEME	Compromisos laborales	SECRETARIA GENERAL (ARCHIVO)
35	FEBRERO 24-2022	115	FRANCISCO JAVIER BELTRAN CRUZ	Compromisos laborales	SECRETARIA GENERAL (ARCHIVO)
36	FEBRERO 24-2022	116	JAVIER CAMILO BAYONA BARRERO	Compromisos laborales	SECRETARIA GENERAL (ARCHIVO)
37	FEBRERO 24-2022	117	GLADYS MARCELA MARTINEZ TORRES	Compromisos laborales	SECRETARIA GENERAL (ARCHIVO)
38	FEBRERO 24-2022	118	ALEXANDRA HERRERA AGUILAR	Informe asignacion jurado votacion	SECRETARIA GENERAL (ARCHIVO)
39	FEBRERO 24-2022	119	BRIGITTE ARIAS MARTINEZ	Compromisos laborales	SECRETARIA GENERAL (ARCHIVO)
40	FEBRERO 28-2022	125	SECRETARIA DE CULTURA	Aprobacion a solicitud de espacio parque coburgue	PROFESIONAL 1 (ARCHIVO)
41	FEBRERO 28-2022	126	INSPECCION DE TRABAJO	Invitacion comité local de salud	DIRECCION (ARCHIVO)
42	MARZO 01-2022	132	SECRETARIA DE FAMILIA E INTEGRACION	Invitacion reunion herramientas de gestion local	PROFESIONAL 1
43	MARZO 01-2022	134	DIRECCION DE PARTICIPACION Y SERVICIO AL CIUDA	Invitacion socializacion alcalde del CONPES 4070/2021	PROFESIONAL 1
44	MARZO 01-2022	136	FABIAN RUBIANO HERNANDEZ (TESORERIA)	Informe	CONTROL INTERNO
45	MARZO 02-2022	138	INST. NUEVA VISION	Presentacion estudiante para servicio social	Coordinador Recreacion
46	MARZO 02-2022	139	INST. NUEVA VISION	Presentacion estudiante para servicio social	Coordinador Recreacion
47	MARZO 02-2022	140	CAROLINA VILLALBA	Devolucion informe de ejecucion convenio 973-2021	DIRECTOR (ARCHIVO)
48	MARZO 03-2022	141	SECRETARIA DE MOVILIDAD DE SOACHA	No aprobacion plan de emergencias para cierre de vias	PROFESIONAL 1
49	MARZO 03-2022	142	SENA	Solicitud pasante y proyecto	Of. 077 marzo 16-2022 PROFESIONAL 1
50	MARZO 03-2022	143	SENA	Solicitud pasante y proyecto	Of. 078 marzo 16-2022 PROFESIONAL 1
51	MARZO 03-2022	144	SINTRAMUNICIPIO	Circular Informacion sobre dias compensados semana santa	SECRETARIA GENERAL (ARCHIVO)
52	MARZO 07-2022	150	CLUB TENIS CIUDAD JARDIN	Solicitud apoyo deportiva	Of. 079 marzo 16-2022 PROFESIONAL 1
53	MARZO 07-2022	151	DESPACHO ALCALDE	Remision solicitud MINISTERIO DE DEPORTES	NO REPORTA EN LIBRO DE ENTREGA CORRESPONDENCIA
54	MARZO 07-2022	152	FABIAN TILLERO (PERSONERITO)	Solicitud recreacion	Se coordina telefonicamente el apoyo marzo 11 de 2022
55	MARZO 07-2022	155	INST. NUEVA VISION	Presentacion estudiantes para servicio social	Coordinador Recreacion
56	MARZO 09-2022	158	SECRETARIO DESPACHO GOBIERNO	Autorizacion a solicitud uso del parque principa actividad fisica	PROFESIONAL 1 (ARCHIVO)
57	MARZO 09-2022	159	JOHN MOLINA	Incorporacion laboral	JURIDICA
58	MARZO 09-2022	162	ICCU	Concepto tecnico clasica	COORDINADOR (ARCHIVO)
59	MARZO 09-2022	166	FUNDACION NUEVA ERA	Invitacion a rendicion de cuentas	DIRECTOR
60	MARZO 09-2022	167	FABIAN RUBIANO HERNANDEZ (TESORERIA)	Permiso personal	SECRETARIA GENERAL (ARCHIVO)
61	MARZO 09-2022	168	SECRETARIA GENERAL	Permiso cita medica	SECRETARIA GENERAL (ARCHIVO)
62	MARZO 10-2022	171	BRIGITTE ARIAS MARTINEZ	Permiso cita medica examen endoscopia	SECRETARIA GENERAL (ARCHIVO)
63	MARZO 10-2022	172	FABIAN RUBIANO HERNANDEZ (TESORERIA)	Permiso personal	SECRETARIA GENERAL (ARCHIVO)
64	MARZO 10-2022	173	JAC BARRIO LA MACARENA	Solicitud prestamo de coliseo para tomo	Of. 099 marzo 25-2022 Se autorizo alquiler (sec gral)
65	MARZO 11-2022	179	HOGAR GERIATRICO SAN RAFAEL	Agradecimiento por apoyo evento	DIRECTOR (ARCHIVO)
66	MARZO 14-2022	189	ASOC. CRISTIANA DE JOVENES	Presentacion programa KATUNAA	NO REPORTA EN LIBRO DE ENTREGA CORRESPONDENCIA
67	MARZO 15-2022	190	ANGGY BIBIANA ANGEL ZAMBRANO	Incapacidad médica de dos dias	SECRETARIA GENERAL (ARCHIVO)
68	MARZO 15-2022	191	ALEXANDRA HERRERA AGUILAR	Compensado por ser jurado de votacion	SECRETARIA GENERAL (ARCHIVO)
69	MARZO 16-2022	195	CLUB EMPRENDER	Remision resolucion interna No. 060-2015	PROFESIONAL 1 (ARCHIVO)
70	MARZO 17-2022	200	IEM LUIS CARLOS GALAN	Autorizacion instructor de indeportes	PROFESIONAL 1 (ARCHIVO)
71	MARZO 17-2022	201	LEIDY JOHANA VARGAS RINCON	Compensado medio dia por haber participado elecciones	SECRETARIA GENERAL (ARCHIVO)
72	MARZO 17-2022	202	ALEXANDRA RODRIGUEZ ROZO	Permiso personal	SECRETARIA GENERAL (ARCHIVO)
73	MARZO 18-2022	203	FRANCISCO BELTRAN	PERMISO	SECRETARIA GENERAL (ARCHIVO)
74	MARZO 22-2022	206	BRIGITTE ARIAS MARTINEZ	Compensado medio dia por haber participado elecciones	SECRETARIA GENERAL (ARCHIVO)
75	MARZO 23-2022	214	MARCELA MARTINEZ TORRES	Correccion fecha de compromisos laborales	SECRETARIA GENERAL (ARCHIVO)
76	MARZO 23-2022	215	ANGGY BIBIANA ANGEL ZAMBRANO	Correccion fecha de compromisos laborales	SECRETARIA GENERAL (ARCHIVO)
77	MARZO 23-2022	216	ALEXANDRA RODRIGUEZ ROZO	Correccion fecha de compromisos laborales	SECRETARIA GENERAL (ARCHIVO)
78	MARZO 23-2022	217	LEIDY JOHANA VARGAS RINCON	Permiso cita medica	SECRETARIA GENERAL (ARCHIVO)
79	MARZO 23-2022	218	FABIAN RUBIANO HERNANDEZ (TESORERIA)	Permiso cita medica	SECRETARIA GENERAL (ARCHIVO)
80	MARZO 25-2022	228	CLAUDIA DE JESUS PARRA GUACANEME	Licencia por calamidad domestica	SECRETARIA GENERAL (ARCHIVO)
81	MARZO 29-2022	233	ALEXANDRA HERRERA AGUILAR	Compensado por haber laborado dia sabado habil resol. 04 de 2022	SECRETARIA GENERAL (ARCHIVO)
82	MARZO 29-2022	234	SEDE CUCARAL ALTO	Solicitud recreacion	Se coordina telefonicamente el apoyo 12 DE ABRIL 2022
83	MARZO 30-2022	235	EISERRFUSA	Respuesta sobre prestamo de maquinaria no aprobada	DIRECCION (ARCHIVO)

Se evidencia que los consecutivos 61, 84, 151 y 189 no se registró el responsable para dar trámite a la solicitud, si bien, los registrados con 61, 64 y 189 corresponden a contenido informativo, invitacional que no eran sujeto de respuesta por parte de la entidad el relacionado con el consecutivo 151, corresponde a una remisión del Despacho del Alcalde frente a la solicitud de documentos dentro convenio con el ministerio del Deporte, que debió dar respuesta al remitente aclarándose no tener la competencia para dar trámite de fondo, por lo que se verifico junto con el asesor jurídico, que esta solicitud no fue atendida formalmente. Se procede a la recomendación de mediar concepto jurídico para poder dar trámite a la solicitud y evitar posibles acciones legales por el incumplimiento.

Del segundo Informe (Consecutivos del 243 al 520)

85	ABRIL 01-2022	245	INDEPORTES	No apoyo evento motociclismo	NO REPORTA EN LIBRO DE ENTREGA CORRESPONDENCIA
86	ABRIL 01-2022	247	OFICINA DE SOLIDARIDAD	Solicitud apoyo con alimentos plan adopta un adulto	NO REPORTA EN LIBRO DE ENTREGA CORRESPONDENCIA
87	ABRIL 04-2022	250	ALCALDIA DE VIOTA	Autorización uso de vías	COORDINADOR (ARCHIVO)
88	ABRIL 04-2022	252	LEYDI JOHANA VARGAS RINCON	Incapacidad medica por dos dias	SECRETARIA GENERAL (ARCHIVO)
89	ABRIL 04-2022	254	DIRECCION DE PLANEACION	Solicitud informe ejecución de proyectos pto participativo	Se remite informe al correo de presupuesto el día 13 de abril de 2022 (ASESOR)
90	ABRIL 06-2022	258	ALEXANDRA RODRIGUEZ ROZO	Solicitud medio día compensado por sufragante	SECRETARIA GENERAL (ARCHIVO)
91	ABRIL 07-2022	263	SECRETARIA DE PLANEACION	No reporte avance en politica publica	Se reporto al correo de planeacion el avance el día 13 de abril de 2022 (ASESOR)
92	ABRIL 07-2022	264	ANGGY BIBIANA ANGEL ZAMBRANO	Solicitud medio día compensado por sufragante	SECRETARIA GENERAL (ARCHIVO)
93	ABRIL 08-2022	271	REGISTRADURIA NACIONAL	Agradecimiento por apoyo préstamo escenarios	DIRECTOR (ARCHIVO)
94	ABRIL 11-2022	273	INDEPORTES	Delegación representación junta directiva profe pattado	DIRECTOR (ARCHIVO)
95	ABRIL 12-2022	280	RAQUEL PARDO GESTOR CULTURAL	Solicitud apoyo préstamo implementos evento cultural	COMUNICACIONES
96	ABRIL 13-2022	282	ALEXANDRA RODRIGUEZ ROZO	Permiso personal	SECRETARIA GENERAL (ARCHIVO)
97	ABRIL 13-2022	283	SECRETARIA DE EDUCACION	Invitación reunion organización juegos del magisterio	PROFESIONAL 1
98	ABRIL 13-2022	284	CORPORACION SOCIAL DE CUNDINAMARCA	Reporte libranza funcionaria leidy Vargas.	TESORERO
99	ABRIL 18-2022	290	SEDE LA TRINIDAD	Solicitud instructor educacion fisica	Se coordino telefonicamente el apoyo con el instructor Jonny Peña (mayo 2022) Coordinador
100	ABRIL 19-2022	296	BRIGITTE ARIAS MARTINEZ	Incapacidad medica	SECRETARIA GENERAL (ARCHIVO)
101	ABRIL 20-2022	299	OFICINA DE SOLIDARIDAD	Agradecimientos por apoyo evento del 2 de abril	DIRECTOR (ARCHIVO)
102	ABRIL 21-2022	302	EMISORA NUEVA EPOCA	Proyecto vuelta a colombia en bicicleta 2022	NO REPORTA EN LIBRO DE ENTREGA CORRESPONDENCIA
103	ABRIL 21-2022	307	SECRETARIA DE CULTURA	Aprobación a solicitud apoyo carro para chia	DIRECTOR (ARCHIVO)
104	ABRIL 26-2022	316	SINTRAMUNICIPIO	Cuenta de cobro bonos educativos	TESORERO
105	ABRIL 27-2022	318	HOGAR SAN RAFAEL	Agradecimientos por apoyo a los eventos	DIRECTOR (ARCHIVO)
106	ABRIL 28-2022	322	ALEXANDRA RODRIGUEZ ROZO	Solicitud media tarde compensada día de la secretaria BL 2022	SECRETARIA GENERAL (ARCHIVO)
107	ABRIL 28-2022	323	CORPORACION NUTRICION Y SALUD	Solicitud socialización servicios primera infancia	Coordinador Recreacion
108	ABRIL 29-2022	328	CLUB DELFINES	Entrega de documentos constitución club	PROFESIONAL 1 (PARA REVISION)
109	MAYO 02-2022	331	GOBERNACION DE CUNDINAMARCA	Remision por competencia por grupo tenones	Se prestó el apoyo solicitado con sonido (DIRECTOR)
110	MAYO 02-2022	332	DESPACHO ALCALDE	Remision solicitud de grupo skateboarding	PROFESIONAL 1
111	MAYO 03-2022	335	JULIAN FELIPE GARAVITO PEÑA	Solicitud préstamo sonido y carpas evento skate boarding	SE hizo préstamo material acta de mayo 6 -2022 (ALMACEN)
112	MAYO 03-2022	339	CLAUDIA DE JESUS PARRA GUACANEME	Permiso personal	SECRETARIA GENERAL (ARCHIVO)
113	MAYO 04-2022	347	LIZA VANESSA BARBOSA ANGEL	Permiso citas medicas y exámenes	DIRECTOR Y SEC GRAL (ARCHIVO)
114	MAYO 09-2022	350	PARTICIPACION Y ASUNTOS LOCALES	Solicitud elementos para rendición de cuentas	COMUNICACIONES
115	MAYO 09-2022	351	UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA	Respuesta a no préstamo de auditorio	DIRECTOR (ARCHIVO)
116	MAYO 09-2022	352	LIZA VANESSA BARBOSA ANGEL	Permiso citas medicas y exámenes	DIRECTOR Y SEC GRAL (ARCHIVO)
117	MAYO 10-2022	353	SECRETARIA DE FAMILIA E INTEGRACION	Solicitud préstamo de tarima, sonido y apoyo logístico evento	Coordinador Recreacion
118	MAYO 12-2022	358	JAC LA INDEPENDENCIA	Solicitud visita tecnica polideportivo	INGENIERO
119	MAYO 12-2022	360	DESARROLLO INSTITUCIONAL	Apoyo fortalecimiento MIPG	SECRETARIA GENERAL
120	MAYO 12-2022	361	CLUB MOTOCICLISMO RACING	Devolucion correcciones documentos para reconocimiento	PROFESIONAL 2
121	MAYO 12-2022	363	SEC. FAMILIA E INTEGRACION	Solicitud reunion mesa tecnica sistemas de informacion	NO REPORTA EN LIBRO DE ENTREGA CORRESPONDENCIA
122	MAYO 12-2022	364	LIZA VANESSA BARBOSA ANGEL	Solicitud vacaciones periodo de mayo 2020 a mayo 2022	DIRECTOR Y SEC GRAL (ARCHIVO)
123	MAYO 12-2022	365	JOSE FABIAN RUBIANO HERNANDEZ	Solicitud vacaciones periodo pendiente	DIRECTOR Y SEC GRAL (ARCHIVO)
124	MAYO 13-2022	368	SECRETARIA DE GOBIERNO	Solicitud informe para rendición cuentas alcalde	DIRECTOR
125	MAYO 16-2022	373	SEDECOM	Invitación espacio oferta institucional	PROFESIONAL 1
126	MAYO 17-2022	377	ALCALDIA DE AGUA DE DIOS	Información sobre clasica foga	PROFESIONAL 1
127	MAYO 18-2022	380	CLUB RAPIDO FUSACATAN	Solicitud apoyo transporte y hospedaje torneo tejo	NO REPORTA EN LIBRO DE ENTREGA CORRESPONDENCIA
128	MAYO 19-2022	382	SECRETARIA ADMINISTRATIVA	Invitación socialización feria de servicios	Coordinador Recreacion
129	MAYO 20-2022	387	GLADYS MARCELA MARTINEZ TORRES	Solicitud día compensado por cumpleaños según acuerdo sindical	SECRETARIA GENERAL (ARCHIVO)
130	MAYO 20-2022	388	JULIAN YOBANI RICAURTE CARDENAS	Compromisos laborales	SECRETARIA GENERAL (ARCHIVO)
131	MAYO 23-2022	391	COLEGIO FUNDACION MANUEL AYA	Solicitud apoyo día del estudiante con recreacion	Coordinador Recreacion
132	MAYO 23-2022	392	FRANCISCO JAVIER BELTRAN CRUZ	Solicitud permiso personal	SECRETARIA GENERAL (ARCHIVO)
133	MAYO 24-2022	394	ESCUELA DE POLICIA PROVINCIA DE SUMAPAZ	No participacion día del desafío	Coordinadora actividad fisica (ARCHIVO)
134	MAYO 24-2022	399	CLUB RACING	Complemento documentos para reconocimiento deportivo	PROFESIONAL 2
135	MAYO 24-2022	400	SECRETARIA GENERAL	Respuesta a plan de mejoramiento auditoria proceso de infraestructura y logística	CONTROL INTERNO
136	MAYO 26-2022	401	ANDRES CAMILO GÓMEZ CALCETERO	Derecho de petición solicitud certificado contrato	Se certifico contrato mayo 31-2022 DIRECCION
137	MAYO 26-2022	402	JULIAN YOBANI RICAURTE CARDENAS	Permiso personal	SECRETARIA GENERAL (ARCHIVO)
138	MAYO 26-2022	406	SINTRAMUNICIPIO	Reunion representante junta directiva sindical	REPRESENTANTE Y SEC GRAL (ARCHIVO)
139	MAYO 27-2022	409	OFICINA TICS	Entrega conectividad fibra optica	COMUNICACIONES
140	MAYO 27-2022	410	LEYDI JOHANA VARGAS RINCON	Compensatorio día de cumpleaños acuerdo sindical	SECRETARIA GENERAL (ARCHIVO)
141	MAYO 27-2022	411	ALCALDIA DEL COLEGIO	Información traslado x competencia cierre de vías clasica	PROFESIONAL 1
142	MAYO 27-2022	412	ANGGY BIBIANA ANGEL ZAMBRANO	Permiso personal	SECRETARIA GENERAL (ARCHIVO)
143	MAYO 27-2022	413	LIZA VANESSA BARBOSA ANGEL	Acta de entrega cargo por vacaciones	DIRECTO Y SEC GRAL (ARCHIVO)
144	JUNIO 01-2022	417	ITEM FRANCISCO JOSE DE CALDAS	Agradecimiento por la donación de tableros sede tierra negra	DIRECTOR (ARCHIVO)
145	JUNIO 02-2022	426	SECRETARIA DE MOVILIDAD	Autorización cierre vías clasica nacional de ciclismo	PROFESIONAL 1 (ARCHIVO)
146	JUNIO 03-2022	428	CONCEJO MUNICIPAL	Información de citación a sec de hacienda	TESORERO
147	JUNIO 03-2022	429	CLAUDIA DE JESUS PARRA GUACANEME	Compensado por derecho al voto de mayo 29 de 2022	SECRETARIA GENERAL (ARCHIVO)
148	JUNIO 03-2022	431	DIRECCION POLITICA SECTORIAL GOBERNACION	Solicitud información para cierre vías clasica	PROFESIONAL 1
149	JUNIO 03-2022	432	ASOCIACION COLOMBIANA DE CLUBES DE FUTBOL SALON	Solicitud apoyo para capacitación en barrancabermeja	NO REPORTA EN LIBRO DE ENTREGA CORRESPONDENCIA
150	JUNIO 03-2022	433	INVERSIONES SUTAGOSAS SAS	Cuenta de cobro consumo a corte mayo 31 de 2022	SECRETARIA GENERAL
151	JUNIO 06-2022	438	CLUB CICLIMO CICLORUTA VICTOR HUGO	Solicitud apoyo transporte	NO REPORTA EN LIBRO DE ENTREGA CORRESPONDENCIA
152	JUNIO 07-2022	439	AUXILIAR ADMINISTRATIVO DE SEC GRAL	Informe mensual reporte de contratos seccp y sia observa	DIRECTOR (ARCHIVO)
153	JUNIO 08-2022	443	ALEXANDRA HERRERA AGUILAR	Fomulario Unico Bienes y rentas	SECRETARIA GENERAL (ARCHIVO)
154	JUNIO 08-2022	444	ALEXANDRA RODRIGUEZ ROZO	Compensado medio día por ejercer derecho al voto	SECRETARIA GENERAL (ARCHIVO)
155	JUNIO 09-2022	445	SECRETARIA DE EDUCACION	Solicitud préstamo de vehiculo	DIRECTOR (ARCHIVO)
156	JUNIO 09-2022	446	ANGGY BIBIANA ANGEL ZAMBRANO	Compensado medio día por ejercer derecho al voto	SECRETARIA GENERAL (ARCHIVO)
157	JUNIO 10-2022	448	CONSORCIO DEVISAB	Autorización cierre vías clasica nacional de ciclismo	PROFESIONAL 1 Y COORDINADOR (ARCHIVO)
158	JUNIO 10-2022	450	EMSERPUSA	Respuesta a solicitud apoyo limpieza skate park	DIRECTOR (ARCHIVO)
159	JUNIO 10-2022	454	OFICINA MISIONAL IDERF	Informe	DIRECTOR Y TESORERO
160	JUNIO 10-2022	456	FRANCISCO JAVIER BELTRAN CRUZ	Compensado por cumpleaños acuerdo sindical	SECRETARIA GENERAL (ARCHIVO)
161	JUNIO 13-2022	457	EMBAJADA DE LA INDIA	Invitación día del yoga	NO REPORTA EN LIBRO DE ENTREGA CORRESPONDENCIA
162	JUNIO 13-2022	458	PERSONERIA MPAL	Invitación mesa de trabajo sobre víctimas	COORDINADOR
163	JUNIO 15-2022	466	CLUB DEPORTIVO TIGERS SOCCER	Solicitud apoyo transporte torneo	Por tema de tiempo en la contratación se acordó apoyo con material deportivo (PROFESIONAL 1)
164	JUNIO 15-2022	468	LIGA DE CICLISMO DE CUNDINAMARCA	AVAL para la realización de la clasica nacional de ciclismo	PROFESIONAL 1 Y COORDINADOR (ARCHIVO)
165	JUNIO 15-2022	470	ALEXANDRA RODRIGUEZ ROZO	Declaración de bienes y rentas	SECRETARIA GENERAL (ARCHIVO)
166	JUNIO 16-2022	471	CONCESION VIA 40 EXPRES	No viabilidad trayecto etapa 2 reina	PROFESIONAL 1 Y COORDINADOR (ARCHIVO)
167	JUNIO 16-2022	472	GLADYS MARCELA MARTINEZ TORRES	Declaración de bienes y rentas	PROFESIONAL 1 Y COORDINADOR (ARCHIVO)
168	JUNIO 16-2022	473	ANGGY BIBIANA ANGEL ZAMBRANO	Declaración de bienes y rentas	NO REPORTA EN LIBRO DE ENTREGA CORRESPONDENCIA
169	JUNIO 16-2022	474	LEYDI JOHANA VARGAS RINCON	Compensado medio día por ejercer derecho al voto	SECRETARIA GENERAL (ARCHIVO)
170	JUNIO 17-2022	476	FUNDACION NUEVA ERA ECOLOGICA	Solicitud vinculación programas	Coordinador Recreacion
171	JUNIO 17-2022	479	ASOCIACION PERJANA DE CALISTENIA	Invitación a participar torneo	NO REPORTA EN LIBRO DE ENTREGA CORRESPONDENCIA
172	JUNIO 17-2022	480	BRIGITTE ARIAS MARTINEZ	Declaración de bienes y rentas	SECRETARIA GENERAL (ARCHIVO)
173	JUNIO 17-2022	482	JAVIER CAMILO BAYONA BARRERO	Incapacidad medica	SECRETARIA GENERAL (ARCHIVO)
174	JUNIO 17-2022	484	CLAUDIA DE JESUS PARRA GUACANEME	Declaración de bienes y rentas	SECRETARIA GENERAL (ARCHIVO)
175	JUNIO 21-2022	487	JOSE FABIAN RUBIANO HERNANDEZ	Solicitud compensado por participación elecciones	SECRETARIA GENERAL (ARCHIVO)
176	JUNIO 23-2022	488	GRUPO CIUDAD JARDIN	Agradecimiento por programa a instructora Nancy Gamboa	PROFESIONAL 1 (ARCHIVO)
177	JUNIO 22-2022	489	SECRETARIA DE TURISMO	Invitación organización festival rumba orolla	PROFESIONAL 1
178	JUNIO 22-2022	491	LIZA VANESSA BARBOSA ANGEL	Incapacidad médica de dos días	SECRETARIA GENERAL (ARCHIVO)
179	JUNIO 22-2022	492	ELVIS CORTES GARCIA	Declaración de bienes y rentas	SECRETARIA GENERAL (ARCHIVO)
180	JUNIO 22-2022	494	GLADYS MARCELA MARTINEZ TORRES	Compensado 1/2 día por votaciones	SECRETARIA GENERAL (ARCHIVO)
181	JUNIO 22-2022	496	FEDERACION COLOMBIANA DE CICLISMO	AVAL CLASICA NACIONAL DE FGGA	PROFESIONAL 1 Y COORDINADOR (ARCHIVO)
182	JUNIO 23-2022	497	ESCUELA DE POLICIA PROVINCIA DE SUMAPAZ	Apoyo a limpieza skate park	DIRECTOR (ARCHIVO)
183	JUNIO 23-2022	498	CLAUDIA DE JESUS PARRA GUACANEME	Incapacidad medica	DIRECTOR (ARCHIVO)
184	JUNIO 23-2022	500	SECRETARIO DE GOBIERNO	Agradecimiento grupo de recreacion	DIRECTOR (ARCHIVO)
185	JUNIO 23-2022	502	CLAUDIA DE JESUS PARRA GUACANEME	Compensado 1/2 día por votaciones	SECRETARIA GENERAL (ARCHIVO)
186	JUNIO 24-2022	504	CONTROL INTERNO	Auditoria área de talento humano	SECRETARIA GENERAL (ARCHIVO)
187	JUNIO 28-2022	505	DIRECTOR IDERF (SEC GRAL)	Devolución cargo a sec gral	SECRETARIA GENERAL (ARCHIVO)
188	JUNIO 28-2022	506	OFICINA DE FAMILIA	Solicitud préstamo de sonido	Coordinador Recreacion
189	JUNIO 28-2022	509	ALEXANDRA RODRIGUEZ ROZO	Solicitud permiso personal decreto 1083	DIRECTO Y SEC GRAL (ARCHIVO)
190	JUNIO 29-2022	513	ALEXANDRA HERRERA AGUILAR	Compensado por votacion	SECRETARIA GENERAL (ARCHIVO)
191	JUNIO 30-2022	516	LIZA VANESSA BARBOSA ANGEL	Declaración de bienes y rentas	SECRETARIA GENERAL (ARCHIVO)
192	JUNIO 30-2022	518	JAVIER CAMILO BAYONA BARRERO	Declaración de bienes y rentas	SECRETARIA GENERAL (ARCHIVO)

Se evidencia que los consecutivos 245, 247, 302, 363, 380, 432, 438, 457, 473 y 479 no se registró el responsable para dar trámite a la solicitud, si bien, los consecutivos registrados con los números 245, 247, 302, 363, 457 y 479 corresponden a contenido informativo, invitaciones, propuestas, otros, que no están sujetos de respuesta por parte de la entidad; si lo están los siguientes: **consecutivo 380** corresponde a una solicitud de apoyo de transporte y hospedaje para torneo tejo por parte del Club Rápido Fusacatan; **consecutivo 432** solicitud de la Asociación Colombiana de Clubes de Fútbol Salón, mediante el cual solicitan apoyo para capacitación en Barrancabermeja; **consecutivo 438** solicitud Club Ciclismo Cicloruta Víctor Hugo solicitud apoyo transporte, de la información reportada se concluye que estos tres consecutivos debieron generar respuesta formal si era procedentes o no de acuerdo a la capacidad del instituto y al lleno de los requisitos; en el caso de que las mismas hubiesen sido atendidas mediante entrega del bien o servicio bajo la figura de “incentivos”, estos deben generar el soporte correspondiente a fin de reportarse como avance del plan de acción, por lo que se insiste en la importancia de documentar las actuaciones por parte de los responsables y comunicar a quien aplica el control como lo es la auxiliar administrativa de la dirección; Es de anotar que el consecutivo 473 corresponde a trámite interno como lo es la obligación del servidores públicos al radicar ante la entidad su declaración de renta, con destino a su Historia Laboral, sin que ello genere una respuesta desde la secretaria general.

Del tercer Informe (Consecutivos del 521 al 893)

193	JULIO 01-2022	523	CORPORACION EMMA	Copia solicitud a EMSERFUSA apoyo foro de la bicicleta	DIRECTOR (ARCHIVO)
194	JULIO 05-2022	530	Junta administradora local corregimieto sur occidental	Invitacion sesion ordinaria JAL	DIRECTOR (ARCHIVO)
195	JULIO 05-2022	533	INDEPORTES	DELEGACION REUNION JUNTA DIRECTIVA	DIRECTOR (ARCHIVO)
196	JULIO 05-2022	534	CONCEJO DE FUSAGASUGA	INVITACION DEBATE ACUERDO 16 DE 2022	DIRECTOR (ARCHIVO)
197	JULIO 05-2022	535	POLICIA NACIONAL	RES. SOLIC. APOYO CLASIA	PROFESIONAL 1 Y COORDINADOR (ARCHIVO)
198	JULIO 06-2022	538	CONCEJO MUNICIPAL	CANCELACION SESION 7 DE JULIO 2022	DIRECTOR (ARCHIVO)
199	JULIO 06-2022	541	SINTRAMUNICIPIO	permiso sindical	SECRETARIA GENERAL (ARCHIVO)
200	JULIO 07-2022	542	Colsubsidio	Respuesta gestion celeracion dia servidor publico	SECRETARIA GENERAL (ARCHIVO)
201	JULIO 07-2022	545	ELVIS CORTES GARCIA	Compensatorio por ejercer voto	SECRETARIA GENERAL (ARCHIVO)
202	JULIO 08-2022	548	ALCALDIA DE RICAURTE	Solicitud documentos para apoyo clasica	No se remito documentos porque se cancelo el recorrido en ese sector (COORDINADOR)
203	JULIO 11-2022	550	ALEXANDRA RODRIGUEZ ROZO	Compensado por votacion de junio 19 de 2022 segunda vuelta	SECRETARIA GENERAL (ARCHIVO)
204	JULIO 11-2022	551	SINTRAMUNICIPIO	Asamblea sindical	SECRETARIA GENERAL (ARCHIVO)
205	JULIO 11-2022	553	ASOCIACION COLOMBIANA DE CLUBES DE FUTBOL SALON	Proyecto torneo	PROFESIONAL 2 (ARCHIVO)
206	JULIO 11-2022	556	ALCALDIA DE PASCA	Autorizacion uso de vias clasica	PROFESIONAL 1 Y COORDINADOR (ARCHIVO)
207	JULIO 11-2022	557	SECRETARIO DE CULTURA	Solicitud prestamo de carro	NO REPORTA EN LIBRO DE ENTREGA CORRESPONDENCIA
208	JULIO 12-2022	563	JHON ALEXANDER ALVARADO RAMIREZ	Invitacion reunion comité de discapacidad para olimpiadas	INSTRUCTORA
209	JULIO 13-2022	565	VIA 40 EXPRESS	Aclaracion sobre usos de vias para clasica	COORDINADOR
210	JULIO 13-2022	567	JAL CORREGIMIENTO NORTE	Invitacion a rendicion de cuentas	DIRECTOR (ARCHIVO)
211	JULIO 13-2022	569	TESORERIA ALCALDIA MUNICIPAL	Solicitud proyeccion rentas vigencia 2023	TESORERO
212	JULIO 13-2022	570	OFICINA TICS	Solicitud prestamo de carro	NO REPORTA EN LIBRO DE ENTREGA CORRESPONDENCIA
213	JULIO 18-2022	582	HOGAR INFANTIL LOS PERUQUILLOS	Solicitud inclusion programa psicomotor	Coordinador Recreacion
214	JULIO 18-2022	583	ANGGY BIBIANA ANGEL ZAMBRANO	Compensado por derecho al voto	SECRETARIA GENERAL (ARCHIVO)
215	JULIO 18-2022	585	JAL CORREGIMIENTO ORIENTAL	Invitacion a rendicion de cuentas	DIRECTOR (ARCHIVO)
216	JULIO 18-2022	590	YURIBIA MORENO	Solicitud terminacion bilateral contrato	Acta de liquidacion (Trámite Interno)
217	JULIO 18-2022	592	AREA MISIONAL IDERF	Solicitud actualizacion plan de adquisiciones	SECRETARIA GENERAL (ARCHIVO)
218	JULIO 21-2022	598	COVIDEPORTES	Respuesta a oficio 120-06,01-240	NO REPORTA EN LIBRO DE ENTREGA CORRESPONDENCIA
219	JULIO 29-2022	630	CONTROL INTERNO	Circular 10-06 01-06	DIRECTOR (ARCHIVO)
220	AGOSTO 03-2022	637	CLUB RAPIDO FUSACATAN	Agradecimiento apoyo torneo de tejo	DIRECTOR (ARCHIVO)
221	AGOSTO 03-2022	640	BRIGITTE ARIAS MARTINEZ	Informe reporte secop II	DIRECTOR (ARCHIVO)
222	AGOSTO 03-2022	641	TESORERIA DE HACIENDA	Solicitud prestamo de camineta	NO REPORTA EN LIBRO DE ENTREGA CORRESPONDENCIA
223	AGOSTO 03-2022	646	MARIA DEL PILAR CONTRERAS (INDEPORTES)	Confirmacion recibido proyecto para convenio clasica	PROFESIONAL 1 Y COORDINADOR (ARCHIVO)
224	AGOSTO 08-2022	656	JAVIER CAMILO BAYONA BARRERO	Solicitud compensado semana santa	SECRETARIA GENERAL (ARCHIVO)
225	AGOSTO 08-2022	661	FRANCISCO JAVIER BELTRAN CRUZ	Solicitud compensado	SECRETARIA GENERAL (ARCHIVO)
226	AGOSTO 09-2022	662	FUNDACION OBRAS DE MISERICORDIA	Solicitud inclusion programas	Coordinador recreacion
227	AGOSTO 09-2022	663	ALEXANDRA RODRIGUEZ ROZO	EVALUACION DESEMPEÑO PERIODO 1 2022-2023	SECRETARIA GENERAL (ARCHIVO)
228	AGOSTO 09-2022	664	ANGGY BIBIANA ANGEL ZAMBRANO	EVALUACION DESEMPEÑO PERIODO 1	SECRETARIA GENERAL (ARCHIVO)
229	AGOSTO 09-2022	666	ESCUELA DE TAEKWONDO	Solicitud apoyo premiacion festival	TRAMITE INTRNO (PROFESIONAL 1)
230	AGOSTO 09-2022	668	SINTRAMUNICIPIO	Permiso sindical para reunion junta directiva	REPRESENTANTE Y SEC GRAL (ARCHIVO)
231	AGOSTO 09-2022	669	BRIGITTE ARIAS MARTINEZ	EVALUACION DESEMPEÑO PERIODO 1	SECRETARIA GENERAL (ARCHIVO)
232	AGOSTO 10-2022	672	SINTRAMUNICIPIO	Asamblea sindical	SINDICALIZADOS Y SEC GRAL (ARCHIVO)
233	AGOSTO 10-2022	673	JAC BARRIO EL MIRADOR	Informacion cambio de junta accion comunel	DIRECTOR (ARCHIVO)
234	AGOSTO 10-2022	674	FRANCISCO JAVIER BELTRAN CRUZ	EVALUACION DESEMPEÑO	SECRETARIA GENERAL (ARCHIVO)
235	AGOSTO 10-2022	675	ANGGY BIBIANA ANGEL ZAMBRANO	Permiso personal	SECRETARIA GENERAL (ARCHIVO)
236	AGOSTO 10-2022	677	GLADYS MARCELA MARTINEZ TORRES	EVALUACION DESEMPEÑO	SECRETARIA GENERAL (ARCHIVO)
237	AGOSTO 10-2022	678	CLAUDIA DE JESUS PARRA GUACANEME	EVALUACION DESEMPEÑO	SECRETARIA GENERAL (ARCHIVO)
238	AGOSTO 10-2022	679	ALEXANDRA RODRIGUEZ ROZO	Permiso cita medica	SECRETARIA GENERAL (ARCHIVO)
239	AGOSTO 10-2022	680	MINISTERIO DEL DEPORTE	presentacion enlace adulto mayor	PROFESIONAL 1
240	AGOSTO 11-2022	683	FRANCISCO JAVIER BELTRAN CRUZ	Acta de entrega	SECRETARIA GENERAL (ARCHIVO)
241	AGOSTO 12-2022	684	CLUB INDEPENDIENTE BALONCESTO	Informe tecnico	PROFESIONAL 1
242	AGOSTO 12-2022	685	LEIDY JOHANA VARGAS RINCON	EVALUACION DESEMPEÑO	SECRETARIA GENERAL (ARCHIVO)
243	AGOSTO 12-2022	686	ALFREDO SILVA RUIZ	Solicitud terminacion bilateral contrato	Acta de liquidacion (Trámite Interno)
244	AGOSTO 16-2022	688	FUNDACION NUEVA ERA ECOLOGICA	Solicitud apoyo actividad pedagogica	Coordinador Recreacion
245	AGOSTO 16-2022	689	ESCUELA DE ARTES ESCENARIO DANCE	Solicitud prestamo salon de tenis mesa	Se dio respuesta telefonica teniendo en cuenta que la solicitud fue de un dia para otro (APOYO ADMINISTRATIVO)
246	AGOSTO 17-2022	693	CLUB CIUDAD JARDIN TENIS	Solicitud transporte deportista y delegado	Por no tener claridad la solicitud, en reunion con el peticionario se acordó apoyo para el siguiente torneo (PROFESIONAL 1)
247	AGOSTO 17-2022	694	CLUB CIUDAD JARDIN TENIS	Solicitud transporte deportistas	SECRETARIA GENERAL (ARCHIVO)
248	AGOSTO 17-2022	698	ALFREDO SILVA RUIZ	Acta entrega del carro iderf	SECRETARIA GENERAL (ARCHIVO)
249	AGOSTO 18-2022	702	OSCAR MENDEZ	Informe apoyo transporte torneo valedupar	PROFESIONAL 1 (ARCHIVO)
250	AGOSTO 18-2022	703	GLADYS MARCELA MARTINEZ TORRES	Compromisos laborales	SECRETARIA GENERAL (ARCHIVO)
251	AGOSTO 19-2022	712	IDRF	Invitacion encuentro nuevas tendencias escuela deportes urbanos	Se acordó telefonicamente el apoyo con la escuela de parkour e instructor Felipe Forero (PROFESIONAL 2)
252	AGOSTO 22-2022	716	CLUB INDEPENDIENTE BALONCESTO	Remision copia resolucion emanada por la liga de baloncesto	PROFESIONAL 1 (ARCHIVO)
253	AGOSTO 22-2022	719	ALEXANDRA RODRIGUEZ ROZO	Compensado por cumpleaños programa bienestar	SECRETARIA GENERAL (ARCHIVO)
254	AGOSTO 23-2022	721	LIZA VANESSA BARBOSA ANGEL	Solicitud permiso personal	SECRETARIA GENERAL (ARCHIVO)
255	AGOSTO 23-2022	722	JULIAN YOBANI RICAURTE CARDENAS	Solicitud permiso y dias compensados	SECRETARIA GENERAL (ARCHIVO)
256	AGOSTO 23-2022	725	IDERF SECRETARIA GENERAL	CIRCULAR	DIRECTOR (ARCHIVO)
257	AGOSTO 24-2022	726	CLUB DE AJEDREZ LOS REYES DEL SUMAPAZ	INVITACION	No se participó por poco tiempo en la invitacion (PROFESIONAL2)
258	AGOSTO 25-2022	735	JOSE FABIAN RUBIANO HERNANDEZ	Permiso cita medica	SECRETARIA GENERAL (ARCHIVO)
259	AGOSTO 25-2022	736	CONTROL INTERNO	Informe sobre estadística pgs	DIRECTOR (ARCHIVO)
260	AGOSTO 26-2022	738	RAFAEL DAVID ZUÑIGA MONTOYA	Solicitud mesas de participacion veeduría ciudadana parque de las generaciones	NO REPORTA EN LIBRO DE ENTREGA CORRESPONDENCIA

261	AGOSTO 29-2022	742	CLUB DEPORTIVO INDEPENDIENTE	Informe para apoyo 26 al 28 de agosto	PROFESIONAL 1 (ARCHIVO)
262	SEPT 01-2022	755	PROFESIONAL ESPECIALIZADO MISIONAL	Solicitud modificacion plan de accion	SECRETARIA GENERAL (ARCHIVO)
263	SEPT 01-2022	760	SINTRAMUNICIPIO	Presentacion junta directiva sindical	SECRETARIA GENERAL (ARCHIVO)
264	SEPT 02-2022	764	LEYDI JOHANA VARGAS RINCON	Certificado de estudio	SECRETARIA GENERAL (ARCHIVO)
265	SEPT 02-2022	765	JOSE FABIAN RUBIANO HERNANDEZ	Solicitud permiso cta medica medio dia	SECRETARIA GENERAL (ARCHIVO)
266	SEPT 02-2022	766	LIZA VANESSA BARBOSA ANGEL	Solicitud permiso cta medica medio dia	SECRETARIA GENERAL (ARCHIVO)
267	SEPT 05-2022	771	CLAUDIA DE JESUS PARRA GUACANEME	Solicitud permiso personal	SECRETARIA GENERAL (ARCHIVO)
268	SEPT 05-2022	773	SECRETARIA DE EDUCACION	Invitacion reunion para organizacion juegos deportivos comunales	PROFESIONAL 1 (ARCHIVO)
269	SEPT 05-2022	775	JULIAN YOBANI RICAURTE CARDENAS	Permiso cta medica hija	SECRETARIA GENERAL (ARCHIVO)
270	SEPT 05-2022	776	ALEXANDRA RODRIGUEZ ROZO	Permiso delegacion juegos cordemo	SECRETARIA GENERAL (ARCHIVO)
271	SEPT 06-2022	778	DOCENTE MANUEL HUMBERTO CARDENAS	Solicitud acompañamiento instructores para evento	Coordinador Recreacion
272	SEPT 06-2022	781	SINTRAMUNICIPIO	Permiso sindical junta directiva	REPRESENTANTE Y SEC GRAL (ARCHIVO)
273	SEPT 06-2022	782	SINTRAMUNICIPIO	Cuenta de cobro capacitaciones	TESORERO
274	SEPT 06-2022	783	JOSE FABIAN RUBIANO HERNANDEZ	Permiso delegacion juegos cordemo	SECRETARIA GENERAL (ARCHIVO)
275	SEPT 06-2022	784	JULIAN YOBANI RICAURTE CARDENAS	Permiso delegacion juegos cordemo	SECRETARIA GENERAL (ARCHIVO)
276	SEPT 06-2022	785	ANGGY BIBIANA ANGEL ZAMBRANO	Permiso personal	SECRETARIA GENERAL (ARCHIVO)
277	SEPT 06-2022	788	FREDY ARISMENDY GAMBA DAZA	Permiso delegacion juegos cordemo	SECRETARIA GENERAL (ARCHIVO)
278	SEPT 06-2022	789	MEDSALUD IPS	Solicitud apoyo actividad fisica	NO REPORTA EN LIBRO DE ENTREGA CORRESPONDENCIA
279	SEPT 07-2022	790	VIAJANDO SAS	Solicitud tramites de facturacion	NO REPORTA EN LIBRO DE ENTREGA CORRESPONDENCIA
280	SEPT 08-2022	797	MARIA ALEJANDRA MACIAS HERNANDEZ	Solicitud apoyo deportista	No se pudo apoyar, la peticionaria no aporó evidencia de la invitacion al evento (PROFESIONAL 1)
281	SEPT 08-2022	798	INCITECO	Entrega de copiones mobiliarios	NO REPORTA EN LIBRO DE ENTREGA CORRESPONDENCIA
282	SEPT 08-2022	799	CLAUDIA DE JESUS PARRA GUACANEME	Compensado por cumpleaños	SECRETARIA GENERAL (ARCHIVO)
283	SEPT 08-2022	804	ALEXANDRA RODRIGUEZ ROZO	Acta entrega de cargo (delegacion juegos cordemo)	SECRETARIA GENERAL (ARCHIVO)
284	SEPT 13-2022	809	DIRECCION DE FAMILIA GENERO Y DIVERSIDAD	solicitud de sonido y personal de recreación	Coordinador Recreacion
285	SEPT 13-2022	810	DIRECCION DE AMBIENTE Y RIESGO	respuesta	APOYO ADMINISTRATIVO (ARCHIVO)
286	SEPT 13-2022	813	gestion humana alcaldia	solicitud de prestamo tarima, sonido y banderines	Of. 403 sept 16-2022 Se dio respuesta positiva a prestamo (sec gral)
287	SEPT 13-2022	814	DESPACHO ALCALDE	solicitud de informacion	NO REPORTA EN LIBRO DE ENTREGA CORRESPONDENCIA
288	SEPT 15-2022	820	INDICADORES ODS	fichas tecnicas	Se remito informe a Profesional Especializado el dia 18 de noviembre de 2022 (ASESOR)
289	SEPT 15-2022	821	COMISION NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL	respuesta	SECRETARIA GENERAL (ARCHIVO)
290	SEPT 15-2022	822	COMISARIA SEGUNDA DE FAMILIA	invitaciones de servicios	SECRETARIA GENERAL (ARCHIVO)
291	SEPT 15-2022	823	RENTAS Y GESTION TRIBUTARIA	tasas pro deporte	TESORERO
292	SEPT 15-2022	824	DESPACHO ALCALDE	consejo de gobierno	SECRETARIA GENERAL (ARCHIVO)
293	SEPT 16-2022	830	FABIAN RUBIANO HERNANDEZ	permiso cta medica	SECRETARIA GENERAL (ARCHIVO)
294	SEPT 19-2022	833	LEYDI JOHANA VARGAS RINCON	Acta de entrega cargo en encargo	SECRETARIA GENERAL (ARCHIVO)
295	SEPT 19-2022	834	JAVIER CAMILO BAYONA BARRERO	Evaluacion de desempeño	SECRETARIA GENERAL (ARCHIVO)
296	SEPT 19-2022	837	GLADYS MARCELA MARTINEZ TORRES	Compensado por haber laborado sabado 10 de septiembre	SECRETARIA GENERAL (ARCHIVO)
297	SEPT 19-2022	841	OFICINA MISIONAL IDERF	Solicitud actualizacion PAC	SECRETARIA GENERAL (ARCHIVO)
298	SEPT 19-2022	842	JAVIER CAMILO BAYONA BARRERO	Licencia por calamidad domestica luto	SECRETARIA GENERAL (ARCHIVO)
299	SEPT 21-2022	857	PROFESIONAL ESPECIALIZADO MISIONAL	Solicitud justificacion y adiccion contrato	SECRETARIA GENERAL (ARCHIVO)
300	SEPT 22-2022	858	DIRECCION GESTION HUMANA	Invitacion dia del servidor público	SECRETARIA GENERAL (ARCHIVO)
301	SEPT 26-2022	865	CLUB DE ESCRIMA	Autorizacion a instructor para notificacion de reconocimiento	PROFESIONAL 2
302	SEPT 26-2022	866	CLAUDIA DE JESUS PARRA GUACANEME	Incapacidad medica	SECRETARIA GENERAL (ARCHIVO)
303	SEPT 26-2022	867	JULIAN FELIPE GARAVITO PEÑA	Informe evento	PROFESIONAL 1 (ARCHIVO)
304	SEPT 26-2022	870	SINTRAMUNICIPIO	Permiso sindical a junta directiva	REPRESENTANTE Y SEC GRAL (ARCHIVO)
305	SEPT 27-2022	880	ALEXANDRA HERRERA AGUILAR	Permiso personal por 5 horas	SECRETARIA GENERAL (ARCHIVO)
306	SEPT 28-2022	881	PROFESIONAL ESPECIALIZADO MISIONAL	Informe sobre gestion	SECRETARIA GENERAL (ARCHIVO)
307	SEPT 28-2022	882	CESAR AUGUSTO SOLER RONCANCIO (INDEPORTES)	Informe para plan accion componente deporte formativo 6 formadores	NO REPORTA EN LIBRO DE ENTREGA CORRESPONDENCIA
308	SEPT 28-2022	883	CAFU	Solicitud apoyo para evento carpas arco de llegada personal	Se realizo prestamo del material, según acta del 30 de sept de 2022 (TECNICO)
309	SEPT 28-2022	884	SECRETARIA DE CULTURA	Aprobacion espectaculo ciscense	NO REPORTA EN LIBRO DE ENTREGA CORRESPONDENCIA
310	SEPT 28-2022	888	SINTRAMUNICIPIO	Remision afiliacion funcionario	SECRETARIA GENERAL (ARCHIVO)
311	SEPT 28-2022	890	JAVIER CAMILO BAYONA BARRERO	Informe sobre gasto gasolina	SECRETARIA GENERAL (ARCHIVO)
312	SEPT 29-2022	891	DIRECCION SEGURIDAD Y CONVIVENCIA CIUDADANA	Solicitud prestamo de escenario	Of. 444 sept 30-2022 Se presto escenario (sec gral)

Se evidencia que los consecutivos 557, 570, 598, 651, 738, 789, 790, 798, 814, 882 y 884 no se registró el responsable para dar trámite a la solicitud, del análisis de la información registrada se pudo concluir en la entrevista que, los consecutivos registrados con los números 557, 570 y 641 corresponden a la solicitud de préstamo del vehículo del instituto para algunas dependencias de la Alcaldía, estas se programan de acuerdo a la disponibilidad del mismo y son coordinadas vía telefónica, por lo que no se está generando un registro del trámite dado a la solicitud; los consecutivos relacionados con procesos contractuales fueron radicado bajo los consecutivos 598, 790, 798 pero estos generan tramites que se reflejan en la plataforma SECOP II; por lo que se hace necesario generar una clasificación diferente dado que también se recepcionan solicitudes contractuales provenientes de entes de control que si requieren que se origine una respuesta formal.

Resulta claro, que no se dio trámite a los consecutivos **738, 814, 882 y 884**, cuando claramente la descripción del contenido de las mismas, dan lugar a que el instituto genere una respuesta formal al ciudadano o entidad pública que origina la solicitud.

Así las cosas, una vez generado el informe preliminar de auditoria al proceso de servicio al cliente y luego de ser requerido para la verificación de los **312** oficios faltantes dentro de los informes trimestrales generados, el auxiliar administrativo aporó un total de **304** consecutivos manifestado el trámite, respuesta y/o ubicación del mismo; dejando como tramites sin seguimiento a **8** de las **893**.

4. Seguimiento al Mapa de Riesgos por proceso y de corrupción.

Del análisis de la auditoria basada en los riesgos al proceso de servicio al cliente, se concluye que el control establecido en la matriz de riesgos institucionales en el **Riesgo No. 13 Respuesta inoportuna a las peticiones, quejas, reclamos radicadas**, establece como control: Recepción de las PQRS en la base de datos de correspondencia del sistema y libro de

radicación, direccionamiento a las dependencias según la solicitud; y como acción se ubica: Continuar con el proceso de recepción y dirección de las PQR e informes de las mismas; el control presenta debilidades en la presentación formal de los informes trimestrales por parte de la auxiliar administrativa, al evidenciarse 312 consecutivos faltantes sin información relacionada, con el trámite, si bien se entiende que la proyección de las respuestas o del trámite a seguir depende de otras dependencias, es claro que el control busca es mitigar el riesgo de no dar respuesta dentro del término de ley, por lo que resulta importante que el control y seguimiento se consigne en la base de datos e instrumentos archivísticos que faciliten la verificación de su cumplimiento.

A esto se suma que no se ha generado una socialización de la Resolución No. 065 de 2021 la entidad Reglamento el trámite interno de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias – PQRS; que logre incidir en los servidores y colaboradores que intervienen en el proceso; por lo que la entidad puede verse inmersa en situaciones legales como silencio administrativo, acciones de tutela, desacatos, entre otros.

Es de anotar, que la entidad no tiene definida una cultura de gestión documental, dado que con la adopción del modelo integrado de planeación y gestión (Resolución 129 de 2018) la entidad sustituyó el comité de archivo y su funcionalidad, en una mala interpretación de articulación del MIPG para de tratar asuntos relacionados con la gestión documental, lo que conlleva al desconocimiento de las tablas de retención documental y los responsables del cuidado, custodia y conservación de documentos y los planes institucionales adoptados por el IDERF. Al momento de indagar por los documentos para la confrontación estos se encuentran en manos de los contratistas, profesionales especializados y en secretaria general, pero carecen de manejo adecuado, lo que hace necesario unificar la información recibida como Derecho de Petición, parte de un proceso contractual, trámites internos, entre otros en aras de la prevención del daño antijurídico que conlleva el no solo dar respuesta a una petición en los términos de ley, sino a dejar un soporte oficial del trámite surtido.

5. CONCLUSIONES:

Conforme a la auditoría realizada al Proceso de Gestión de Servicio al Cliente se puede establecer que al ser un proceso de Estratégico, el sistema de gestión de la calidad identificó sus procesos y procedimientos, por lo que se considera de gran importancia el aporte que pueda realizarse por parte del líder del proceso, con el apoyo de la Técnico administrativa encargada de la gestión documental en el Instituto, para actualizar los procesos, procedimientos y formatos acorde a los cambios emitidos en el Reglamento Interno; la información registrada en libros o bases de datos y los lineamientos de la política establecida por el modelo integrado de planeación y gestión-MIPG -, con lo cual se logre reducir los riesgos identificados asociados a la gestión de servicio al cliente; en especial con los que impactan frente al cumplimiento de los términos de ley; No obstante, durante la auditoría se determinó que se presentan falencias que pueden ser subsanadas a través del planteamiento de actividades de mejora, reconociendo las siguientes:

- a) El proceso de gestión de servicio al cliente se ubica en el mapa de procesos de la entidad como un proceso de estratégico, el único riesgo describe como responsable a todos los líderes de proceso, y el control establecido refiere el momento de **recepción** de las PQR en la base de datos de correspondencia del sistema y libro de radicación, direccionamiento a las dependencias según la solicitud. (**negrita fuera de texto**)
- b) La entidad adoptó para la vigencia anterior el Reglamento Interno de las PQRS mediante Resolución No. 065 de 2021, la cual, pese a ser compartida con los que intervienen en el proceso, no se está aplicando.

- c) El IDERF no cuenta con un lineamiento para la conservación de los documentos diferente a las Tablas de Retención Documental –TDR, es decir que, al emitirse oficios suscritos por el director, secretaria general, área misional estos deben ser conservados de acuerdo a la gestión documental.
- d) En lo referente al seguimiento del Mapa de riesgos institucionales, se identificó la inoperancia de los controles por parte de los colaboradores del proceso frente a los siguientes riesgos: **13 Respuesta inoportuna a las peticiones, quejas, reclamos radicadas**, establece como control: Recepción de las PQR en la base de datos de correspondencia del sistema y libro de radicación, direccionamiento a las dependencias según la solicitud; y como acción se ubica: Continuar con el proceso de recepción y dirección de las PQR e informes de las mismas; el control presenta debilidades en la presentación formal de los informes trimestrales por parte de la auxiliar administrativa, al evidenciarse 312 consecutivos faltantes sin información relacionada, con el trámite, si bien se entiende que la proyección de las respuestas o del trámite a seguir depende de otras dependencias, es claro que el control busca es mitigar el riesgo de no dar respuesta dentro del término de ley, por lo que resulta importante que el control y seguimiento se consigne en la base de datos e instrumentos archivísticos que faciliten la verificación de su cumplimiento.

Así las cosas, como resultado de la auditora interna realizada al proceso de gestión jurídica del Instituto municipal para el deporte, la recreación, el aprovechamiento del tiempo libre, la educación extraescolar y la educación física de Fusagasugá, se realizan las siguientes,

6. RECOMENDACIONES:

Ítem	Descripción de la Oportunidad de Mejora/ hallazgo
1	Realizar proceso de Fortalecimiento en competencias a los funcionarios del área (Inducción, reinducción y capacitación de servicio al cliente y otros relacionados con la atención de las PQRS).
2	Actualizar el procedimiento interno PRO-GSC-01 y los formatos relacionados con la Atención a las Peticiones, Quejas y Reclamos PQR, con la observancia del Reglamento Interno adoptado mediante Resolución No. 065 de 2021.
3	Dar estricto cumplimiento a la presentación de informes como se encuentran establecidos para el proceso de atención a peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, incluyendo la retroalimentación que genere acciones de mejora.
4	Implementar una estrategia para la conservación de documentos que conlleve al seguimiento y consulta de los mismos, según lineamientos de técnico de administrativo con funciones de archivo.

Si Usted tiene observaciones al presente informe deberá presentarlas formalmente al Proceso de Gestión de Evaluación, Control y Mejora en el término no mayor de cinco (5) días hábiles, contados a partir del recibo de la presente; vencido el plazo sin pronunciamiento alguno de su parte se entenderá que ha quedado en firme.

1. SOLICITUDES

Una vez aceptado el informe, debe elaborar el plan de mejoramiento por proceso mediante formato FOR-GEV-06 V.1 para subsanar las Observaciones encontradas en la auditoría realizada y plasmadas como recomendaciones. En un término no mayor a ocho (8) días.

Cordialmente,

Atentamente,

Original Firmado

Alexandra Herrera Aguilar
Jefe Control Interno IDERF

Gestión Documental

Original: Destinatarios

Copia: Archivo de Gestión

Nombre del Archivo Sistematizado: C:\Users\Control Interno\Google Drive\CONTROL INTERNO 2019\CONTROL INTERNO 2022-2025\AUDITORIAS 2022\PLAN ANUAL DE AUDITORIA

Elaboro: Alexandra Herrera

Anexos:

- Comunicado de fecha 1 de diciembre de 2022 Aviso de Auditoria basada en riesgos al Proceso de Gestión de Servicio al Cliente Radicado Interno 2057 de fecha 5 de diciembre.
- Circular consecutivo No. 10-06.01-09 radicado interno 2058
- Anexo 1 Informes Trimestrales remitidos por el responsable de las PQRS (en el periodo de enero a septiembre de 2022) remitidos via correo electronico

Copia: Proceso de Gestión de Direccionamiento Estratégico direcciongeneral@iderf.gov.co Proceso de Gestión de Servicio al Cliente servicioalcliente@iderf.gov.co