

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 | Descripción | 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 las constancias alquiler de escenario | PROFESIONAL ESPECIALIZADO (ARCHIVO) |
| 10 | FEBRERO 07-2022 | 53 | AMIRIS | Remision copia de la constancia 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 | Invitación 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 | Aceptación invitación 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 | Invitación a socialización programas | Coordinador Recreacion |
| 17 | FEBRERO 10-2022 | 69 | DIANA MILENA JIMENEZ CASTIBLANCO | Solicitud certificación | of. 028 febrero 15-2022 PROFESIONAL 1 |
| 18 | FEBRERO 11-2022 | 73 | JAC BARRIO FUSACATAN | Respuesta positiva a solicitud, préstamo de salón 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 | Aceptación envío categoría 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 adecuación polideportivo instituto | Se entrega según acta de 10 marzo 2022 (ALMACEN) |
| 24 | FEBRERO 21-2022 | 96 | IEM LUIS CARLOS GALAN | Solicitud adecuación polideportivo y material deportivo | Se entrega material acta de 28 abril 2022 (ALMACEN) |
| 25 | FEBRERO 22-2022 | 98 | INDEPORTES | Presentación instructor | Coordinador Recreacion |
| 26 | FEBRERO 22-2022 | 99 | ANGGY BIBIANA ANGEL ZAMBRANO | Solicitud permiso personal | SECRETARIA GENERAL (ARCHIVO) |
| 27 | FEBRERO 22-2022 | 102 | SINTRAMUNICIPIO | Aceptación afiliación funcionario | SECRETARIA GENERAL (ARCHIVO) |
| 28 | FEBRERO 23-2022 | 103 | EPICO INGENIERA SAS | Solicitud certificación ingresos y retenciones | Se certifico el 25 de febrero 2022: Tesorero |
| 29 | FEBRERO 23-2022 | 105 | EMPRESA JAGUAR DE COLOMBIA | Presentación proyecto deportivo | Of. 081 marzo 16-2022 PROFESIONAL 1 |
| 30 | FEBRERO 23-2022 | 106 | ALEXANDRA RODRIGUEZ ROZO | Evaluación 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 asignación jurado votación | SECRETARIA GENERAL (ARCHIVO) |
| 39 | FEBRERO 24-2022 | 119 | BRIGITTE ARIAS MARTINEZ | Compromisos laborales | SECRETARIA GENERAL (ARCHIVO) |
| 40 | FEBRERO 28-2022 | 125 | SECRETARIA DE CULTURA | Aprobación a solicitud de espacio parque coburgue | PROFESIONAL 1 (ARCHIVO) |
| 41 | FEBRERO 28-2022 | 126 | INSPECCION DE TRABAJO | Invitación comité local de salud | DIRECCION (ARCHIVO) |
| 42 | MARZO 01-2022 | 132 | SECRETARIA DE FAMILIA E INTEGRACION | Invitación reunion herramientas de gestion local | PROFESIONAL 1 |
| 43 | MARZO 01-2022 | 134 | DIRECCION DE PARTICIPACION Y SERVICIO AL CIUDA | Invitación socialización 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 | Presentación estudiante para servicio social | Coordinador Recreacion |
| 46 | MARZO 02-2022 | 139 | INST. NUEVA VISION | Presentación estudiante para servicio social | Coordinador Recreacion |
| 47 | MARZO 02-2022 | 140 | CAROLINA VILLALBA | Devolución informe de ejecución convenio 973-2021 | DIRECTOR (ARCHIVO) |
| 48 | MARZO 03-2022 | 141 | SECRETARIA DE MOVILIDAD DE SOACHA | No aprobación 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 Información sobre días 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 recreación | Se coordina telefónicamente el apoyo marzo 11 de 2022 |
| 55 | MARZO 07-2022 | 155 | INST. NUEVA VISION | Presentación estudiantes para servicio social | Coordinador Recreacion |
| 56 | MARZO 09-2022 | 158 | SECRETARIO DESPACHO GOBIERNO | Autorización a solicitud uso del parque principa actividad fisica | PROFESIONAL 1 (ARCHIVO) |
| 57 | MARZO 09-2022 | 159 | JOHN MOLINA | Incorporación laboral | JURIDICA |
| 58 | MARZO 09-2022 | 162 | ICCU | Concepto tecnico clasica | COORDINADOR (ARCHIVO) |
| 59 | MARZO 09-2022 | 166 | FUNDACION NUEVA ERA | Invitación a rendición 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 préstamo 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 | Presentación 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 votación | SECRETARIA GENERAL (ARCHIVO) |
| 69 | MARZO 16-2022 | 195 | CLUB EMPRENDER | Remision resolución interna Nop. 060-2015 | PROFESIONAL 1 (ARCHIVO) |
| 70 | MARZO 17-2022 | 200 | IEM LUIS CARLOS GALAN | Autorización 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 | Corrección fecha de compromisos laborales | SECRETARIA GENERAL (ARCHIVO) |
| 76 | MARZO 23-2022 | 215 | ANGGY BIBIANA ANGEL ZAMBRANO | Corrección fecha de compromisos laborales | SECRETARIA GENERAL (ARCHIVO) |
| 77 | MARZO 23-2022 | 216 | ALEXANDRA RODRIGUEZ ROZO | Corrección 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 recreación | Se coordina telefónicamente el apoyo 12 DE ABRIL 2022 |
| 83 | MARZO 30-2022 | 235 | EISERRFUSA | Respuesta sobre préstamo 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 sujetos 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 participación 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 | IEM 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 seccop 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 area 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 corregimiento sur occidental | Invitación 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 remitió 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 recreacion | 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 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 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 secretaría 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