

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

FECHA:	15 de Agosto de 2023
PROCESO:	Evaluación, Control y Mejora
RESPONSABLE:	Oficina Control Interno
CARGO:	Jefe de Oficina
OBJETIVO DEL PROCESO:	Informe Semestral de PQR'S
ALCANCE DEL PROCESO:	En el presente informe se analiza lo relacionado con el servicio de atención al ciudadano y la respuesta a las PQR de la Entidad.

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES

INTRODUCCION

La Ley 87¹ de 1993 establece como un punto central de la labor de las Unidades de Control Interno, Auditoría interna o quien haga sus veces, la verificación y evaluación permanente del Sistema de Control Interno implementado en las entidades del Estado.

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

El Decreto 648² de 2017 señala en su artículo 17 que las Unidades u Oficinas de Control Interno o quien haga sus veces desarrollarán su labor a través de los siguientes roles: liderazgo estratégico; enfoque hacia la prevención, evaluación de la gestión del riesgo, evaluación y seguimiento, relación con entes externos de control.

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

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

El Instituto deportivo y recreativo de Fusagasugá IDERF cuenta con un procedimiento interno para la ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PRO-GSC-01, que data desde la recepción de la

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

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

 IDERF <small>INSTITUTO DEPORTIVO Y RECREATIVO DE FUSAGASUGA</small>	INFORME DE GESTIÓN	Código: FOR-GVE-03
		Versión: 00
		Página 2 de 5

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

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

ALCANCE:

El presente informe se realizó con base en los informes trimestrales presentados por el área de atención al ciudadano, acorde a su competencia entrego a la Oficina de Control Interno, vía correo institucional base de datos en Excel los días lunes 18 de julio 2023 y jueves 24 de abril del año 2023.

El informe contempla el reporte de las PQR'S del primer semestre de la vigencia 2023.

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

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

Establecidas en la Resolución No. 064 de 2022.

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

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

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

<https://twitter.com/IDERFoficial>

<https://www.youtube.com/channel/UCu7jET5yxy2K2Z0PvoJ7qzw>

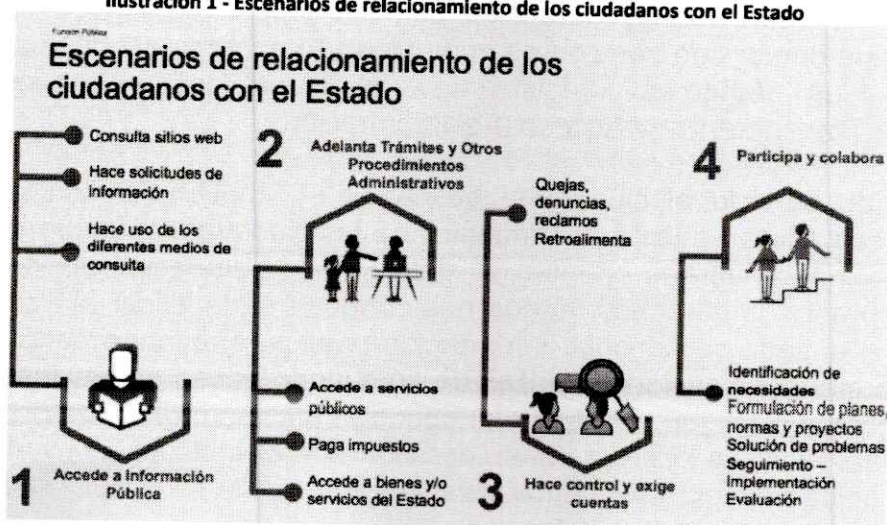
Chat del WhatsApp: 3224154377

La entidad realizó la clasificación de los Canales Oficiales de Atención mediante acto administrativo, no obstante, el informe presentado por el auxiliar administrativo de la dirección para el primer trimestre del año 2023, no refleja las solicitudes realizadas en las redes sociales, solo se registran los datos básicos de las solicitudes, para el segundo trimestre ya se incluyen en el informe, lo que le permite al instituto acercarse a la realidad de las consultas realizadas por nuestro grupos interesados.

Dentro de la política de la Política de Servicio al Ciudadano se define entonces como una política pública transversal cuyo objetivo general es garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad de los ciudadanos a sus derechos en todos los escenarios de relacionamiento con el Estado.

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

Ilustración 1 - Escenarios de relacionamiento de los ciudadanos con el Estado



Fuente: Función Pública - 2020

DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES - PQRS

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

1. Numero de PQRS reportadas por el área de servicio al ciudadano en el primer trimestre 2023: 341 de las cuales 2 no registran respuesta.
2. Numero de PQRS reportadas por el área de servicio al ciudadano en el cuarto trimestre: 451 de las cuales 3 no registran respuesta.

De lo anterior se puede afirmar que en comparación con el segundo semestre de la vigencia 2022, la entidad acoge las recomendaciones dadas por el área de

control interno realizando un registro más completo para el primer semestre del año, no obstante, se identifican falencias en el área misional principalmente, en los términos de respuesta a las solicitudes de clubes deportivos y apoyos para eventos. Se verifica que la líder de atención al ciudadano ha dado cumplimiento a lo establecido en el numeral **11.7 Elaboración y presentación de informes** del *Reglamento Interno del trámite a las PQRS* adoptado por la Resolución No. 064 del 2021; al recopilar la información y realizar el seguimiento a las mismas con el fin de registrar el trámite adelantado por quienes le han sido asignadas las peticiones, y la elaboración del informe general con estadísticas de los oficios radicados en confrontación con los que no fueron atendidos, clasifica los derechos de petición y sus responsables; en términos generales las solicitudes de apoyo para eventos recreativos han sido atendidas y se hace mención de la apertura al buzón de sugerencias verificándose que no se dispusieron mediante este canal de atención por parte de los usuarios.

Dentro del seguimiento a la implementación del modelo de planeación y gestión MIPG, en su quinta dimensión “Información y Comunicación” el flujo de la información interna facilita la operación del instituto de acuerdo a su naturaleza y objeto social, con especial atención al manejo de la información externa, esto es, aquella que le permite una interacción con los grupos de interés; de aquí la importancia de contar con canales de comunicación acordes con las capacidades organizacionales y dando así cumplimiento a las disposiciones legales en el marco de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información.

La política de servicio al ciudadano busca en su implementación la atención oportuna y con calidad a los requerimientos de los ciudadanos; lo que implica que las organizaciones públicas orienten su gestión a la generación de valor público garantizando así sus derechos; lo que nos conduce a identificar al menos cuatro escenarios i) cuando se consulta información pública, ii) cuando hace trámites o accede a la oferta institucional del IDERF, iii) cuando hacen denuncias, interpone quejas, reclamos o exigen cuentas y iv) cuando participan haciendo propuestas a las iniciativas, políticas o programas liderados por el Instituto, convirtiéndose la atención al ciudadano en una política transversal.

DE LA PAGINA WEB

Se verifica la página web en el link de transparencia y acceso a la información evidenciando que se encuentran publicados y actualizados en primera instancia los planes institucionales para la vigencia 2023, se realizaron actualizaciones relacionadas con los espacios digitales para la formulación de inquietudes, facilitando su ubicación en el banner principal, depurando archivos duplicados y verificando que se cumpla con los requisitos mínimos de acceso a la información pública; el instituto debe fortalecer la política de gobierno digital, en la medida de sus posibilidades por cuanto se cumple con los documentos solicitados, mas no con la ejecución de los planes propuestos.

De aquí la importancia de ajustar los indicadores y controles para el proceso de gestión de comunicaciones, dado que no se tienen articulación con la información recibida y el tratamiento empleado para la misma, es de anotar que esta actividad se desarrolla por parte del contratista de apoyo a la gestión.

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

DEL SISTEMA ÚNICO DE INFORMACIÓN TRAMITES - SUIT

La Secretaria general realizo la entrega de usuarios y contraseñas en el mes de noviembre de la vigencia anterior, pero no se ha generado jornadas de capacitación al personal para el manejo de esta herramienta, por lo cual el Instituto no refleja avances frente a la Política de Racionalización de trámites, entendida esta como el mecanismo a través del cual nuestros usuarios pueden acceder a la oferta institucional, lo que conlleva a la simplificación, estandarización, eliminación, optimización de trámites y procedimientos administrativos, para facilitar el acceso y la reducir costos, tiempos, documentos, procesos y pasos; en otras palabras, que la interacción del IDERF con los ciudadanos facilite sus desplazamientos para acceder a la oferta institucional y se tenga la claridad del valor establecido y los requisitos necesarios.

RECOMENDACIONES

- El Instituto requiere fortalecer la política de Servicio a la Ciudadanía en el marco del MIPG, para poder ajustar internamente los lineamientos que rigen la materia dado por el Departamento Administrativo de la Función Publica.
- Realizar capacitación para el personal que intervienen en el proceso de trámite de las peticiones, quejas y reclamos que llegan al Instituto.
- Realizar proceso de capacitación a los responsables para el diligenciamiento del SUIT y poder realizar desde el rol de control interno para su respectivo seguimiento.
- Avanzar en el cumplimiento del registro, estandarización y trámite a los que haya lugar en el aplicativo SUIT, de conformidad la política de racionalización de tramites registrados por la entidad.
- Elaborar un diagnóstico del estado actual de la participación ciudadana de la entidad, como insumo para la estrategia de la rendición de cuentas.
- Socializar los resultados de los informes con los líderes de proceso, con el fin de adoptar correctivos y acciones de mejora.

Atentamente,



Alexandra Herrera Aguilar
Jefe Control Interno IDERF

Gestión Documental
Original: Destinatarios
Copia: Archivo de Gestión
Nombre del Archivo Sistematizado: Seguimiento a las PQRS 2023
Serie: De Gestión
Subserie: Informe
Elaboro: Alexandra Herrera A. *AH*

RAD. N.: 9034
FECHA: AGOSTO 18/2023
HORA: 4:41 pm
FOLIOS: 3
TEL: _____
E.Mail: _____

 **RECIBIDO**
Alec R