#  INFORME DE SEGUIMIENTO DE PQRS VIGENCIA PRIMER SEMESTRE DE 2021

En cumplimiento a lo establecido en el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, que indica que la Oficina de Control Interno deberá elaborar un informe de PQRS recibidos y tramitados en la Entidad.

La oficina de Control Interno, en cumplimiento de la función de evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana incluyo en el ejercicio de auditoria Interna, evaluación aleatoria a las respuestas dadas por la Entidad a las PQRS formulados por los ciudadanos; con el fin de determinar si estos cumplen con los tiempos establecidos por la ley; y establecer planes de Mejoramiento Institucional si se requiere.

# OBJETIVO

Realizar seguimiento y evaluación al tratamiento de las PQRS y denuncias por presuntos actos de corrupción que los ciudadanos y demás partes interesadas interponen ante la Institución, los cuales son recibidos en sistema de gestión de solicitudes ciudadanas por el link establecido en la página Web de la entidad, por vía telefónica, por chats, y que son dirigidos a la en la ventanilla única para ser resueltos, con el fin de determinar el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas y efectuar la recomendaciones que sean necesarias a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos que conlleven al mejoramiento continuo del INDERBU.

**INFORME DE SEGUIMIENTO**

A continuación, se presenta el informe de seguimiento de la muestra tomada de los radicados efectuados por los usuarios en el primer semestre de 2021 y atendidos por cada una de las oficinas responsables de emitir la respuesta. (Ver cuadro Anexo)

El presente informe se realizó con fundamento en la información suministrada por la Subdirección Administrativa y Financiera, ventanilla única y las diferentes dependencias de la Entidad, las cuales son las responsables de emitir la respuesta en los términos establecidos.

Las peticiones de solicitud de información fueron las más comunes en este semestre en cada una de las dependencias, más que para emitir quejas o denuncias, lo que demuestra el alto grado de aceptación y la buena imagen con que cuenta la Institución.

Durante el primer semestre de 2021, no se presentaron denuncias por actos de corrupción y tampoco se radicaron quejas en contra de funcionarios.

En este informe está contemplado los derechos de petición recibidos a través de la página WEB y Ventanilla Única Cuya respuesta ha sido dada a través de estos medios y además se ha remitido en medio físico; como también las PQRS recibidas.

Para el primer semestre el canal más utilizado por la ciudadanía para interponer requerimientos es la radicación web, ya que, del 96% de los requerimientos ingresaron por este medio radicados en la ventanilla única.

Se revisa el correo contactenos@inderbu.gov.co y las demás entradas que se consolidan en la ventanilla única donde se identificaron 730 solicitudes a la mes de junio de 2021 a los cuales se realiza seguimiento periódico por esta oficina para que se den respuestas en el tiempo determinado por parte de los funcionarios del INDERBU.

En este seguimiento se identifican las solicitudes que están pendientes por respuesta y se avisan a los funcionarios para que no dejen pasar los tiempos y que las respuestas sean conforme a lo solicitado por el peticionario.

Se deja constancia que por la página de la Institución tan solo se recibieron solicitudes de información con respecto a los programas de la Institución e invitaciones y felicitaciones que fueron encaminadas en debida forma por María Shirley Rodríguez Ariza Profesional Universitario quien es la encargada de la página.

# RECOMENDACIÓN:

* Se recomienda realizar capacitación para descargar las respuestas de la ventanilla única pues se evidencia mala utilización de la ventanilla en este aspecto.
* Se recomienda ser insistentes en el buen uso del software de la ventanilla única para mejorar la información de la Institución.
* Se recomienda a cada una de las dependencias de la Institución realizar monitorio permanente las solicitudes de la comunidad con el fin de que no se presente morosidad en emitir respuesta a lo requerido.
* Continuar con el trámite de los derechos de petición y PQRS en los tiempos establecidos controlando que cada DP sea rastreado hasta salir de la Institución y contestado en el tiempo legal, control que depende de cada uno de los Funcionarios responsables de su contestación.
* Fortalecer la socialización de los mecanismos que posee la Entidad para la atención y seguimiento de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, con el fin de estimular su uso.
* Se recomienda actualizar la ventanilla única en la parte que sea posible identificar los oficios contestados.
* Enviar las respuestas por ventanilla única para que sean escaneadas y anexadas a esta ventanilla para poder hacer más fácil el seguimiento de la correspondencia.

**EDWIN ALBERTO AVILA RAMOS**

**Jefe Control Interno**