# INFORME DE CONTROL INTERNO

| | |
|---|---|
| **Jefe de Control Interno** | IVONNE TATIANA REINA MANTILLA |
| **Periodo Evaluado** | 01/01/2022 al 30/12/2022 |
| **Fecha de Elaboración** | 3/1/2023 |

## ASUNTO: INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS – PQRSD

### OBJETIVO

Verificar la oportunidad, eficiencia, eficacia y efectividad; en el cumplimiento de las actividades desarrolladas en el proceso de la gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias – PQRSD interpuestas por la ciudadanía y demás partes interesadas; según la normatividad vigente aplicable.

### MARCO NORMATIVO

- Ley 87 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.

- Decreto 1081 de 2015, "Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República."

- Ley 190 de 1995, “Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa”.

- Decreto 2232 de 1995, “por medio del cual se reglamenta la Ley 190 de 1995 en materia de declaración de bienes y rentas e informe de actividad económica y así como el sistema de quejas y reclamos”.

- Ley 962 de 2005, “Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos”.

- 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

- Ley 1437 de 2011, “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.

- Ley 1474 de 2011, “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”.

- Ley 1712 de 2014, “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”.

**ALCANCE**

Se efectúa evaluación y verificación al cumplimiento normativo relacionado con la atención de PQRSD dentro del periodo comprendido entre el 01 de enero al 30 de diciembre del 2022 .

**METODOLOGÍA**

Se solicitó a la Subdirección Administrativa y Financiera, la base de datos del Sistema de Información Institucional de Solicitudes Ciudadanas. Para este informe, se tuvo en cuenta, las peticiones que ingresaron por la ventanilla única de la entidad para la vigencia 2022.

**SEGUIMIENTO**

Según información suministrada por la Subdirección encargada de la ventanilla única para el periodo auditado, se obtuvo un total de 1.493 PQRSD clasificadas de la siguiente manera:

**Informe de situación actual de trámites de PQRS de 01/01/2022 a 31/12/2022**

Según la información suministrada por la Subdirección Administrativa y Financiera, como líder del proceso auditado, el Instituto de la Juventud, el Deporte y la Recreación de Bucaramanga, a través del sistema de Gestión de Solicitudes Ciudadanas, recibió 1.493 solicitudes de trámites PQRS para la vigencia 2022, en el periodo comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre del 2022.

A continuación, se relacionan el número de trámites de PQRSD, teniendo en cuenta que el Inderbu, ofreció para la vigencia auditada dos diferentes canales por medio de los cuales la ciudadanía en general tuvo acceso, siendo estas; la ventanilla única de radicación del Instituto y el canal virtual a través de la página web institucional. En la tabla siguiente, se detalla la radicación de solicitudes por trámite y por canal de atención:

| Tipos de Solicitud | Ventanilla | Web | Total |
|---|---|---|---|
| Clubes Deportivos | 12 | 12 | 24 |
| Clubes Deportivos - Reconocimiento Deportivo | 57 | 40 | 97 |
| Denuncia anticorrupción | 4 | 1 | 5 |
| Invitación | 19 | 6 | 25 |
| Invitaciones | 2 | | 2 |
| Petición de documentos | 38 | 18 | 56 |
| Petición de Información | 139 | 17 | 156 |
| Petición General | 634 | 70 | 704 |
| Peticion para elevar una consulta | | 1 | 1 |
| Préstamo de escenarios | 141 | 43 | 184 |
| Propuestas Licitaciones | 1 | | 1 |
| Queja | 18 | 26 | 44 |
| Queja Anonima | 1 | 8 | 9 |
| Reclamo | | 2 | 2 |
| Sugerencia | | 3 | 3 |
| felicitación | | 3 | 3 |
| sin clasificar | 177 | | 177 |

Total de comunicaciones por ventanilla única para el 2022

| | |
|---|---|
| Asignada | 137 |
| Cerrada | 1084 |
| Cerrada Parcial | 22 |
| **Total comunicaciones por Ventanilla** | **1243** |

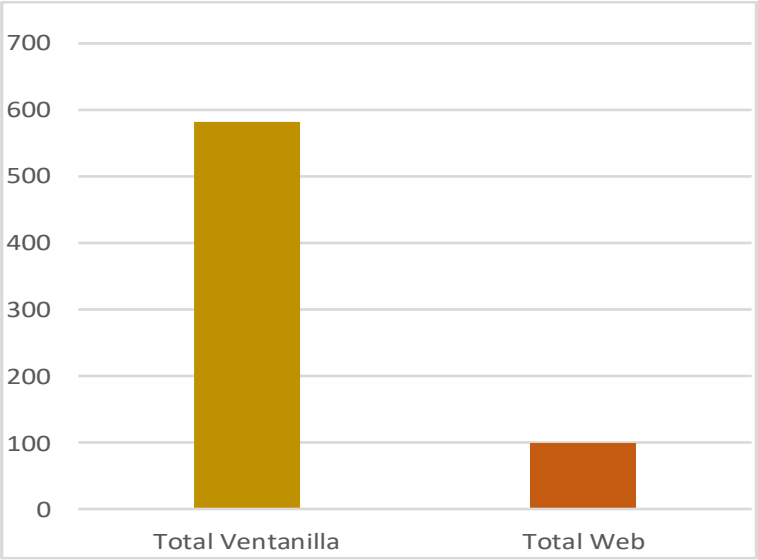
Total de comunicaciones a través de página web institucional

| | |
|---|---|
| Asignada | 16 |
| Cerrada | 231 |
| Cerrada parcial | 3 |
| **Total comunicaciones página web** | **250** |

**Análisis de PQRSD de enero a diciembre del 2022**

A esta base de datos se le realizó un análisis estadístico, el cual consistió en validar del total de las 1243 comunicaciones que ingresaron por ventanilla, 137 fueron asignadas, 1084 cerradas y 22 con cerrado parcial. Asimismo, de las 250 comunicaciones que ingresaron por página web institucional, 16 fueron asignadas, 231 cerradas y 3 con cerrado parcial.

A continuación, se muestra gráficamente la utilización de los canales de atención:




**CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

Se verificó que el Inderbu, ofreció para la vigencia 2022, atención a los grupos de interés y a la comunidad en general a través de dos diferentes canales de comunicación; ofreciendo acceso a la entidad a través de la ventanilla única de radicación y la página web institucional.

Se evidencia que para la vigencia 2022, el Instituto dio cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474, mediante el cual se establece la obligatoriedad de toda entidad pública de contar en la página web principal de un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.

El Inderbu, ofreció en la vigencia auditada el canal virtual de comunicación en el link https://inderbu.gov.co/ el cual en la sección denominada transparencia permite a los usuarios acceder a presentar PQRSD.

Se recomienda a la entidad generar mayores conocimientos técnicos al personal encargado de atender la ventanilla única y/o reevaluar la asignación de esta función a otro funcionario con habilidades en manejo de sistemas, con el fin de optimizar la función de atención de peticiones, quejas y reclamos, dando cumplimiento al numeral 7 del artículo 7 de la ley 1437 de 2011.

Conforme a la información suministrada por la Subdirección Administrativa y Financiera, líder del proceso, se evidencia que la entidad recibió 1.493 solicitudes de trámites PQRS para la vigencia 2022, de las cuales 1423 comunicaciones fueron recibidas a través de la ventanilla única de radicación y 250 por el canal virtual implementado en la página web institucional, siendo la solicitud de petición general el de mayor número de solicitudes con 704 y la petición para elevar una consulta la de menor interés con una (1) solicitud.

Teniendo en cuenta que el mayor porcentaje de ingresos en las comunicaciones, los constituyen los derechos de petición general y de información, se recomienda implementar un mecanismo que permita ejercer mayor control a las respuestas de manera oportuna, minimizando el riesgo de falta de respuesta en tiempos de ley.

Se evidencia que el segundo mayor porcentaje de ingreso de comunicaciones lo constituye el préstamo de escenarios deportivos, como uno de los servicios ofrecidos por el Inderbu y de mayor interés de parte de las comunidades.

Se exhorta a la entidad continuar los lineamientos de MIPG, frente a la política de Servicio al Ciudadano, con el propósito de optimizar y facilitar el desarrollo de sus programas y objetivos misionales de cara al ciudadano.

**IVONNE TATIANA REINA MANTILLA**
**Jefe Oficina de Control Interno**

Preparó: Adriana Delgado Cuadros
CPS Oficina de Control Interno