INFORME DE CONTROL INTERNO

Equipo Auditor Jefe de Control Interno	IVONNE TATIANA REINA MANTILLA
Periodo Evaluado	01/01/2023 al 30/12/2023
Fecha de Elaboración	Enero 4 del 2024

ASUNTO: INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES

La Ley 87 de 1993 establece como un punto central de la labor de las Unidades de Control Interno, Auditoría interna o quién haga sus veces, la verificación y evaluación permanente del Sistema de Control Interno implementado en las entidades del Estado.

En este sentido, la Oficina 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 648 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, trámite y resolución de las PQR´s en el INDERBU y el servicio de atención al ciudadano.

OBJETIVO

El propósito del informe es determinar la oportunidad de las respuestas y el nivel de percepción de los servicios y trámites ofrecidos por el INDERBU y en el evento de ser necesario formular recomendaciones a la dirección y a los responsables de los procesos,

para el mejoramiento continuo de la prestación del servicio a los usuarios por parte de la entidad.

MARCO NORMATIVO

- 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
- Decreto Ley 2106 de 2019, art.6, Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública.
- Ley 2052 del 2020, art. 19, Por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones"
- Decreto 019 de 2012. Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública. Art. 40.
- Resolución 1099 de 2017 de la Función Pública. Por la cual se establecen los procedimientos para autorización de trámites y el seguimiento a la política de racionalización de trámites, art.9.
- Ley 1474 de 2011. Estatuto Anticorrupción
- Guía V2 del Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP denominada: “Estrategia para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.

ALCANCE

El presente informe se realizó con base en los informes de seguimiento y control de las PQRs, que la Subdirección Administrativa y Financiera, como coparticipe del proceso de atención al ciudadano, acorde a su competencia entregó a la Oficina de Control Interno.

El informe contempla el reporte de las PQR´s del segundo semestre de la vigencia 2023. Este reporte es efectuado por el área de atención al ciudadano del Instituto

METODOLOGÍA

Para la elaboración de este informe la oficina de control interno solicitó a la Subdirección Administrativa y Financiera de la entidad el reporte de las PQR´s del segundo semestre de la vigencia 2023; quien por medio de la oficina de TIC preparó y entregó la información que se presenta a continuación.

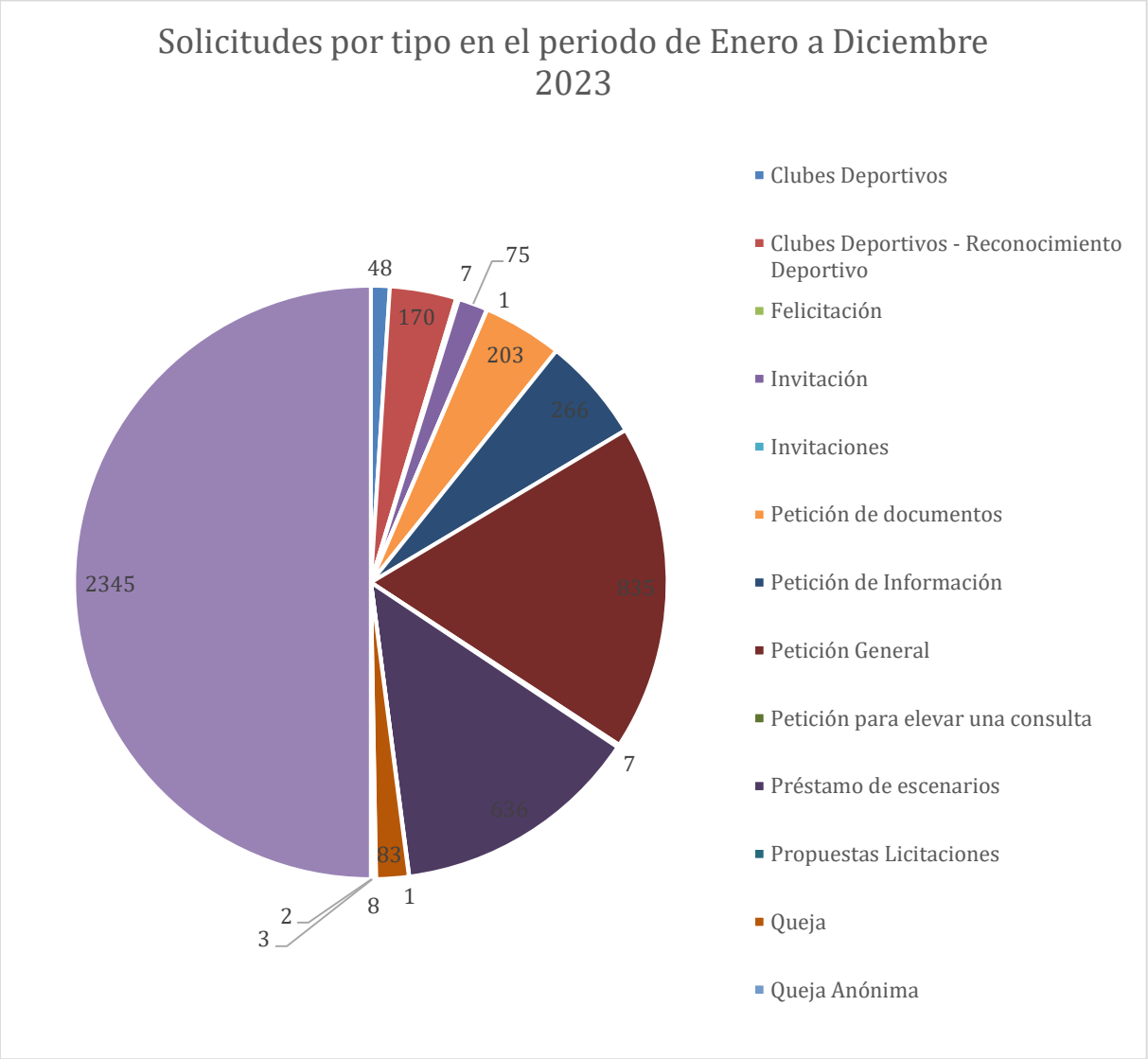
RESULTADOS:

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

Canal	Mecanismo	Ubicación/Acceso	Horario
Presencial	Ventanilla Única - Radicación de Documentos	CALLE 10 N 30-140Unidad Deportiva Alfonso López Coliseo Bicentenario Bucaramanga	Lunes a Viernes de 8:00 am a 12:00 pm y de 2:00 pm a 5:00 pm
Virtual	Correo Institucional	atencionalciudadano@inderbu.gov.co	
	Página web Institucional	http://www.inderbu.gov.co	
	Redes Sociales	https://www.facebook.com/INDERBU/	
Telefónico	Línea	(+57) 607 6450333	
Buzón de Sugerencias	Ventanilla Única	CALLE 10 N 30-140Unidad Deportiva Alfonso López Coliseo Bicentenario . Bucaramanga	

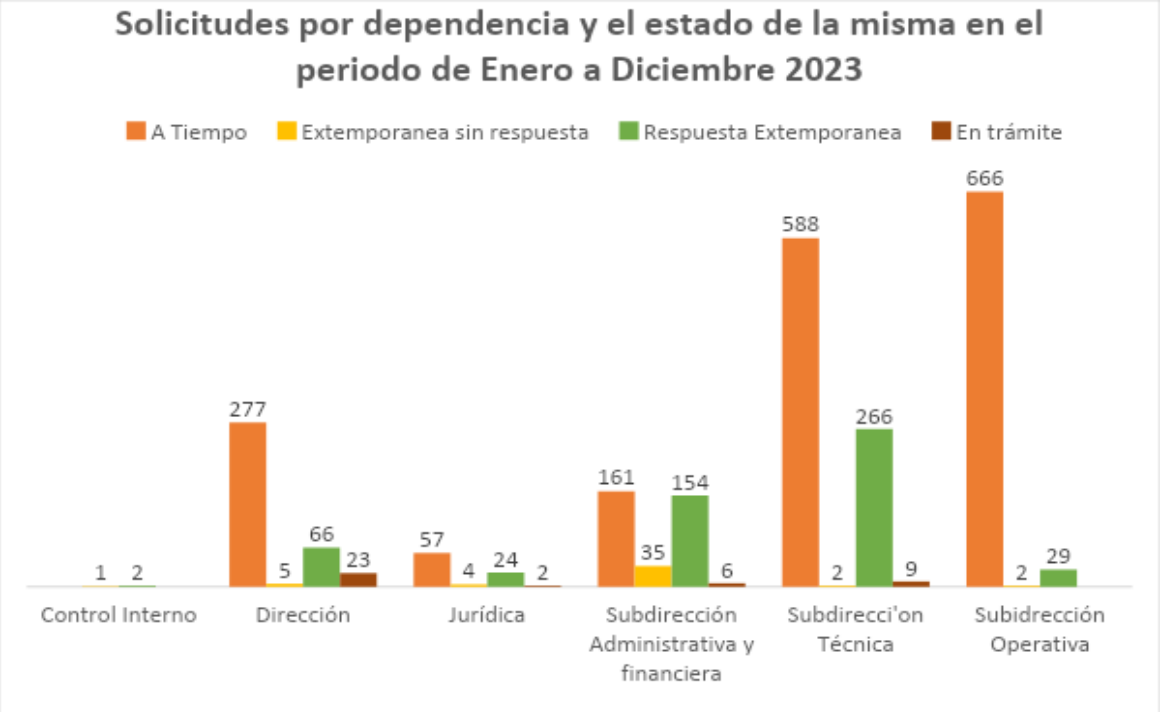
2. INFORME DEL NÚMERO DE PQRS RECIBIDAS A TRAVÉS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE SOLICITUDES CIUDADANAS DEL INDERBU, EN EL PERIODO COMPRENDIDO ENTRE EL 01/01/2023 A 30/12/2023, INDICANDO TIPO DE SOLICITUD.

Tipo de solicitud	Total
Clubes Deportivos	48
Clubes Deportivos - Reconocimiento Deportivo	170
Felicitación	7
Invitación	75
Invitaciones	1
Petición de documentos	203
Petición de Información	266
Petición General	835
Petición para elevar una consulta	7
Préstamo de escenarios	636
Propuestas Licitaciones	1
Queja	83
Queja Anónima	8
Reclamo	3
Sugerencia	2
Total general	**2345**



3. SOLICITUDES RECIBIDAS EN VENTANILLA ÚNICA QUE FUERON ASIGNADAS POR DEPENDENCIA, ÁREA O PROCESO, Y EL ESTADO DE ESTAS, ESPECIFICANDO CUÁNTAS FUERON CERRADAS OPORTUNAMENTE, CUANTAS CERRADAS EXTEMPORÁNEAMENTE Y CUÁNTAS SE ENCUENTRAN EN TRÁMITE EN TÉRMINO Y FUERA DE ÉL.

Dependencia	A Tiempo	Extemporánea sin respuesta	Respuesta Extemporánea	En Trámite	Total general
Control Interno		1	2	0	3
Dirección	277	5	66	23	371
Jurídica	57	4	24	2	87
Subdirección Administrativa y Financiera	161	35	154	6	356
Subdirección Técnica	588	2	266	9	865
Subdirección Operativa	666	2	29		697



Nota: Las solicitudes que se encuentra en trámite están en su tiempo estipulado.

4. ACCIONES SE HAN ADELANTADO PARA LLEVAR TRAZABILIDAD, ESTADO DEL TRÁMITE Y RESPUESTA OPORTUNA A PQRS QUE INGRESARON EN LA PRESENTE VIGENCIA.

Las acciones para llevar la trazabilidad es el informe mensual descargado de la plataforma por el secretario ejecutivo y enviado a los correos electrónicos de cada líder de proceso, donde se alerta las fechas de respuesta, para evitar incumplimientos.

CONCLUSIONES:

A la fecha del presente informe, se pudo evidenciar que por medio de la página web institucional https://inderbu.gov.co/, que la Entidad tramitó el 99% de las PQRS recibidas mediante el aplicativo GSC, Gestión de Solicitudes Ciudadanas, lo cual evidencia un cumplimiento de las metas establecidas en el proceso dentro del plan de acción de la vigencia.

En el informe reportado por el área de servicio al ciudadano se evidencio lo siguiente:

- No se presentó evidencia sobre apertura de buzón de sugerencias.
- La base de datos donde se registran las PQR´s fue actualizado en el último trimestre de la vigencia 2.023, sin embargo se debe fortalecer el proceso de socialización de este aplicativo, con funcionarios y contratistas para optimizar su uso y garantizar su efectividad y con esto el servicio ciudadano como pilar de la administración pública.

SUGERENCIAS PARA LA MEJORA-ACCIONES INMEDIATAS

- Actualización de la caracterización del proceso Gestión del Servicio al Cliente.
- Caracterización de los usuarios.
- Efectuar la evaluación del nivel de satisfacción y percepción del cliente en la respuesta a pqr.
- Se recomienda hacer un filtro al momento de la entrada de la correspondencia, donde se verifique si se encuentran consignados datos de contacto como numero de celular, dirección de notificación y correo electrónico.
- Revisar la razón por la cual se presentaron los radicados extemporáneos y en el evento de ser necesario adelantar las acciones correctivas.

IVONNE TATIANA REINA MANTILLA
Jefe Oficina de Control Interno