

	<b>PROCESO EVALUACION Y CONTROL DE LA GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO: PEV.01 PD01-F02</b>
	<b>INFORME DE CONTROL INTERNO</b>	<b>VERSIÓN: 02</b>
		<b>FECHA: 16/05/2024</b>

**INFORME DE CONTROL INTERNO**

<b>Jefe de Control Interno</b>	IVONNE TATIANA REINA MANTILLA
<b>Periodo Evaluado</b>	Enero 1 a junio 30 de 2.024.
<b>Fecha de Elaboración</b>	Julio 9 de 2.024.

**ASUNTO: INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES CIUDADANAS PQRSD 1 SEMESTRE 2.024.**

El presente informe tiene como objetivo cumplir con lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 el cual señala: “[...]En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la Entidad[...]”; igualmente, en esta norma se indica que: “[...]La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la Entidad un informe semestral sobre el particular[...]”, y, también, verificar la aplicación de lo establecido en la Ley 1755 de 2015, y el Decreto 491 de 2020. Todo lo anterior enmarcado en la Tercera Línea de Defensa del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).

La Ley 87 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 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.



Así mismo, la Oficina de Control Interno en cumplimiento de su rol de “Evaluación y Seguimiento” y de conformidad con lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 “Estatuto Anticorrupción”, y el Plan Anual de Auditorías y Seguidimientos - 2024, adelantó el informe de seguimiento a la atención de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información, gestionadas durante el periodo enero - junio de 2024, con el propósito de verificar el cumplimiento y trámite de las peticiones que se radican ante la entidad, la calidad y oportunidad de la gestión que sobre ellas se adelanta, de cara a sus grupos de valor y partes interesadas. 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**

Efectuar el seguimiento al trámite llevado a cabo por el Instituto de la Juventud, el Deporte y la Recreación de Bucaramanga – INDERBU, a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas por los grupos de valor y partes interesadas, mediante el análisis de datos registrados en los diferentes mecanismos de recepción, con el fin de formular las recomendaciones necesarias orientadas a la mejora continua del Instituto.

## **MARCO NORMATIVO**

- Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia 1991.
- 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

 <b>INDERBU</b> <small>Instituto de la Juventud, el Deporte y la Recreación de Bucaramanga</small>	<b>PROCESO EVALUACION Y CONTROL DE LA GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO: PEV.01 PD01-F02</b>
	<b>INFORME DE CONTROL INTERNO</b>	<b>VERSIÓN: 02</b>
		<b>FECHA: 16/05/2024</b>

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”.
- Ley 1755 de 2015 “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”. Artículo 14 de la Ley 1437 de 2011 “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

### **ALCANCE:**

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

El informe abarca el seguimiento a las PQRSD recibidas y gestionadas durante los meses de enero – junio de 2024, con base en la información registrada en el Sistema de Gestión adoptado por el Inderbu para que el ciudadano realice y consulte Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias o Denuncias (PQRSD).

### **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 PQRSD’s del primer semestre de la vigencia 2024; quien por medio del secretario ejecutivo, funcionario responsable de la VUR, preparó y entregó la información que se presenta a continuación:



**RESULTADOS:**

- **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 30-140 Unidad 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	<a href="mailto:atencionalciudadano@inderbu.gov.co">atencionalciudadano@inderbu.gov.co</a>	Lunes a Viernes de 8:00 am a 12:00 pm y de 2:00 pm a 5:00 pm
	Página web Institucional	<a href="http://www.inderbu.gov.co">http://www.inderbu.gov.co</a>	
	Redes Sociales	<a href="https://www.facebook.com/INDERBU/">https://www.facebook.com/INDERBU/</a>	
Telefónico	Línea	(+57) 607 6450333	
Buzón de Sugerencias	Ventanilla Única	CALLE 10 N 30-140 Unidad Deportiva Alfonso López Coliseo Bicentenario . Bucaramanga	

**INFORME DEL NÚMERO DE PQRS RECIBIDAS A TRAVÉS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE SOLICITUDES CIUDADANAS DEL INDERBU, EN EL PERIODO COMPRENDIDO ENTRE EL 01/01/2024 A 30/06/2024, SE INDICA EL TIPO DE SOLICITUD.**

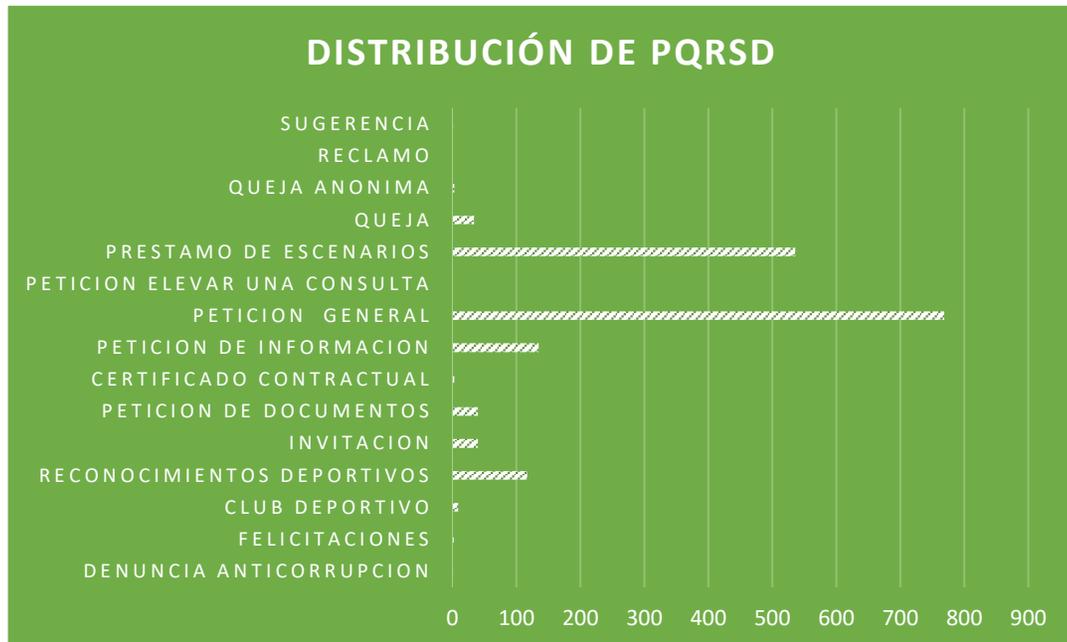
Se solicitó el informe consolidado de las PQRS del Instituto de la Juventud, el Deporte y la Recreación de Bucaramanga, discriminando por tipo de solicitud asignada, a la Subdirección Administrativa y Financiera del Inderbu, en el siguiente cuadro se transcribe la información suministrada:



**Relación de PQRSD, recibidas en el software SGC.**

<b>Tipo de Solicitud</b>	<b>Asignada</b>	<b>Cerrada</b>	<b>Radicada</b>	<b>Total general</b>
Certificado contractual		3		3
Clubes Deportivos	18	8		26
Clubes Deportivos - Reconocimiento Deportivo	11	88		99
Denuncia anticorrupción	1			1
Felicitación	1	1		2
Invitación	22	18		40
Petición de documentos	2	38		40
Petición de Información	79	56		135
Petición General	280	486	5	771
Préstamo de escenarios	447	88	1	536
Queja	18	16		34
Queja Anónima		3		3
Sugerencia		1		1
<b>Total</b>	<b>879</b>	<b>806</b>	<b>6</b>	<b>1691</b>

Se puede evidenciar, que los conceptos petición general, préstamo de escenarios deportivos, petición de información y reconocimientos deportivos, son los tipos de solicitudes que más se reciben en el Inderbu.



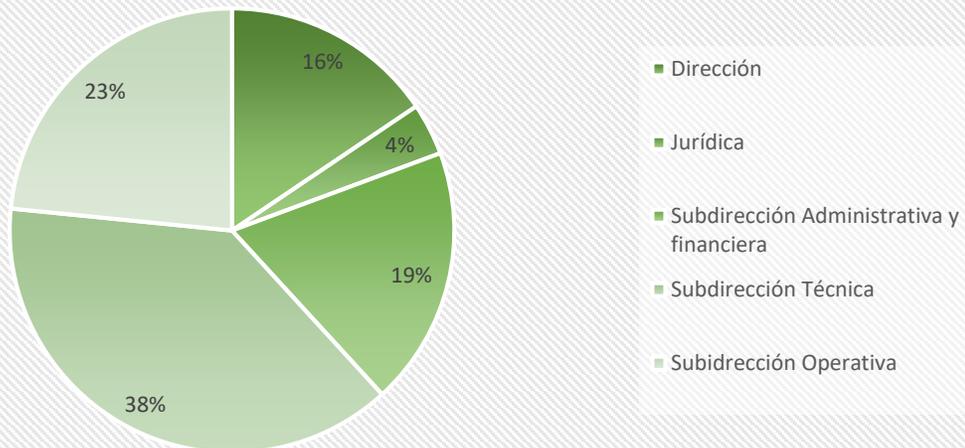


## SOLICITUDES RECIBIDAS EN VENTANILLA ÚNICA ASIGNADAS POR DEPENDENCIA, ÁREA O PROCESO.

### PQRSD por dependencia

Dependencia	Total Radicados
Dirección	263
Jurídica	64
Subdirección Administrativa y financiera	319
Subdirección Técnica	649
Subdirección Operativa	396
<b>Total</b>	<b>1691</b>

### PQRSD POR DEPENDENCIA

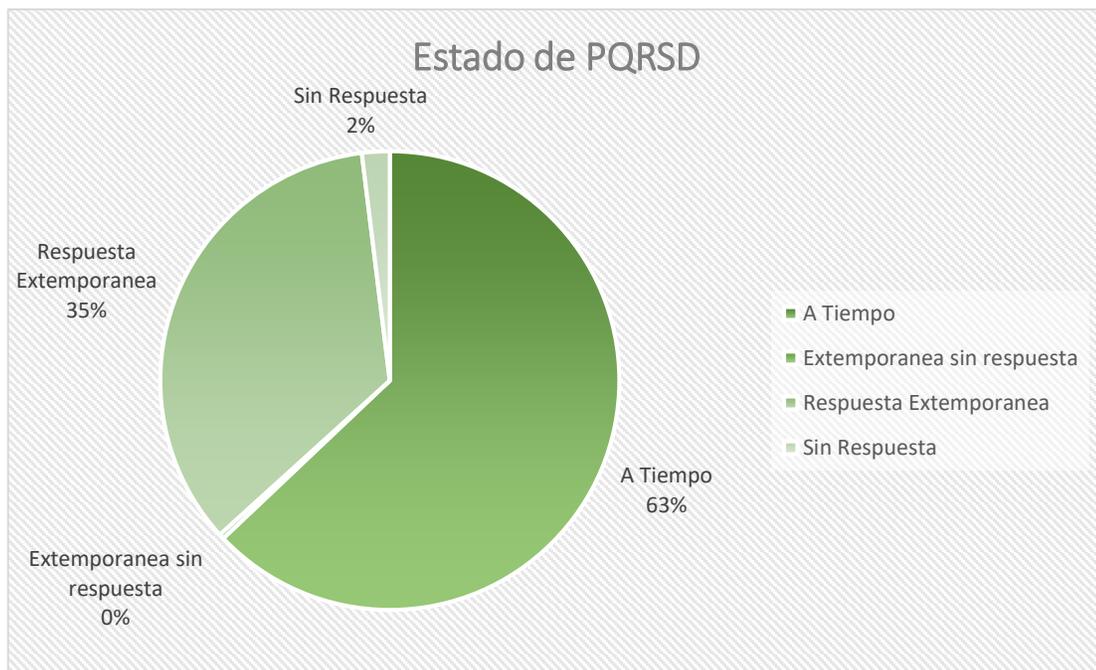


Se evidencia que el área que recibió más solicitudes durante el primer semestre, fue la subdirección técnica (649) seguida de la subdirección operativa (396), estas cifras reflejan la gran demanda de los usuarios del Inderbu, en consideración a las dos subdirecciones son las responsables del cumplimiento de la misionalidad del Instituto de la Juventud, el Deporte y la Recreación de Bucaramanga, Inderbu.



### PQRSD por dependencia especificando estado

Etiquetas de fila	A Tiempo	Extemporáne a sin respuesta	Respuesta Extemporáne a	Sin Respuesta	Total general
Dirección	180	2	58	23	263
Jurídica	33	4	20	7	64
Subdirección Administrativa y Financiera	191		125	3	319
Subdirección Técnica	362		287		649
Subdirección Operativa	298		98		396
<b>Total</b>	<b>1064</b>	<b>6</b>	<b>588</b>	<b>33</b>	<b>1691</b>



Al realizar el respectivo análisis de la información, se puede concluir lo siguiente;

De las 1.691 PQRSD recibidas, 6 están sin respuesta con el término vencido, cifra que corresponde al 0.35%, es decir se tramitó el 99.64%.

 <b>INDERBU</b> <small>Instituto de la Juventud, el Deporte y la Recreación de Bucaramanga</small>	<b>PROCESO EVALUACION Y CONTROL DE LA GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO: PEV.01 PD01-F02</b>
	<b>INFORME DE CONTROL INTERNO</b>	<b>VERSIÓN: 02</b>
		<b>FECHA: 16/05/2024</b>

Así mismo, se evidencia que, 588 de 1.691, correspondiente al 34.77% se tramitaron de manera extemporánea y 33 se encuentran a la fecha de cierre de informe sin respuesta, dentro del término de ley.

**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 99.64% 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 la subdirección administrativa y financiera, se evidenció lo siguiente:

- No se presentó evidencia sobre apertura de buzón de sugerencias.
- La base de datos donde se registran las PQRD´s fue actualizado en el último trimestre de la vigencia 2.024, 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.

- 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.
- Capacitar al personal asignado para el manejo de PQRSD, de manera que se use de manera adecuada y eficiente el aplicativo; lo anterior, teniendo en cuenta que la principal debilidad que se ha evidenciado, es que los responsables tramitan los requerimientos asignados de manera oportuna, a través de sus correos institucionales, más no desde el software y el trámite de cerrar los respectivos radicados en el sistema SGC, no lo efectúan de manera simultánea y/o oportuna, generando estos reportes que no se ajustan al quehacer institucional.
- Es importante, socializar desde la alta dirección las políticas definidas para el manejo adecuado de PQRSD, lo cual garantizará el cumplimiento de la Ley 1474 de 2011 “Estatuto Anticorrupción”, en lo referente al trámite de las mismas en las entidades públicas.

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