

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

INFORME DE CONTROL INTERNO

Jefe de Control Interno	IVONNE TATIANA REINA MANTILLA
Periodo Evaluado	Enero 1 a diciembre 30 de 2.024.
Fecha de Elaboración	Enero 7 de 2.025.

ASUNTO: INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES CIUDADANAS PQRSO 2 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.

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

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 - diciembre 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

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

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 – diciembre 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 segundo semestre de la vigencia 2024; quien, preparó y entregó la información que se presenta a continuación:

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

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	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 30-140 Unidad Deportiva Alfonso López Coliseo Bicentenario . Bucaramanga	

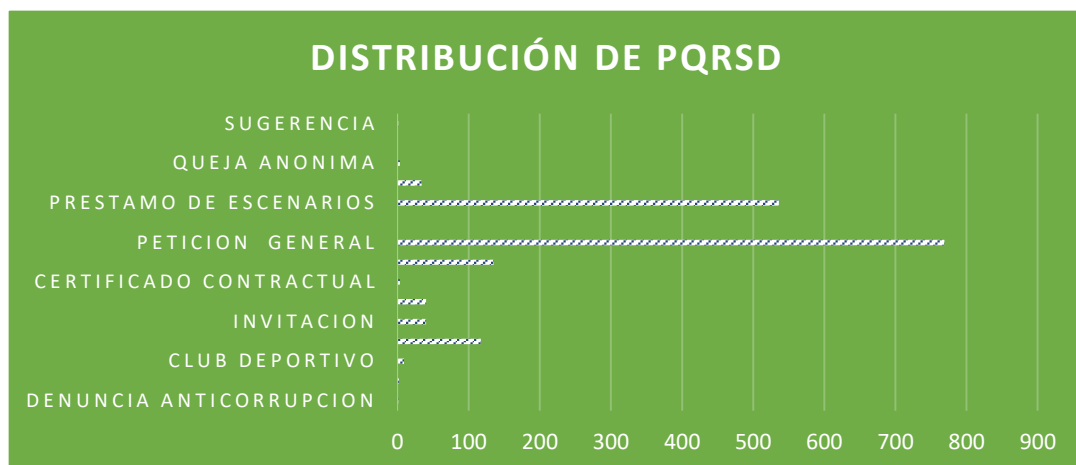
INFORME DEL NÚMERO DE PQRS RECIBIDAS A TRAVÉS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE SOLICITUDES CIUDADANAS DEL INDERBU, EN EL PERIODO COMPRENDIDO ENTRE EL 01/01/2024 A 30/12/2024, SE INDICA EL TIPO DE SOLICITUD.

Se solicitó a la Subdirección Administrativa y Financiera del Instituto de la Juventud, el Deporte y la Recreación de Bucaramanga (Inderbu) el informe consolidado de las PQRS, discriminado por tipo de solicitud asignada. A continuación, se presenta la información proporcionada en el siguiente cuadro:

Relación de PQRS, recibidas en el software SGC.

Tipo de Solicitud	A tiempo	Extemporánea sin respuesta	Respuesta extemporánea	Sin respuesta	Total general
Certificado contractual	6		1		7
Clubes Deportivos	37				37
Clubes Deportivos - Reconocimiento Deportivo	206	1			207
Denuncia anticorrupción			1		1
Felicitación	1		3		4
Invitación	19		21		40
Invitaciones	27		6		33
Petición de documentos	44		5		49
Petición de Información	152	4	97		253
Petición General	1014	12	420	2	1448
Préstamo de escenarios	540	8	278		826
Queja	38	3	21		62
Queja Anónima	4				4
Reclamo	1				1
Sugerencia	1		2		3
Total	2090	28	855	2	2975

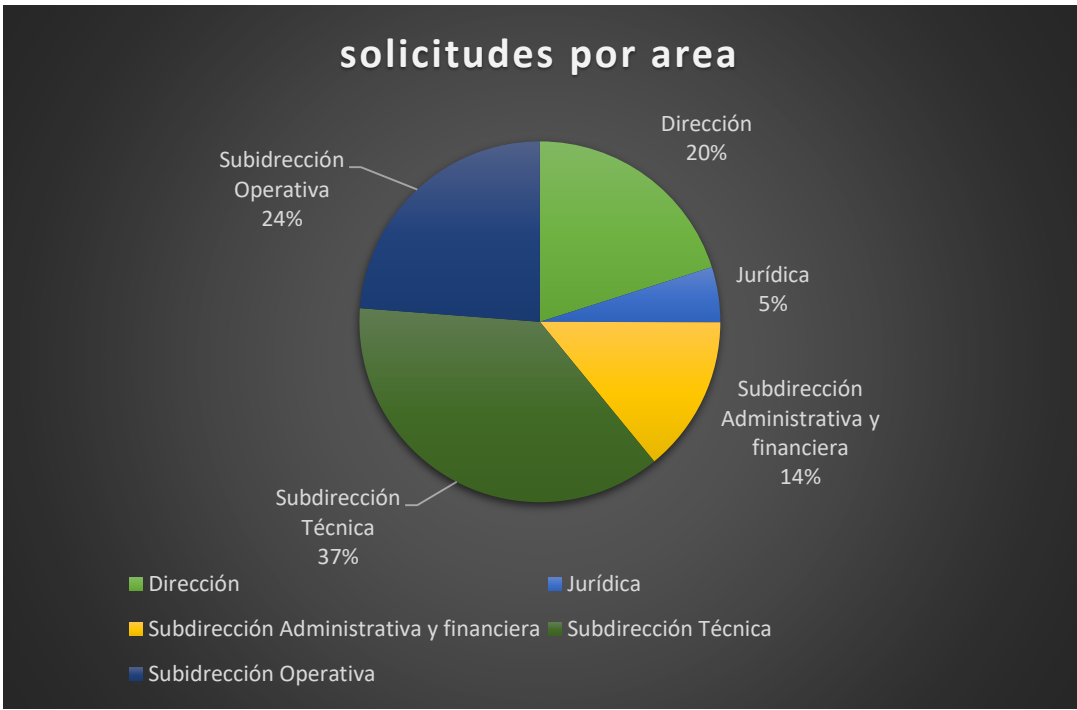
Se puede evidenciar, que los conceptos petición general, préstamo de escenarios deportivos, petición de información y reconocimientos deportivos, son los tipos de solicitudes que más se reciben en el Inderbu.



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

Dependencia	Total Radicados
Dirección	598
Jurídica	148
Subdirección Administrativa y financiera	417
Subdirección Técnica	1105
Subdirección Operativa	707
Total	2975

Se observa que, durante este año, el área que recibió más solicitudes fue la Subdirección Técnica, con 1,105 solicitudes, seguida de la Subdirección Operativa, con 707. Estas cifras reflejan la alta demanda de los usuarios del Inderbu, considerando que estas subdirecciones son las principales responsables de cumplir con la misión del Instituto de la Juventud, el Deporte y la Recreación de Bucaramanga (Inderbu).



PQRSD por dependencia especificando estado

Área o proceso	A Tiempo	Extemporánea sin respuesta	Respuesta Extemporánea	Sin Respuesta	Total general
Dirección	481	1	116		598
Jurídica	85		61	2	148
Subdirección Adtiva y Financiera	266		151		417
Subdirección Técnica	687	25	393		1105
Subdirección Operativa	571	2	134		707
Total	2090	28	855	2	2975



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

De las 2.975 PQRSD recibidas, 28 están sin respuesta con el término vencido, cifra que corresponde al 0.94%, es decir se tramitó el 99.06% de las PQRSD recibidas en la vigencia 2.024.

Así mismo, se evidencia que, 855 de 2.975, correspondiente al 28.74% se tramitaron de manera extemporánea y 2 se encuentran a la fecha de cierre de informe sin respuesta, dentro del término de ley.

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

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 99.06% 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 y mejora representativa de este proceso tan importante para el cumplimiento de las políticas de servicio al ciudadano implementadas en 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 para el registro de las PQRD's se ha trabajado en todas las dependencias, no obstante, es necesario fortalecer permanentemente el proceso de socialización de este aplicativo entre los funcionarios y contratistas, con el fin de optimizar su uso, garantizar su efectividad, y así mejorar el servicio al ciudadano, como pilar fundamental de la administración pública.

SUGERENCIAS PARA LA MEJORA-ACCIONES INMEDIATAS

- Se recomienda implementar un filtro en la recepción de correspondencia para verificar que se incluyan datos de contacto como número de celular, dirección de notificación y correo electrónico.
- Capacitar al personal asignado al manejo de PQRSD para asegurar el uso adecuado y eficiente del aplicativo; evitando la generación de reportes que no reflejan con precisión la adecuada gestión institucional.
- Es fundamental que la alta dirección socialice las políticas establecidas para el manejo adecuado de las PQRSD, con el fin de garantizar el cumplimiento de la Ley 1474 de 2011, "Estatuto Anticorrupción", en lo relacionado con el trámite de estas, en las entidades públicas.



IVONNE TATIANA REINA-MANTILLA
Jefe Oficina de Control Interno