

 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	VERSION: 02
		FECHA: 16/05/2024

INFORME DE CONTROL INTERNO

Jefe de Control Interno	IVONNE TATIANA REINA MANTILLA
Periodo Evaluado	1 de enero a 30 de junio de 2025
Fecha de Elaboración	10 de julio de 2025

ASUNTO: INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PQRSDEL INDERBU ENERO A JUNIO 2.025.

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

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

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 - 2025, 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 2025, 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.

 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	VERSION: 02
		FECHA: 16/05/2024

- 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”.
- 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 la información a cerca de las PQRSD, 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, a través del Secretario Ejecutivo Nelson Tarazona, funcionario responsable del manejo de la ventanilla única de radicación del Inderbu.

El informe abarca el seguimiento a las PQRSD recibidas y gestionadas durante los meses de enero – junio de 2025, con base en la información registrada en el Sistema de Gestión SGC 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 2025; quien, por medio del secretario ejecutivo, funcionario responsable de la VUR, preparó y entregó la información que se presenta a continuación:

	PROCESO EVALUACION Y CONTROL DE LA GESTIÓN	CÓDIGO: PEV.01 PD01-F02
	INFORME DE CONTROL INTERNO	VERSION: 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:am a 12:00 pm y de 2:00 pm a 5: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	

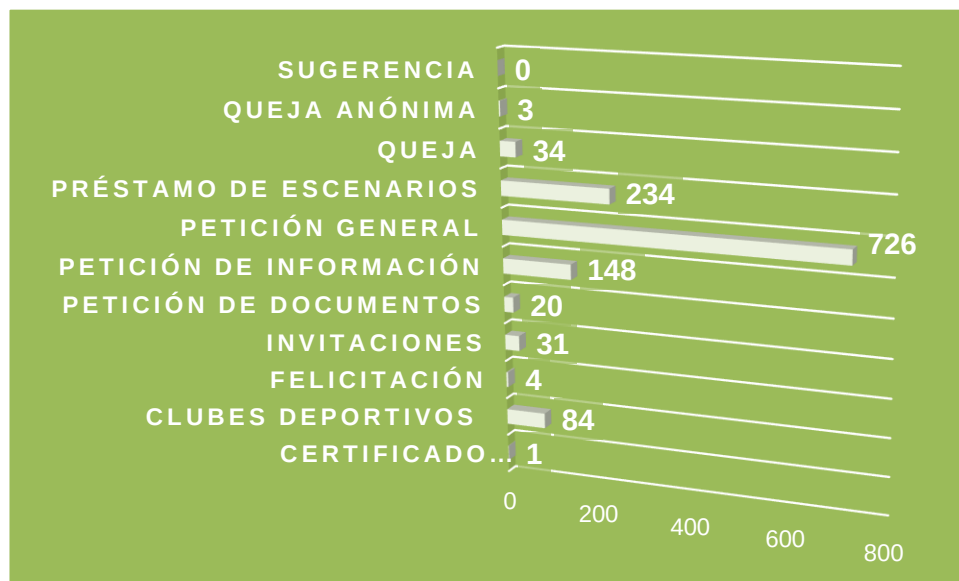
INFORME DEL NÚMERO DE PQRS RECIBIDAS A TRAVÉS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE SOLICITUDES CIUDADANAS DEL INDERBU, EN EL PERIODO COMPRENDIDO ENTRE EL 01/01/2025 A 30/06/2025.

En atención a la solicitud del informe consolidado de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) del Instituto de la Juventud, el Deporte y la Recreación de Bucaramanga – INDERBU, se requirió a la Subdirección Administrativa y Financiera la remisión de la información detallada, discriminada por tipo de solicitud asignada. A continuación, se presenta el cuadro que contiene la información suministrada oficialmente por dicha dependencia por medio del secretario ejecutivo, la cual servirá de base para el análisis correspondiente en el marco de la gestión institucional de las PQRS.

Relación de PQRSD, recibidas por tipo de proceso

Cuenta de Tipo Solicitud	A Tiempo	extemporánea sin respuesta	Respuesta extemporánea	Sin Respuesta	Total, general
Certificado contractual	1	0	0	0	1
Clubes Deportivos	80	0	0	4	84
Felicitación	4	0	0	0	4
Invitaciones	24	3	3	1	31
Petición de documentos	13	0	7	0	20
petición de información	119	8	21	0	148
petición General	526	7	189	4	726
préstamo de escenarios	159	8	67	0	234
Queja	26	0	5	3	34
Queja Anónima	3	0	0	0	3
Sugerencia	0	0	0	0	0
Total general	955	26	292	12	1285

Distribución de PQRSD por porcentaje



Del total de 1.285 solicitudes radicadas ante el Instituto, 955 fueron gestionadas a tiempo, lo que representa un cumplimiento del 74,3%. Sin embargo, se identifican 292 respuestas extemporáneas, 26 solicitudes extemporáneas sin respuesta y 12

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

casos sin respuesta, lo que evidencia oportunidades de mejora en los tiempos de atención.

Las categorías con mayor volumen de solicitudes son la petición general, con 726 registros, de los cuales 526 fueron atendidos a tiempo, 189 de forma extemporánea, 7 extemporáneas sin respuesta y 4 sin respuesta; y el préstamo de escenarios, con 234 solicitudes, de las cuales 159 se respondieron a tiempo, 67 de forma extemporánea y 8 extemporáneas sin respuesta. Le siguen en volumen la petición de información (148 solicitudes), con 119 a tiempo, 21 extemporáneas y 8 sin respuesta; y los clubes deportivos (84), que presentan un desempeño positivo con 80 solicitudes atendidas oportunamente, aunque 4 no recibieron respuesta.

Otros tipos de solicitud con menor volumen, pero con casos de gestión mixta, incluyen invitaciones (31), con 24 a tiempo, 3 extemporáneas sin respuesta, 3 respuestas extemporáneas y 1 sin respuesta; quejas (34), con 26 a tiempo, 5 extemporáneas y 3 sin respuesta; y peticiones de documentos (20), con 13 a tiempo y 7 extemporáneas.

Finalmente, categorías como felicitaciones (4), queja anónima (3) y certificado contractual (1) fueron resueltas completamente a tiempo, mientras que sugerencias no registraron solicitudes durante el periodo evaluado.

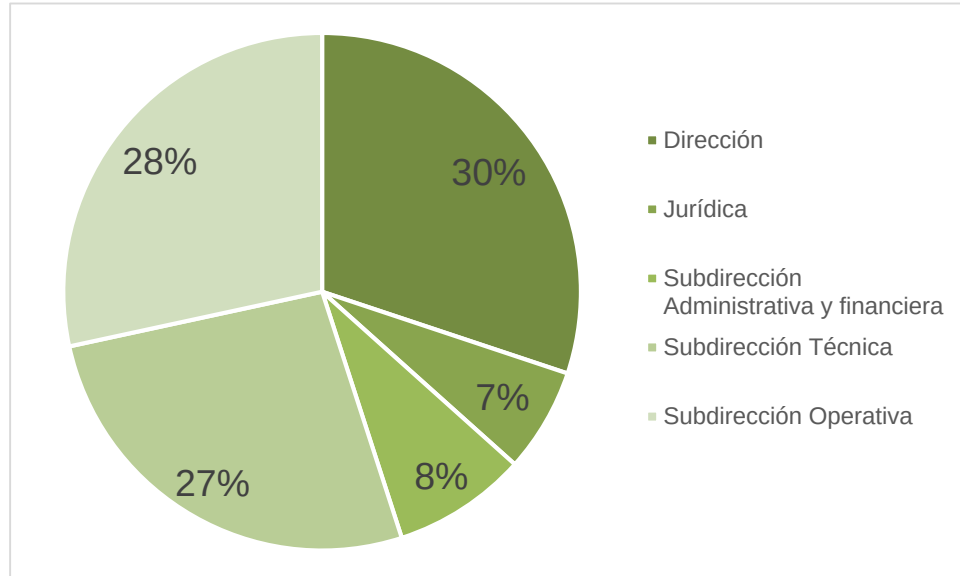
Este análisis evidencia la necesidad de fortalecer los procesos de respuesta oportuna, especialmente en las categorías de mayor volumen y en aquellas con indicadores críticos de no respuesta.

PQRSD POR DEPENDENCIA

Dependencia	Total radicados
Dirección	344
Jurídica	83
Subdirección Administrativa y financiera	107
Subdirección Técnica	339
Subdirección Operativa	362
Total	1285

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

PQRS POR DEPENDENCIA EN PORCENTAJE



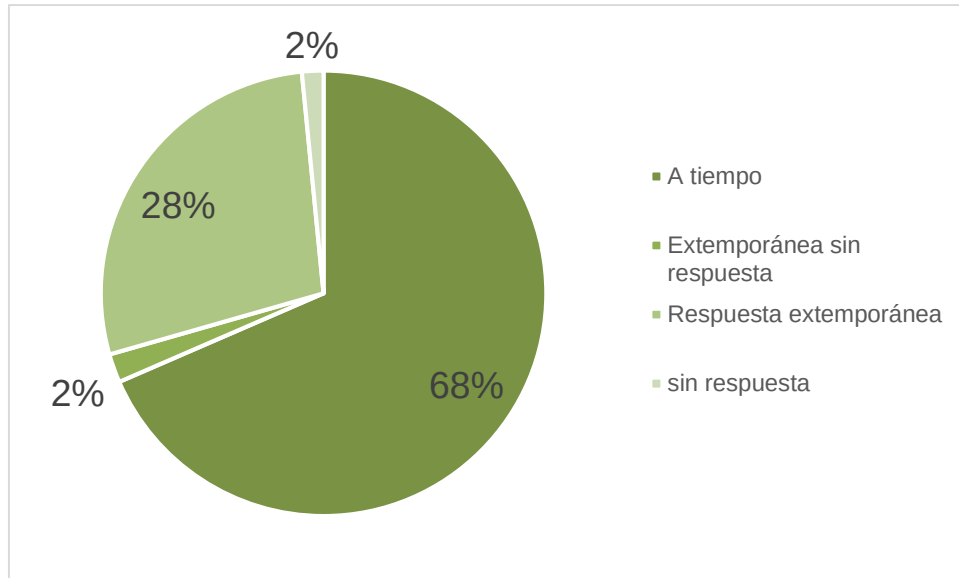
Del total de 1.285 solicitudes radicadas, la mayor carga recayó en la Subdirección Técnica con 339 registros, seguida por la Subdirección Operativa con 362 y la Dirección con 344, lo que evidencia que estas tres dependencias concentran el 85% del total gestionado. Por su parte, la Subdirección Administrativa y Financiera recibió 107 solicitudes y el área Jurídica 83, reflejando una menor participación en comparación con las demás dependencias. Esta distribución permite identificar los focos de mayor gestión documental y carga operativa dentro de la entidad.

PQRS POR DEPENDENCIA ESPECIFICANDO ESTADO

Dependencia	A tiempo	Extemporánea sin respuesta	Respuesta extemporánea	sin respuesta	total, general
Dirección	233	8	107	6	344
Jurídica	70	0	11	2	83
Subdirección Administrativa y financiera	65	6	36	0	107
Subdirección Técnica	250	12	123	4	339
Subdirección Operativa	347	0	15	0	362
Total	955	26	292	12	1285

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

PQRS POR DEPENDENCIA ESPECIFICANDO ESTADO EN PORCENTAJE



Del análisis de las 1.285 solicitudes radicadas en la entidad, se evidencia que 955 fueron gestionadas a tiempo, lo que representa un cumplimiento oportuno del 74%. La Subdirección Operativa destaca con el mejor desempeño, atendiendo 347 solicitudes dentro del plazo establecido y sin registrar respuestas extemporáneas ni casos sin respuesta. Le sigue la Dirección, que gestionó a tiempo 223 solicitudes, aunque presentó 107 respuestas extemporáneas y 8 sin respuesta, lo cual impacta su eficiencia. La Subdirección Técnica, con 389 solicitudes, atendió a tiempo 250, pero reporta un número considerable de respuestas extemporáneas (123) y 12 casos extemporáneos sin respuesta. Por su parte, la Subdirección Administrativa y Financiera gestionó 65 solicitudes dentro del tiempo, pero también reportó 36 respuestas extemporáneas y 6 extemporáneas sin respuesta. Finalmente, el área Jurídica gestionó 70 solicitudes a tiempo, con 11 respuestas extemporáneas y 2 casos sin respuesta. En conjunto, se identifican 292 respuestas extemporáneas y 12 solicitudes que no han recibido respuesta, lo que representa un área de mejora importante en la eficiencia de los tiempos de respuesta institucionales.

CONCLUSIONES:

Del análisis consolidado de las solicitudes radicadas ante el Instituto de la Juventud, el Deporte y la Recreación de Bucaramanga INDERBU, se evidencia un volumen significativo de requerimientos ciudadanos, con un total de 1.285 registros en el periodo evaluado. De estos, 955 fueron atendidos oportunamente, lo que representa un cumplimiento del 74,3%, mientras que se identificaron 292 respuestas extemporáneas, 26 solicitudes extemporáneas sin respuesta y 12

 Alcaldía de Bucaramanga 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	VERSION: 02
		FECHA: 16/05/2024

casos sin respuesta alguna. Estas cifras reflejan un desempeño aceptable, aunque con amplios márgenes de mejora en la eficiencia institucional y los tiempos de atención, especialmente en las categorías de mayor demanda.

Las dependencias con mayor carga operativa fueron la Subdirección Técnica (339 solicitudes), la Subdirección Operativa (362) y la Dirección (344), concentrando juntas el 85% del total de solicitudes. La Subdirección Operativa sobresale con el mejor desempeño, al haber gestionado el 100% de sus solicitudes dentro del plazo establecido, sin reportar respuestas extemporáneas ni casos sin respuesta. Por el contrario, la Dirección gestionó 223 solicitudes a tiempo, pero presentó 107 respuestas extemporáneas y 8 sin respuesta; mientras que la Subdirección Técnica atendió 250 solicitudes oportunamente, pero reportó 123 respuestas extemporáneas y 12 casos extemporáneos sin respuesta, lo que impacta negativamente los indicadores de eficiencia y plantea la necesidad de fortalecer sus capacidades operativas y de gestión documental.

En cuanto a los tipos de solicitudes, la categoría de petición general lidera en volumen con 726 registros, de los cuales 526 fueron atendidos a tiempo, 189 de forma extemporánea, 7 extemporáneas sin respuesta y 4 sin respuesta; le siguen el préstamo de escenarios, con 234 solicitudes (159 respondidas a tiempo, 67 extemporáneas y 8 sin respuesta), y la petición de información, con 148 casos (119 a tiempo, 21 extemporáneas y 8 sin respuesta). Estas tres categorías concentran tanto el mayor número de solicitudes gestionadas como los principales rezagos en términos de oportunidad y cobertura de respuesta, con un total combinado de más de 100 casos sin respuesta. En contraste, solicitudes como las de clubes deportivos (84 solicitudes, 80 gestionadas a tiempo), felicitaciones (4), queja anónima (3) y certificados contractuales (1) muestran un manejo eficiente, con el 100% de atención en tiempo, destacándose como buenas prácticas institucionales.

Finalmente, se resalta la importancia de mejorar la trazabilidad y el seguimiento interno de las solicitudes, especialmente aquellas clasificadas como quejas y peticiones sensibles, dado que se identificaron 3 quejas sin respuesta y múltiples solicitudes extemporáneas sin atender. La gestión integral y oportuna de las PQRS es clave para fortalecer la confianza ciudadana y garantizar la calidad del servicio público, por lo que se recomienda implementar estrategias de racionalización de trámites, asignación equitativa de cargas operativas y fortalecimiento de los canales de atención, con especial énfasis en las áreas de mayor rezago.

SUGERENCIAS PARA LA MEJORA - ACCIONES INMEDIATAS

 	PROCESO EVALUACION Y CONTROL DE LA GESTIÓN INFORME DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO: PEV.01 PD01-F02 VERSION: 02 FECHA: 16/05/2024
• Reforzar, de manera prioritaria, los equipos de trabajo de la Dirección y la Subdirección Técnica, quienes presentan mayor carga operativa y más casos extemporáneos o sin respuesta. • Desarrollar o reforzar herramientas digitales que permitan alertar de manera automática a los responsables de las solicitudes cuando se acerquen a los plazos límite de respuesta. • Implementar jornadas de formación para todo el personal que gestiona PQRS, enfocadas en los deberes legales, el impacto reputacional, los estándares de calidad del servicio y garantizar el cumplimiento de la Ley 1474 de 2011 “Estatuto Anticorrupción”. • Analizar los cuellos de botella en los flujos de respuesta de solicitudes complejas, identificando procesos que puedan ser optimizados, simplificados o digitalizados. • Capacitar al personal asignado para el manejo de PQRS, 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.  IVONNE TATIANA REINA MANTILLA Jefe Oficina Control Interno Reviso y proyecto. Paula Andrea Cala Castaño – Contratista Oficina Control Inter 		