

 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	JULIANA ANDREA ORTIZ AGREDO
Periodo Evaluado	1 de enero a 30 de junio de 2026
Fecha de Elaboración	6 de julio de 2026

ASUNTO: INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PQRSDEL INDERBU ENERO A JUNIO 2026.

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, la Oficina de Control Interno realizó el seguimiento a la gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSDEL) presentadas por la ciudadanía durante el período objeto de evaluación. La citada disposición establece que las Entidades Públicas deben contar con una dependencia responsable de recibir, tramitar y resolver dichas solicitudes, además, señala que la Oficina de Control Interno debe verificar que este proceso se desarrolle conforme la normativa vigente y debe presentar un informe semestral a la administración de la entidad. En este sentido, el presente informe tiene como propósito evaluar el cumplimiento de las disposiciones contenidas en la Ley 1755 de 2015 y demás normas aplicables, verificando la oportunidad, calidad y eficacia en la gestión de las PQRSDEL, con el fin de identificar fortalezas, oportunidades de mejora y el nivel de cumplimiento de los lineamientos establecidos para la atención a la ciudadanía.

De conformidad con lo establecido en la Ley 87 de 1993, corresponde a las Oficinas de Control Interno, Auditoría Interna o quien haga sus veces, evaluar de manera independiente la efectividad del Sistema de Control Interno implementado en las entidades públicas, contribuyendo al mejoramiento continuo de la gestión institucional. En desarrollo de esta función, la Oficina de Control Interno, en su rol de Tercera Línea de Defensa del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), realiza evaluaciones independientes con enfoque basado en riesgos, mediante las cuales verifica la efectividad de los controles implementados por la primera y segunda línea de defensa. Como resultado de este ejercicio, emite observaciones y recomendaciones orientadas al fortalecimiento del Sistema de Control Interno, la adecuada gestión de los riesgos y el cumplimiento de los objetivos institucionales.

En concordancia con lo establecido en el artículo 17 del Decreto 648 de 2017, las Oficinas de Control Interno, o quienes hagan sus veces, desarrollan su gestión mediante el ejercicio de los roles de liderazgo estratégico, enfoque hacia la prevención, evaluación de la gestión del riesgo, evaluación y seguimiento, y relación con los entes externos de control. En este marco, el rol de Evaluación y Seguimiento constituye un instrumento esencial para emitir una valoración independiente sobre la efectividad del Sistema de Control Interno y el desempeño de la gestión institucional. Su desarrollo permite verificar la eficacia de los controles implementados, identificar oportunidades de mejora y formular recomendaciones orientadas al fortalecimiento del sistema y al cumplimiento de los objetivos institucionales.

En ejercicio del rol de evaluación y seguimiento y en atención a lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 —Estatuto Anticorrupción—, así como a las actividades programadas en el Plan Anual de Auditorías y seguimientos de la vigencia 2026, la Oficina

 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

de Control Interno efectuó la revisión de la gestión relacionada con las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y solicitudes de acceso a la información tramitadas por la Entidad durante el período comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2026.

El seguimiento realizado estuvo orientado a verificar la observancia de los términos y disposiciones legales aplicables, evaluar la eficacia y oportunidad de las respuestas emitidas, y analizar el funcionamiento de los mecanismos establecidos para la atención de los requerimientos ciudadanos. En consecuencia, se presenta el informe semestral que consolida los resultados obtenidos, incluyendo la evaluación del servicio de atención al ciudadano y los aspectos identificados que requieren fortalecimiento, con el propósito de aportar al mejoramiento continuo de los procesos, la transparencia institucional y la adecuada atención de los grupos de valor.

I. OBJETIVO

Verificar la gestión desarrollada por el Instituto de la Juventud, el Deporte y la Recreación de Bucaramanga (INDERBU) en la atención, trámite y respuesta de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD), mediante la evaluación del cumplimiento de los términos legales, los procedimientos internos y los mecanismos implementados para la atención al ciudadano, con el fin de identificar oportunidades de mejora, fortalecer los controles asociados al proceso y contribuir al mejoramiento continuo de la gestión institucional.

II. MARCO NORMATIVO

- Constitución Política de Colombia de 1991, artículo 23.
- 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* (Estatuto Anticorrupción).
- Decreto Ley 019 de 2012, artículo 40, *por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración 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*.
- 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*. En concordancia con el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, modificado por la citada ley.
- Decreto Ley 2106 de 2019, artículo 6, *por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la Administración Pública*.
- Ley 2052 de 2020, artículo 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*.
- Resolución 455 de 2021 del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), *por la cual se establecen los procedimientos para la autorización de trámites y el seguimiento a la Política de Racionalización de Trámites*.

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

III. ALCANCE

Para el desarrollo del presente seguimiento, la Oficina de Control Interno tomó como base la información suministrada por la Subdirección Administrativa y Financiera, dependencia responsable del proceso de Atención al Ciudadano, relacionada con la gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD). Esta información fue aportada por la dependencia de ventanilla única del INDERBU, oficina que recepciona, registra, asigna y lleva el control de las comunicaciones oficiales que ingresan a la Entidad.

La evaluación comprende las PQRSD recibidas y tramitadas durante el período comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2026. Para su análisis se consultó la información registrada en el Sistema de Gestión Documental utilizado por el INDERBU para la recepción, radicación, trámite, seguimiento, control y consulta de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas por los ciudadanos.

IV. METODOLOGÍA

Para el desarrollo del presente seguimiento, la Oficina de Control Interno solicitó a la Subdirección Administrativa y Financiera la información correspondiente a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) recibidas y tramitadas durante el primer semestre de la vigencia 2026. Dicha información fue suministrada a través del funcionario responsable de la Ventanilla Única de Radicación, quien realizó la consolidación y entrega de los datos requeridos para la ejecución del presente ejercicio de evaluación.

Con fundamento en la información reportada, se efectuó el análisis respectivo, cuyos resultados se presentan a continuación:

V. RESULTADOS:

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

CANAL	MECANISMO	UBICACIÓN/ACCESO	HORARIO
Presencial	Ventanilla Única - Radicación escrita por correspondencia	Calle 10 # 30 – 140, Unidad Deportiva Alfonso López Coliseo Bicentenario Bucaramanga	Lunes a viernes de 7:30 am a 1:00 pm y de 2:00 pm a 5:00 pm.
Virtual	Correo Institucional	ventanillaunica@inderbu.gov.co	
	Página web Institucional	http://www.inderbu.gov.co/	
Telefónico	línea	(+57) 607 6854594	
Buzón de Sugerencias	Ventanilla Única	Calle 10 # 30 - 140. Unidad Deportiva Alfonso López Coliseo Bicentenario. 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

➤ **INFORME DEL NÚMERO DE PQRS RECIBIDAS A TRAVÉS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE SOLICITUDES CIUDADANAS DEL INDERBU, EN EL PERIODO COMPRENDIDO ENTRE EL 01/01/2026 A 30/06/2026.**

Con el propósito de efectuar el seguimiento a la gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD), la Oficina de Control Interno requirió a la Subdirección Administrativa y Financiera del INDERBU el reporte consolidado de las solicitudes radicadas y gestionadas durante el período objeto de evaluación. La dependencia responsable suministró el consolidado de los requerimientos, clasificados por su tipología, información que sirve de soporte para el presente análisis.

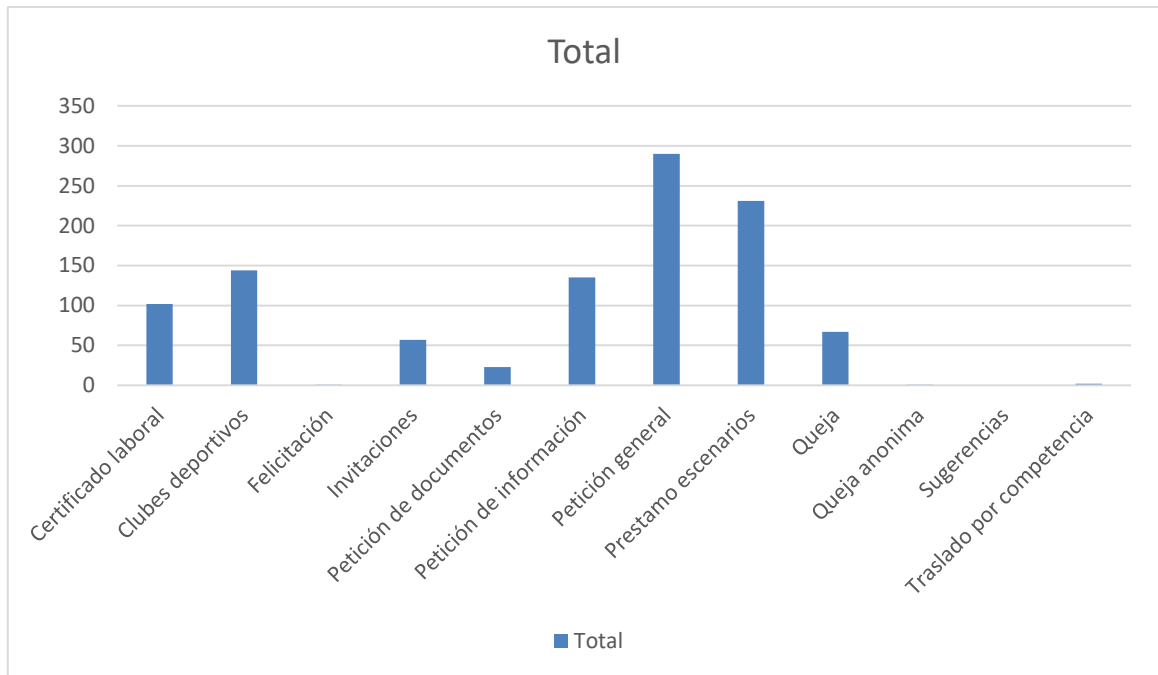
A continuación, se presenta la información reportada, la cual será objeto de análisis con el fin de verificar la oportunidad en la atención de las PQRSD, el cumplimiento de los términos legales de respuesta y la gestión adelantada por la entidad frente a las solicitudes recibidas.

- **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	58	0	43	1	102
Clubes Deportivos	128	0	0	16	144
Felicitación	1	0	0	0	1
Invitaciones	40	3	9	5	57
Petición de documentos	13	0	9	1	23
Petición de información	92	0	40	3	135
Petición General	228	3	48	11	290
Préstamo de escenarios	128	0	102	1	231
Queja	44	1	21	1	67
Queja Anónima	0	0	1	0	1
Sugerencia	0	0	0	0	0
Traslado por competencia	0	0	0	0	2
Total general	732	7	273	39	1053

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

• **Distribución de PQRSD por porcentaje**



De las 1053 solicitudes radicadas ante el INDERBU durante el período evaluado, 732 fueron tramitadas dentro de los términos establecidos, lo que corresponde a un nivel de cumplimiento del 69,5%. No obstante, se evidenció que 273 solicitudes fueron atendidas de manera extemporánea, 7 se encontraban extemporáneas pendientes de respuesta, y 39 no registraban respuesta al momento del seguimiento.

Los resultados evidencian oportunidades de mejora en el seguimiento y control de las PQRSD, con el fin de fortalecer el cumplimiento oportuno de los términos legales de respuesta.

Las categorías con mayor volumen de solicitudes son la petición general, con 290 registros, de los cuales 228 fueron atendidos a tiempo, 48 de forma extemporánea, 3 extemporáneas sin respuesta y 11 sin respuesta; y el préstamo de escenarios, con 231 solicitudes, de las cuales 128 se respondieron a tiempo, ninguna de forma extemporánea y extemporánea sin respuesta. Le siguen clubes deportivos con 144 solicitudes, con 128 a tiempo, ninguna extemporánea y 16 sin respuesta; petición de información con 135 solicitudes, con 92 solicitudes atendidas oportunamente; por otro lado, 102 certificaciones contractuales, con 58 a tiempo, ninguna de forma extemporánea, 43 extemporánea sin respuesta y 1 sin respuesta.

Otros tipos de solicitud con menor volumen, pero con casos de gestión mixta, incluyen invitaciones (57), con 40 a tiempo, 3 extemporáneas sin respuesta, 9 respuestas extemporáneas y 5 sin respuesta; quejas (67), con 44 a tiempo, 1 extemporánea y 21 respuestas extemporáneas; peticiones de documentos (23), con 13 a tiempo, 9 extemporáneas; queja anónima (1) extemporánea y finalmente, categorías como felicitaciones (1), resuelta a tiempo y sugerencia no reporta solicitudes.

El análisis realizado evidencia la necesidad de fortalecer los mecanismos de seguimiento y control del proceso de atención a las PQRSD, priorizando las tipologías con mayor

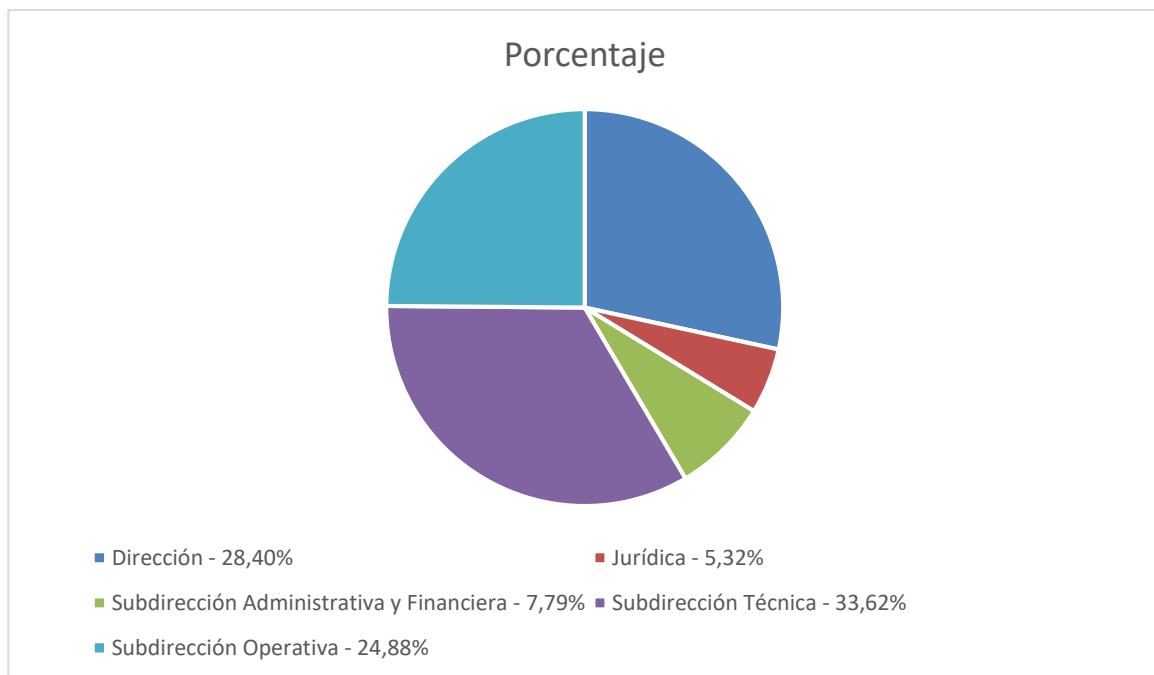
	PROCESO EVALUACION Y CONTROL DE LA GESTIÓN	CÓDIGO: PEV.01 PD01-F02
	INFORME DE CONTROL INTERNO	VERSION: 02
		FECHA: 16/05/2024

volumen de solicitudes y aquellas que presentan respuestas extemporáneas o requerimientos pendientes de atención, con el fin de mejorar la oportunidad en las respuestas y garantizar el cumplimiento de los términos establecidos en la normatividad vigente.

- **PQRSD por dependencia**

Dependencia	Total radicados
Dirección	299
Jurídica	56
Subdirección Administrativa y financiera	82
Subdirección Técnica	354
Subdirección Operativa	262
Total	1053

- **PQRSD por dependencia en porcentaje**



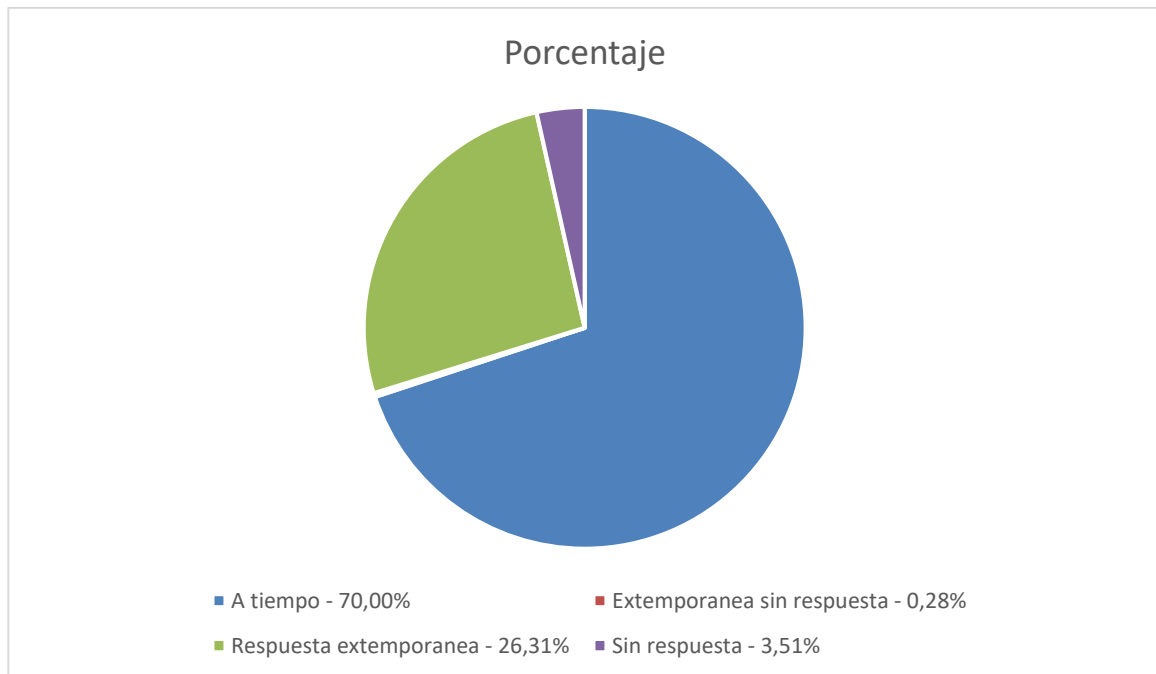
Durante el período evaluado se radicaron 1.053 solicitudes, cuya distribución por dependencia evidencia que la Subdirección Técnica atendió el mayor volumen de requerimientos, con 354 solicitudes (33,62%). Le siguen la Dirección General, con 299 solicitudes (28,40%), y la Subdirección Operativa, con 262 solicitudes (24,88%). En conjunto, estas dependencias concentraron el 86,89% del total de PQRSD recibidas por la entidad. Por otra parte, la Subdirección Administrativa y Financiera registró 82 solicitudes (7,79%), mientras que la Oficina Jurídica recibió 56 (5,32%), representando una menor participación en el total de requerimientos. La distribución de las PQRSD permite identificar que la mayor demanda de atención se concentra en tres dependencias, aspecto que constituye un referente para la planificación de la capacidad operativa, el seguimiento a la gestión y la implementación de acciones orientadas a garantizar una atención oportuna y eficiente a la ciudadanía.

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

- **PQRSD por dependencia, según estado de atención**

Dependencia	A tiempo	Extemporánea sin respuesta	Respuesta extemporánea	sin respuesta	total, general
Dirección	229	0	50	20	299
Jurídica	32	0	23	1	56
Subdirección Administrativa y financiera	65	0	16	1	82
Subdirección Técnica	207	0	147	0	354
Subdirección Operativa	204	3	41	14	262
Total	737	3	277	37	1053

- **PQRSD por dependencia, según estado de atención en porcentaje**



Del análisis de las 1053 solicitudes radicadas en la entidad, se evidencia que 737 fueron gestionadas a tiempo, lo que representa un cumplimiento oportuno del 70%. En términos de oportunidad, el 26,31% de las respuestas fueron emitidas de manera extemporánea y el 3,79% restante corresponde a solicitudes sin respuesta o extemporáneas sin respuesta. Particularmente, la Subdirección Técnica y la Oficina Jurídica presentan una mayor proporción de respuestas extemporáneas respecto del total de solicitudes gestionadas por cada dependencia, mientras que la Dirección General y la Subdirección Operativa concentran el mayor número de solicitudes pendientes de respuesta. En consecuencia, se evidencia la necesidad de fortalecer los mecanismos de seguimiento y control sobre los términos de atención de las PQRSD, especialmente en las dependencias con mayor volumen de requerimientos y mayores niveles de respuesta extemporánea, con el propósito de mejorar la oportunidad en la atención, garantizar el cumplimiento de los términos legales y contribuir al fortalecimiento del proceso de atención al ciudadano.

 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

CONCLUSIONES:

Con fundamento en la verificación realizada, se concluye que el proceso de gestión de las PQRSD presenta un nivel de cumplimiento del 69,5 % en la atención de las solicitudes dentro de los términos legales; no obstante, persisten debilidades de control reflejadas en la existencia de respuestas extemporáneas, solicitudes vencidas sin respuesta y requerimientos que no registraban respuesta al momento del seguimiento. Esta situación evidencia la necesidad de fortalecer los mecanismos de control interno para asegurar el cumplimiento de la normatividad aplicable.

El análisis efectuado permitió establecer que las peticiones generales, préstamos de escenarios, clubes deportivos y peticiones de información constituyen las tipologías con mayor volumen de radicación, concentrando una parte significativa de la carga operativa institucional. Si bien presentan un alto número de respuestas oportunas, se evidencian casos de incumplimiento en los tiempos de atención que requieren seguimiento por parte de los responsables del proceso.

De igual manera, se identificó que las tipologías correspondientes a certificados contractuales, quejas, peticiones de documentos e invitaciones presentan una mayor incidencia de respuestas extemporáneas, aspecto que evidencia debilidades en los controles asociados al seguimiento de los términos legales y en la gestión del trámite de dichas solicitudes.

La revisión por dependencias permitió evidenciar que la Subdirección Técnica, la Dirección General y la Subdirección Operativa concentraron aproximadamente el 87 % de las PQRSD radicadas durante el período evaluado, circunstancia que demanda una adecuada administración de la capacidad operativa y un monitoreo permanente de los tiempos de respuesta, con el fin de minimizar riesgos de incumplimiento.

En desarrollo del ejercicio auditor se identificaron oportunidades de fortalecimiento relacionadas con la estandarización de controles, la trazabilidad del proceso, el monitoreo de los términos legales y la implementación de mecanismos preventivos que permitan detectar oportunamente solicitudes próximas a vencer, favoreciendo una gestión más eficiente y el cumplimiento de los principios de oportunidad y eficacia en la atención al ciudadano.

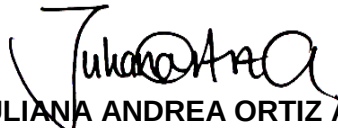
Así mismo, durante el desarrollo de la auditoría se evidenció que la gestión operativa de las PQRSD comprende actividades ejecutadas por personal adscrito a la dependencia responsable del proceso, circunstancia que hace necesario fortalecer los mecanismos de coordinación, supervisión y control, así como la definición de responsabilidades, con el fin de garantizar una adecuada administración de las solicitudes, asegurar la trazabilidad de las actuaciones y contribuir al cumplimiento oportuno de los términos legales.

Finalmente, se concluye que la entidad cuenta con oportunidades de mejora para fortalecer la gestión integral de las PQRSD mediante la implementación de herramientas tecnológicas que optimicen la trazabilidad, el seguimiento y el control del proceso. En este sentido, se considera pertinente adelantar las actuaciones administrativas y contractuales necesarias para la implementación de una solución tecnológica que fortalezca el sistema de gestión documental y contribuya al mejoramiento continuo del proceso de atención al ciudadano.

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

SUGERENCIAS PARA LA MEJORA

- Fortalecer los mecanismos de control y seguimiento del proceso de gestión de las PQRSD mediante la implementación de alertas tempranas y revisiones periódicas que permitan garantizar el cumplimiento de los términos legales de respuesta.
- Evaluar la capacidad operativa de las dependencias con mayor volumen de PQRSD, con el fin de adoptar acciones que optimicen la distribución de cargas de trabajo y mitiguen el riesgo de respuestas extemporáneas o solicitudes sin atender.
- Revisar y fortalecer los procedimientos del proceso de PQRSD, definiendo controles, responsabilidades y puntos de verificación que mejoren la articulación entre las dependencias y reduzcan los riesgos asociados al trámite de las solicitudes.
- Fortalecer las competencias del personal responsable mediante capacitaciones sobre la normatividad aplicable, los procedimientos institucionales y el adecuado uso del sistema de gestión documental, promoviendo el registro oportuno y completo de las actuaciones.
- Implementar mecanismos de aseguramiento de la calidad de la información, garantizando el registro, actualización y cierre oportuno de las PQRSD en el sistema de gestión documental, así como la trazabilidad y confiabilidad de los reportes generados.
- Gestionar la implementación de herramientas tecnológicas que fortalezcan el sistema de gestión documental y el proceso de administración de las PQRSD, facilitando el seguimiento de los términos legales, el control de las actuaciones y la generación de información confiable para la toma de decisiones institucionales.
- Fortalecer las herramientas tecnológicas que soportan la gestión de las PQRSD, mediante la implementación de una solución que optimice la administración, trazabilidad, seguimiento y control de las solicitudes. Lo anterior permitirá fortalecer el sistema de gestión documental, mejorar el monitoreo del cumplimiento de los términos legales, incrementar la confiabilidad de la información y contribuir al mejoramiento continuo del proceso de atención al ciudadano



JULIANA ANDREA ORTIZ AGREDO
Jefe Oficina Control Interno