



INFORME DE GESTIÓN

Código: FOR-GDE-03

Versión: 00

Página 1 de 8

FECHA:	Septiembre 04 de 2019
PROCESO:	Evaluación, Control y Mejora
RESPONSABLE:	Oficina Control Interno
CARGO:	Jefe
OBJETIVO DEL PROCESO:	Informe Semestral de PQR's
ALCANCE DEL PROCESO:	En el presente informe se analiza lo relacionado con el servicio de atención al ciudadano y la respuesta a las PQR de la Entidad.

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES

INTRODUCCION

La Ley 87¹ 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 Unidad 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 648² 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, tramite y resolución de las PQR's en el IDERF y el servicio de atención al ciudadano.

ALCANCE:

¹Congreso de Colombia, Ley 87, noviembre 29 de 1993 "Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones".

² El Presidente de la Republica, Decreto 648, abril 19 de 2017 "Por el cual se modifica y adiciona el Decreto 1083 de 2015, Reglamentaria Único del Sector de la Función Pública".

	<h1>INFORME DE GESTIÓN</h1>	Código: FOR-GDE-03
		Versión: 00
		Página 2 de 8

El presente informe se realizó con base en los informes de seguimiento y control de las PQRs, que el área 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 2019. Este reporte es efectuado por el área de atención al ciudadano del Instituto.

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

Canal	Mecanismo	Ubicación/Acceso	Horario
Presencial	Ventanilla Única - Radicación de Documentos	Carrera 3 No. 14a - 68 Coliseo Coburgo	Lunes a Viernes de 8:00 am a 12:00 pm y de 2:00 pm a 5:00 pm
Virtual	Correo Institucional	atencionalciudadano@iderf.gov.co	
	Página web Institucional	http://www.iderf.gov.co	
	Redes Sociales	https://www.facebook.com/IDERFoficial/	
Telefónico	Línea	(+57) 1 867 - 2780	
Buzón de Sugerencias	Ventanilla Única	Carrera 3 No. 14a - 68 Coliseo Coburgo	

PRESENCIAL – VENTANILLA ÚNICA

El IDERF cuenta con una sede principal, cuyas oficinas están ubicadas en la carrera 3 No. 14 A-68, coliseo de fútbol, barrio Coburgo en el municipio de Fusagasugá.

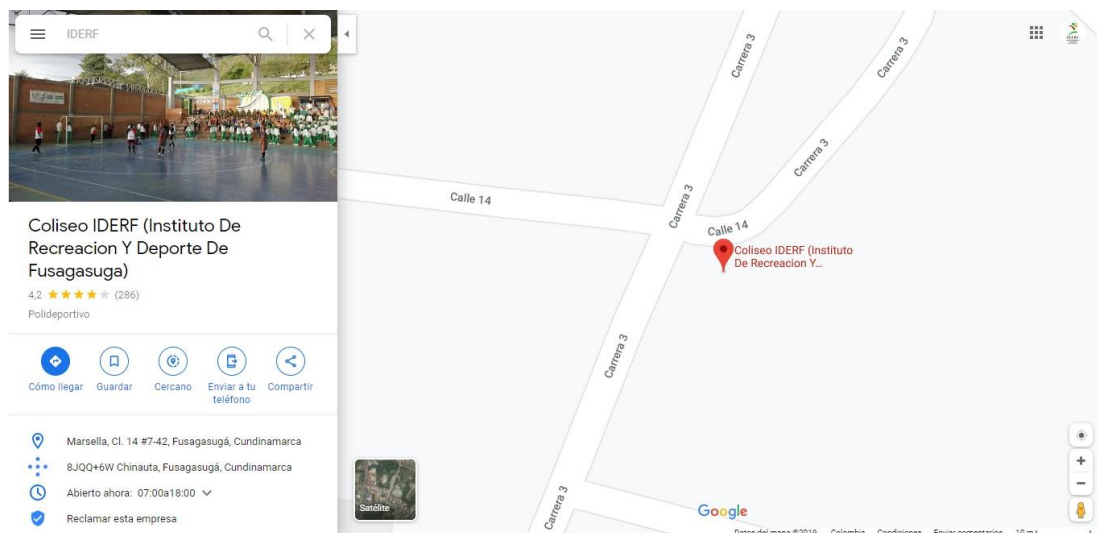


Imagen 1

a. Correo físico o postal.

De igual manera, el código postal de la entidad en relación con el municipio es el 252211

CANALES TELEFÓNICOS

El IDERF cuenta con la línea telefónica de atención al ciudadano (+571) 8672780, en la que los requerimientos son atendidos en el horario de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12 m y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m.

No.	NOMBRES COMPLETOS	CARGO	DEPENDENCIA	EXTENSION
1	JAIRO HUMBERTO JIMENEZ SANCHEZ	DIRECTOR	DIRECCION GENERAL	102
2	GIOVANNA ANGELICA AVILA HURTADO	SECRETARIA GENERAL	SECRETARÍA GENERAL	106
3	ANDRES GIOVANNI VARON SOTO	JEFE OFICINA	OFICINA DE CONTROL INTERNO	108
4	ELVIS YONJAN CORTES GARCIA	PROFESIONAL ESPECIALIZADO	UNIDAD DE FOMENTO DE LA ACTIVIDAD FISICA Y PROYECTOS ESPECIALES	104
5	DIEGO ALEJANDRO BETANCOURT PACHON	PROFESIONAL ESPECIALIZADO	UNIDAD DE FOMENTO, DESARROLLO DEL DEPORTE Y LA RECREACION	103
6	JOSE FABIAN RUBIANO HERNANDEZ	TESORERO GENERAL	AREA FINANCIERA	107
7	JOHN FREDY ROJAS SANABRIA	TECNICO ADMINISTRATIVO	SECRETARÍA GENERAL	105
8	ALEXANDRA RODRIGUEZ ROZO	AUXILIAR ADMINISTRATIVO	DIRECCION GENERAL	101
9	HEIDY LILIANA BARBOSA MORALES	AUXILIAR ADMINISTRATIVO	SECRETARÍA GENERAL	107
10	KATHERINA ALEXANDRA GARCIA GUARIN	AUXILIAR DE SERVICIOS GENERALES	SECRETARÍA GENERAL	106
11	FREDY ARISMENDY GAMBA DAZA	OPERARIO	SECRETARÍA GENERAL	106
12	JORGE ENRIQUE VLDEZ RAMIREZ	OPERARIO	SECRETARÍA GENERAL	106
13	NORBY ELIAS FIGUEREDO PARDO	OPERARIO	SECRETARÍA GENERAL	106

CANALES ELECTRÓNICOS


a. Correo electrónico institucional.

Para efectos de la atención a la ciudadanía por medio del uso de las nuevas tecnologías, el IDERF cuenta con el correo electrónico atencionalciudadano@iderf.gov.co


b. Link al formulario electrónico de solicitudes, peticiones, quejas, reclamos y denuncias.

A través el portal web del IDERF los ciudadanos pueden transmitir sus inquietudes, quejas y reclamos en el botón “Contacto”, ubicado en la barra de navegación.


<http://iderf.gov.co/contacto/>


I.D.E.R.F.


IDERF
Misional
Administrativo
Contratación
Trámites
Noticias
Contacto



DIRECCIÓN
Cra 3 No. 14 A - 68
Coliseo Coburgo - Futsal.



TELÉFONO
Fusagasugá
(091) 8672780



E-M@IL
iderfufusagasuga@outlook.es

CONTÁCTENOS

Nombre (requerido)

Email (requerido)

Asunto

Mensaje

Imagen 2

INFORMACIÓN ESTADÍSTICA

Se anexa cuadro con la información detallada sobre las PQR's, en el cuadro se evidencio lo siguiente:

NUMERO DE PQR'S REPORTADAS POR EL AREA DE SERVICIO AL CIUDADANO EN EL PRIMER SEMESTRE DE 2019: 35

Nº	FECHA RADICACIÓN	COMUNIDAD	PETICIÓN	RESPUESTA	FECHA RESPUESTA	A CARGO	MATERIALIDAD	OPORTUNIDAD	INTERNA O EXTERNA
1	Agosto 12 de 2019 RADICADO No. 1343	ALEXANDER BEJARANO	Solicitud copia del contrato 080-2017	Se envió copia escáner por correo electrónico institucional	Agosto 20 de 2019	Angélica Avila Hurtado	SI	SI	EXTERNA
2	Septiembre 13 de 2019 RADICADO No. 1555	SINTRAMUNICIPIO	Modificación Artículo 75 Acuerdo Sindical	Se envió respuesta por correo electrónico para revisión y posterior firma de la mesa negociadora.	Octubre 17 de 2019	Angélica Avila Hurtado	SI	NO	EXTERNA
3	Septiembre 24 de 2019 RADICADO No. 1614	JOHN FREDY ROJAS SANABRIA	Solicitud descuento por libranza	Se dio aplicación en la nómina del mes de septiembre		Angélica Avila Hurtado y Fabián Rubiano	SI	SI	INTERNA
4	Septiembre 23 de 2019 RADICADO No. 1607	JAIRO HUMBERTO JIMENEZ SANCHEZ	Solicitud descuento de Davivienda	Se dio aplicación en la nómina del mes de septiembre		Angélica Avila Hurtado y Fabián Rubiano	SI	SI	INTERNA
5	Diciembre 19 de 2019	ANONIMO (correo institucional)	Queja sobre el uso del escenario deportivo Estadio Municipal Fernando Mazuera Villegas	Se dio respuesta al peticionario explicando los porqués no se hace préstamo en temporada vacacional del escenario	Diciembre 26 de 2019	Atencionalciudadano@iderf.gov.co	SI	SI	EXTERNA
6	Agosto 6 de 2019 RADICADO No. 1279	JAC PEKIN I SECTOR	Remisión oficio señor Luis Avendaño sobre polideportivos			Diego A. Betancourt P.	NO	NO	EXTERNA
7	Agosto 1 de 2019 RADICADO No. 1233	SECRETARIA DE TURISMO	Informe sobre escenarios deportivos del municipio			Diego A. Betancourt P.	NO	NO	EXTERNA

Documento controlado por el Sistema Integrado de Gestión y Autocontrol SIGA
Asegúrese que corresponda a la última versión consultando la página institucional del IDERF



INFORME DE GESTIÓN

Código: FOR-GDE-03

Versión: 00

Página 5 de 8

8	Agosto 28 de 2019 RADICADO No. 1426	CONCEJO MUNICIPAL	Derecho de petición sobre proceso CORDEMO	Se dio respuesta a cada una de las preguntas sobre afiliación, proceso de pre-selección y elección de los deportistas y manejo presupuestal. Anexaron copias solicitadas.	Septiembre 10 de 2019 OFICIO No. 473	Diego A. Betancourt P.	SI	SI	EXTERNA
9	Agosto 29 de 2019 RADICADO No. 1438	WILSON ACOSTA	Solicitud capacitación deportiva	Se envió solicitud de apertura capacitación deportiva a INDEPORTES	Septiembre 4 de 2019 OFICIO No. 464	Diego A. Betancourt P.	SI	SI	EXTERNA
10	Octubre 8 de 2019 RADICADO No. 1723	EMSERFUSA	Remisión oficio sobre apoyo deportistas tenis de campo	Se dio respuesta a los deportistas sobre el apoyo solicitado y a EMSERFUSA sobre los diferentes apoyos en el año a estos deportistas.	Octubre 21 de 2019 OFICIOS 515 y 516	Diego A. Betancourt P.	SI	SI	EXTERNA
11	Noviembre 12 de 2019 RADICADO No. 1924	STHEPANIE CRUZ AGUIRRE	Informe sobre estado de gravidez			Diego A. Betancourt P.	NO	NO	EXTERNA
12	Noviembre 15 de 2019 RADICADO No. 1956	SECRETARIA DE GOBIERNO	Remisión PQR sobre club Ticarfusa	Se dio respuesta al señor EVER BELTRAN (abogado demandante) sobre el reconocimiento deportivo del club y se anexo copia. Igualmente se remitió copia de la respuesta a la secretaria de gobierno.	Noviembre 28 de 2019 OFICIO No. 555 y Diciembre 5 de 2019 OFICIO No. 562	Diego A. Betancourt P.	SI	SI	EXTERNA
13	Noviembre 18 de 2019 RADICADO No. 1952	CAROLINA RIOS	Queja sobre instructor Julián León	Se dio aclaración a las inquietudes sobre los recursos económicos para apoyar a los deportistas de las escuelas y de los clubes privados en este caso apoyos al Club AKAJUMY	Diciembre 2 de 2019	Diego a. Betancourt P.	SI	SI	EXTERNA
14	Diciembre 4 de 2019 RADICADO No. 2053	GRUPO PADRES DE FAMILIA ESCUELA DE KARATE	Apoyo al instructor Julián León sobre lo acontecido en las actividades de representación			Diego A. Betancourt P.	NO	NO	EXTERNA
15	Agosto 8 de 2019 RADICADO No. 1318	ANGELA BUSTOS	Solicitud prorroga 15 días contrato			Elvis Y. Cortes G	NO	NO	EXTERNA
16	Agosto 2 de 2019 RADICADO No. 1252	ANGELA BUSTOS	Suspensión obra			Elvis Y. Cortes G.	NO	NO	EXTERNA
17	Septiembre 11 de 2019 RADICADO No. 1544	GRUPO ACTIVIDAD FISICA JOVENES DE CORAZON	Queja sobre instructor Cristian Prada			Elvis Y. Cortes G.	NO	NO	EXTERNA
18	Diciembre 27 de 2019 RADICADO No. 2164	RAUL IVAN MERA BUITRAGO	Queja sobre el uso prematuro de la barras de calistenia ubicadas en el Parque Max Aya.			Elvis Y. Cortes G.	NO	NO	EXTERNA
19	Septiembre 3 de 2019 RADICADO No. 1464	ALCALDIA DE FUSAGASUGÁ	Remisión Derecho de Petición sobre CERCUN, interpuesto por la Señora LEONOR SERRANO DE CAMARGO			Jairo H. Jiménez S.	NO	NO	EXTERNA
20	Diciembre 3 de 2019 RADICADO No. 2042	MARLENE SANABRIA	Hurto durante evento actividad física Noviembre 29 de 2019	Se entregó video sobre lo acontecido	Diciembre 3 de 2019	Jairo H. Jiménez S.	SI	SI	EXTERNA



INFORME DE GESTIÓN

Código: FOR-GDE-03

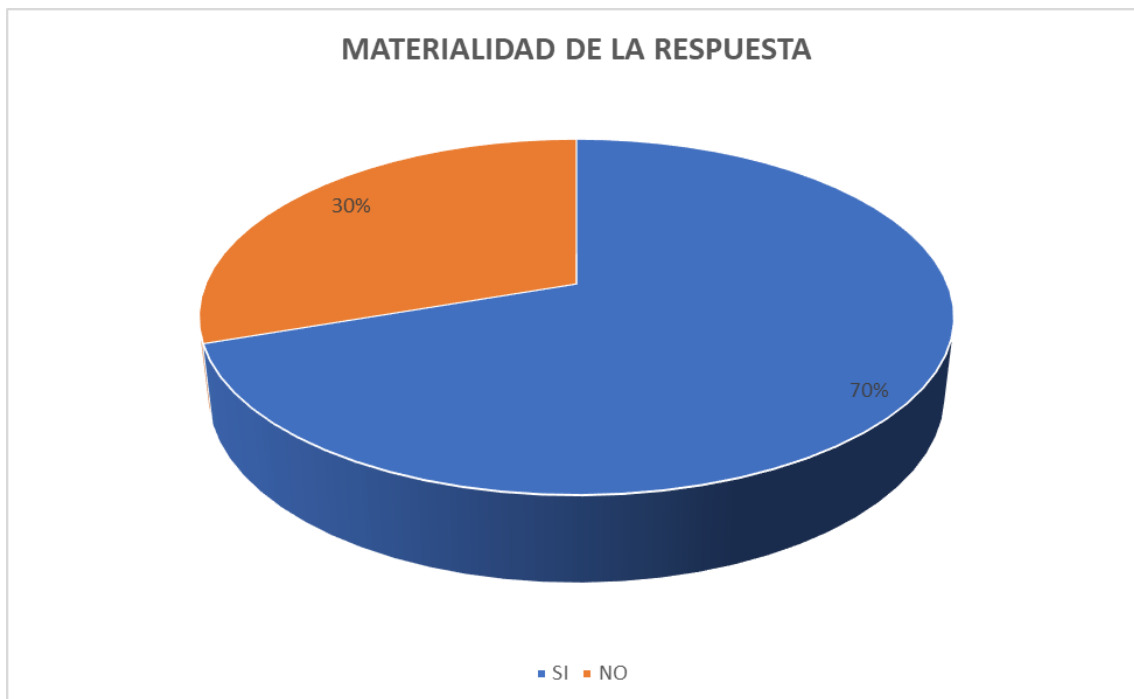
Versión: 00

Página 6 de 8

2 1	Diciembre 17 de 2019 RADICADO No. 2153	CRISTIAN IVAN ZARATE (POLICIA NACIONAL)	Investigación sobre hurto durante evento de actividad física Noviembre 29 de 2019	Se entregó video sobre lo acontecido.		Jairo H. Jiménez S.	SI	SI	EXTERNA
2 2	Septiembre 12 de 2019 RADICADO No. 1548	PERSONERIA MUNICIPAL	Remisión PQR Sobre proceso SAM 008-2019			Javier O. Jiménez	NO	NO	EXTERNA
2 3	Octubre 21 de 2019 RADICADO No. 1815	DIRECCION IDERF	Informe sobre procesos juzgados			Javier O. Jiménez Cárdenas	NO	NO	EXTERNA
2 4	Agosto 1 de 2019 RADICADO No. 1212	JAC PEKIN I SECTOR	Cambio de juegos comunales	Se aceptó el cambio de jugadores	3 agosto confirmación planillas	Luis A. Rodríguez W.	SI	SI	EXTERNA
2 5	Agosto 22 de 2019 RADICADO No. 1398	JAC BARRIO EL TEJAR	Solicitud cambio de jugadora comunales	Se responde aprobando cambio de jugadoras	23 agosto con la programación	Luis A. Rodríguez R.	SI	SI	EXTERNA
2 6	Agosto 2 de 2019 RADICADO No. 1251	OMAR ROJAS	Cambio sobre jugadores comunales	Se acepta el cambio de jugadores (por enfermedad)	5 agosto cambio planillas	Luis A. Rodríguez W.	SI	SI	EXTERNA
2 7	Agosto 6 de 2019 RADICADO No. 1278	JAC PEKIN II SECTOR	Cambio en la hora del partido juegos comunales	Se realiza cambio de horario	8 agosto vía correo de los juegos comunales	Luis A. Rodríguez W.	SI	SI	EXTERNA
2 8	Agosto 28 de 2019 RADICADO No. 1428	JAC BARRIO SANTA LIBRADA	Solicitud cambio de jugador	Se acepta el cambio de jugadores, cambio de domicilio	30 agosto con la programación	Luis A. Rodríguez w.	SI	SI	EXTERNA

MATERIALIDAD EN LA RESPUESTA

MATERIALIDAD DE LA RESPUESTA	SI	NO	NO REQUIERE RESPUESTA	TOTAL
CANTIDAD	23	10	2	35

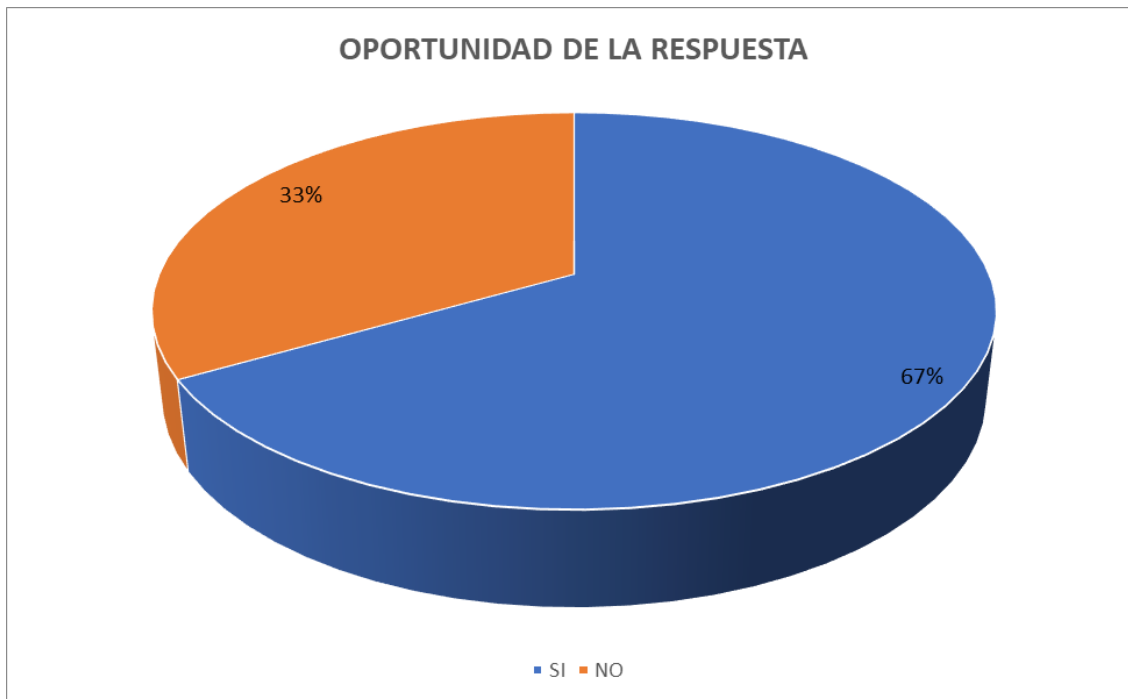


Durante el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de junio de 2019, se recibieron un total de 35 PQRs, de las cuales 2 de ellas no requerían respuesta, de las 33 que si requerían respuesta hubo materialidad de la respuesta en un 70%

de las PQRS, con una cantidad de 23. Mientras que el 30% de las PQRS, no se les dio respuesta o no se encuentra evidencia de la misma, ya que se manifiesta por parte de los responsables que algunas se responden verbalmente pero no se deja ningún registro de la respuesta, por lo cual se recomienda notificar y dejar evidencia de todas las respuestas que se den a la PQR ya sea verbal o escrita. Adicionalmente debe realizarse un mejor filtro al ingreso de la correspondencia, mejorando la base de datos de registro y realizando una clasificación de la misma.

OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA

OPORTUNIDAD DE LA RESPUESTA	SI	NO	NO REQUIERE RESPUESTA	TOTAL
CANTIDAD	22	11	2	35



Del total de las 33 PQRS que requerían respuesta, y de las cuales se cumple materialidad de la respuesta en un total 23. De estas solo 3 no se respondieron de manera oportuna las cuales fueron las siguientes:

Fecha de Ingreso	No. De Radicado	Peticionario	Fecha de Respuesta	Tiempo de extemporaneidad
Febrero 12 de 2019	121	CUARFUTSAL	Mayo 20 de 2019	49 días
Abril 12 de 2019	522	JORGE ENRIQUE VALDÉS	Mayo 29 de 2019	15 días
Junio 6 de 2019	881	SECRETARIA DE GOBIERNO	Julio 26 de 2019	19 días

Se evidencia luego de la revisión por parte de la Oficina de Control Interno que solo el 67% de las respuestas fue oportuna, con un total de 22, dando lugar a que el 33% de las respuestas no fueron oportunas, lo cual representa un alto porcentaje, y es un punto a mejorar y al cual se le dará seguimiento a fin de cumplir con las disposiciones establecidas por el Gobierno Nacional.

	<h1>INFORME DE GESTIÓN</h1>	Código: FOR-GDE-03
		Versión: 00
		Página 8 de 8

CONCLUSIONES

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

- No hay clasificación de PQR´s
- No hay clasificación por medio de recepción o canales de atención.
- No hay clasificación de PQR´s por áreas
- No hay seguimiento y control aleatorio de PQR´s
- No hay evaluación de la oportunidad ni materialidad de la respuesta a las PQR´s
- No se presentó evidencia sobre apertura de buzón de sugerencias.
- La base de datos donde se registran las PQR´s debe actualizarse y ampliar el registro de información para tener una mayor claridad de las PQR´s y realizar de manera más eficiente el seguimiento de las mismas

SUGERENCIAS PARA LA MEJORA-ACCIONES INMEDIATAS

- Actualización de la caracterización del proceso Gestión del Servicio al Cliente.
- Actualización de los riesgos del proceso Gestión del Servicio al Cliente.
- Actualización de los indicadores del proceso Gestión del Servicio al Cliente.
- Caracterización de los usuarios.
- Efectuar la evaluación del nivel de satisfacción y percepción del cliente.
- Actualizar el formulario de contacto en la página web institucional y dar cumplimiento a la Ley 1712 de 2014.
- Diseñar un instrumento que permita seguir a trazabilidad de las PQR´s.
- Dar aplicación correcta de la gestión documental y la ley de archivo.
- 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.

Atentamente,

Andrés Giovanni Varón Soto
Jefe Control Interno IDERF

Gestión Documental
Original: Destinatarios
Copia: Archivo de Gestión
Nombre del Archivo Sistematizado: Informe de PQR 2018
Serie: De Gestión
Subserie: Informe
Elaboro: Ing. Andrés Varón