

	<h1>INFORME DE GESTIÓN</h1>	Código: FOR-GDE-03
		Versión: 00
		Página 1 de 4

FECHA:	12 de Julio de 2020
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 quién 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.

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".



INFORME DE GESTIÓN

Código: FOR-GDE-03

Versión: 00

Página 2 de 4

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 PQRSD en el IDERF y el servicio de atención al ciudadano.

ALCANCE:

El presente informe se realizó con base en los informes de seguimiento y control de las PQRSD, 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 primer semestre de la vigencia 2020.

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	L-V DE 8 am A 12 am y de 2 pm a 5pm.
Virtual	Correos electrónicos institucionales	atencionalciudadano@iderf.gov.co	
	Página Web	https://iderf.gov.co/	
	Redes Sociales	https://www.facebook.com/IDERFUSAGASUGA https://www.instagram.com/iderfoficial https://twitter.com/IDERFoficial https://www.youtube.com/channel/UCu7jET5yxy2K2Z0PvoJ7qzw	
Telefónico	Línea	8748080 – 3224154377	

	<h2>INFORME DE GESTIÓN</h2>	Código: FOR-GDE-03
		Versión: 00
		Página 3 de 4

Buzón de Sugerencias	Ventanilla Única	Carrera 3 No. 14a-68 Coliseo Coburgo	
----------------------	------------------	--------------------------------------	--

De acuerdo con la revisión se puede evidenciar que el Instituto cuenta con diversos canales para la atención de sus PQRSD no solo de manera presencial sino también virtual.

DETALLE DE PQRS

1. Numero de PQRSD reportadas por el área de servicio al ciudadano en el primer trimestre 2020: 175 de las cuales 45 no registran respuesta lo que corresponde a un 25% aproximadamente.
2. Numero de PQRSD reportadas por el área de servicio al ciudadano en el segundo trimestre: 31 de las cuales 4 no registran respuesta lo que corresponde a un 12%.
3. De las 31 PQRS reportadas en el segundo trimestre 12 fueron respondidas por correo electrónico sin embargo en el cuadro o matriz de registro no se identifica el canal de atención por el cual fueron recibidas y el número asignado a través del cual se radica no conserva el consecutivo.
4. De las 175 PQRS reportadas en el primer trimestre no se identifica el canal de atención por el cual fueron recibidas y el número asignado a través del cual se radica no conserva el consecutivo.

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

CONSULTA PAGINA WEB

Revisada la página web en el link de transparencia y acceso a la información se evidencio que:

	INFORME DE GESTIÓN	Código: FOR-GDE-03
		Versión: 00
		Página 4 de 4

Se encuentran publicados y actualizados los mecanismos para la atención al ciudadano:

- ✓ Teléfonos fijos y móviles, líneas gratuitas y fax, incluyendo el indicativo nacional e internacional, en el formato (57+Número del área respectiva).
- ✓ Correo electrónico institucional
- ✓ Correo Físico o Postal
- ✓ Correo de notificaciones judiciales
- ✓ Formulario para PQRS
- ✓ Ubicación física de sedes, áreas, regionales, etc.
- ✓ Horarios y días de atención al público

Atentamente,

René Rolando Romero Naranjo
Jefe Control Interno IDERF

Gestión Documental
Original: Destinatarios
Copia: Archivo de Gestión
Nombre del Archivo Sistematizado: Informe de PQR 2020
Serie: De Gestión
Subserie: Informe
Elaboro: René Romero.