

INFORME SEGUIMIENTO SEGUNDO SEMESTRE 2.014
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS - PQRS

PARA: CAMILO IVAN RINCON LEON
Director.

DE: RICARDO A. SILVESTRE CEDIEL
Jefe oficina control Interno

ASUNTO: Informe seguimiento PQRS – Segundo semestre de 2014

FECHA: 30 de diciembre 2014

OBJETIVO:

Cumplir con lo establecido en el artículo 76 de la ley 1474 de Julio 12 de 2011, el cual establece 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; igualmente se verifica el cumplimiento de la circular externa no. 001 de 2011 de fecha 20 de Octubre de 2011 expedida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno de las Entidades del Orden Nacional y Territorial relacionada con Seguimiento a la Atención adecuada a los Derechos de Petición.

ALCANCE

Verificación del comportamiento de respuestas dadas a los derechos de petición, quejas, reclamos y sugerencias, que han sido radicados en el Instituto Departamental de Recreación y Deportes de Santander "INDERSANTANDER".

CRITERIOS:

- Ley 87 de 1993, artículo 12, literal i)
- Ley 1474 de 2011, artículo 76
- Circular Externa No 001 de 2011

PROGRAMA DE TRABAJO

En aras de la realización del presente informe, de seguimiento, que a la vez se constituye en informe de auditoría interna me permito presentar informe detallado de los resultados derivados de este proceso:

Para el efecto se tienen en cuenta los siguientes conceptos:

Peticiones: Acción que tiene toda persona natural o jurídica de acudir ante las autoridades públicas para reclamar la resolución de fondo de una solución



presentada que afecta los intereses colectivos o individuales y puede formularse verbalmente o por escrito, en ambos casos de forma respetuosa.

Queja: Es el medio a través del cual una persona natural o jurídica pone de manifiesto su incomodidad con la CNSC o de un funcionario o con la forma y condiciones en que se preste o no un servicio.

Reclamo: Es la solicitud presentada por una persona natural o jurídica con el fin de que se revise una actuación administrativa con la cual no está conforme y tiene la finalidad de que esta sea mejorada o cambiada.

Sugerencias: Es la proposición, idea o indicación que se ofrece o presenta con el propósito de incidir en el mejoramiento de un proceso, cuyo objeto se encuentre relacionado con la prestación del servicio o el cumplimiento de una función pública.

Proceso De Recepción: Es el proceso que capta la satisfacción de la comunidad en el momento en el que se provee un servicio o después de prestar el mismo. Esa manifestación es: recibida, registrada y clasificada según los procesos afectados; para ser dimensionada a los responsables de dichos procesos para ser solucionados y finalmente ofrecer una respuesta y retroalimentación a la comunidad.

CONTENIDO DEL INFORME:

La entidad tiene ubicado en la recepción un buzón para quejas, reclamos y sugerencias donde mes a mes se viene realizando la respectiva acta frente algún tipo de reclamación. A la fecha no se tiene ninguna petición al respecto. Se tiene diseñado por calidad el formato para tal efecto. FOGC03-01

La entidad en su página institucional www.indersantander.gov.co, tiene el link de PQR, el cual es monitoreado mensualmente por la encargada de abrirlo es la doctora María Amparo Castellanos a quien se le pide por parte de control interno informe trimestral sobre los pantallazos en este tema. Mediante oficio AF-326-14, da respuesta a correo interno sobre las peticiones hechas por este medio de PQR e informa que no hubo novedad al respecto. Control Interno tiene la respectiva evidencia que certifica en el portal institucional link PQR no se presentaron peticiones, quejas, reclamos o sugerencias y adjunta impresión de pantallazo..

En cuanto a seguimiento a derechos de petición dirigidos a la entidad, se registraron 22 en el segundo semestre 2.014. Los cuales fueron contestados en debida forma, y dentro de los términos.

Se anexa evidencia para su conocimiento.





INDERSANTANDER
INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE RECREACIÓN Y DEPORTES DE
SANTANDER
NIT. 804.004.370 - 5



Unidad Deportiva Alfonso López Carrera 30 con Calle 14 - Bucaramanga
PBX: 6352772 Fax: 101 – 111 – 116 www.indersantander.gov.co



Peticiones: Acción que tiene toda persona natural o jurídica de acudir ante las autoridades públicas para reclamar la resolución de fondo de una solución presentada que afecta los intereses colectivos o individuales y puede formularse verbalmente o por escrito, en ambos casos de forma respetuosa.

Queja: Es el medio a través del cual una persona natural o jurídica pone de manifiesto su incomodidad con la CNSC o de un funcionario o con la forma y condiciones en que se preste o no un servicio.

Reclamo: Es la solicitud presentada por una persona natural o jurídica con el fin de que se revise una actuación administrativa con la cual no está conforme y tiene la finalidad de que esta sea mejorada o cambiada.

Sugerencias: Es la proposición, idea o indicación que se ofrece o presenta con el propósito de incidir en el mejoramiento de un proceso, cuyo objeto se encuentre relacionado con la prestación del servicio o el cumplimiento de una función pública.

Proceso De Recepción: Es el proceso que capta la satisfacción de la comunidad en el momento en el que se provee un servicio o después de prestar el mismo. Esa manifestación es: recibida, registrada y clasificada según los procesos afectados; para ser dimensionada a los responsables de dichos procesos para ser solucionados y finalmente ofrecer una respuesta y retroalimentación a la comunidad.

CONTENIDO DEL INFORME:

La entidad tiene ubicado en la recepción un buzón para quejas, reclamos y sugerencias donde mes a mes se viene realizando la respectiva acta frente algún tipo de reclamación. A la fecha no se tiene ninguna petición al respecto. La entidad tiene diseñada por calidad el formato FOGC03-01 para tal efecto.

La entidad en su página institucional www.indersantander.gov.co, tiene el link de PQR, el cual es monitoreado mensualmente por la encargada de abrirlo doctora María Amparo Castellanos a quien se le pide por parte de control interno informe trimestral sobre los pantallazos en este tema. Mediante oficio AF-051-14, da respuesta a correo interno de 31 de marzo sobre el asunto de PQR e informa que el último mensaje de ingreso a través de la página web se recibió el 28 de noviembre de 2013, el motivo fue un reclamo el cual se direcciono al área de deporte estudiantil y formativo, surtiendo tramite de solución definitiva al darse entrega de la información a Coldeportes. Control Interno tiene la respectiva evidencia. Respecto del segundo trimestre en respuesta a oficio C1153-14, informe PQR certifica que en el portal institucional link PQR no se presentaron peticiones, quejas, reclamos o sugerencias y adjunta impresión de pantallazo al respecto.





INDERSANTANDER
INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE RECREACIÓN Y DEPORTES DE
SANTANDER
NIT. 804.004.370 - 5



En cuanto a derechos de petición dirigidos al área jurídica se han presentado falencias que son de su conocimiento. En el mes de abril se corrió traslado de petición impetrada por el señor Juan David Henao Mantilla a la gobernación de Santander y



Unidad Deportiva Alfonso López Carrera 30 con Calle 14 - Bucaramanga
PBX: 6352772 Fax: 101 – 111 – 116 www.indersantander.gov.co



Está por competencia corrió traslado al Indersantander. Al seguimiento del mismo se presenta evidencia de respuesta extemporáneo 22 de mayo de 2014, igualmente frente a cuatro derechos de petición realizados por funcionarios de la entidad, el área jurídica dio respuesta en forma extemporánea y a petición de su parte.

PQRS CORRESPONDIENTES AL PRIMER SEMESTRE DE 2014

INDER		INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE RECREACION Y DEPORTES DE SANTANDER				
CODIGO: FOGJ01-02		CONTROL DERECHOS DE PETICION				
No.	NOMBRE DEL PETICIONARIO	FECHA RADICACION	FECHA RECIBIDO OFICINA	PRETENSIONES	ASIGNADO A:	FECHA DE ENVIO DE LA RESPUESTA
1	GILBERO DURAN AFANADOR / PRESIDENTE J.A.C. BARRIO MANAZANARES	01 DE ENERO DE 2014	31 DE ENERO DE 2014	SE LES PERMITA ADMINISTRAR LA CANCHA DE FUTBOL QUE SE HALLA EN EL AREA DEL BARRIO	OFICINA JURIDICA	07 DE FEBRERO DE 2014
2	JAVIER GOMEZ JIMENEZ / ENTRENADOR LIGA DE NATACION	07 DE FEBRERO DE 2014	07 DE FEBRERO DE 2014	SOLICITA LA INTERVENCION DEL INSTITUTO ANTE LA LIGA PARA QUE LE SEA CANCELADO EL DINERO DE LE ADEUDA LA LIGA	OFICINA JURIDICA	07 DE FEBRERO DE 2014
3	MIEMBROS J.A.C BARRIO SAN ALONSO	27 DE FEBRERO DE 2014	03 DE MARZO DE 2014	MEJOR ORGANIZACIÓN EN LA SEGURIDAD DE LOS PARTIDOS DE FUTBOL, ASI COMO AUMENTAR EL PIE DE FUERZA A LAS AFUERAS DEL ESTADIO	OFICINA JURIDICA	11 DE MARZO DE 2014
4	MIEMBROS J.A.C. BARRIO MANZANAREZ	13 DE MARZO DE 2014	13 DE MARZO DE 2014	DOTAR AL BARRIO DE UN PARQUE INFANTIL	OFICINA JURIDICA	02 DE ABRIL DE 2014
5	REINALDO RIAÑO PEDRA (ABOGADO REPRESENTANTE DEL SEÑOR ALFREDO RINCON MARTINEZ)	28 DE ABRIL DE 2014	SE PIDIO PRORROGA PARA SU RESPUESTA	RECONOCIMIENTO Y PAGO DE LA PENSION SANCION DESDE LA FECHA DE DESPIDO	OFICINA JURIDICA	09 DE JUNIO DE 2014



6	RICARDO ALEXANDER OROZCO CHAPARRO / PRESIDENTE LIGA DE FUTBOL DE SALON DE CASANARE	12 DE MAYO DE 2014	12 DE MAYO DE 2014	SOPORTES DE LEGALIZACION DEL CONVENIO REALIZADO PARA EL MUNDIAL DE MASCULINO DE 2011 Y MUNDIAL FEMENINO 2013 REALIZADO EN EL MUNICIPIO DE BARRANCABERMEJA	OFICINA JURIDICA	26 DE MAYO DE 2014, ENVIADA POR CORREO CERTIFICADO
7	GILBERTO DURAN AFANADOR PRESIDENTE J.A.C. BARRIO MANAZANARES	02 DE ABRIL DE 2014	02 DE ABRIL DE 2014	SE LES PEREMITA ADMINISTRAR LA CANCHA DE FUTBOL QUE SE HALLA EN EL AREA DEL BARRIO	OFICINA JURIDICA	28 DE MAYO DE 2014
8	HENRY QUIROGA CASTRO	14 DE MAYO DE 2014	14 DE MAYO DE 2014	SE LE INFORME QUE CONVENIOS, ACUERDOS, PROYECTOS, CONTRATOS SE HAN REALIZADO CON EL MUNICIPIO DE PUERTO PARRA	OFICINA JURIDICA	05 DE JUNIO DE 2014
9	RITO ALFREDO SANTOS C. / VEEDURIA CIUDADANA BARRIO LOS ALMENDROS	26 DE MAYO DE 2014	26 DE MAYO DE 2014	SOLICITA INFORMACION DE ACUERDO AL DECRETO 078/2008, CONCEPTO TECNICO DE VIABILIDAD DEL USO DEL SUELO PARA EL FUNCIONAMIENTO DE CASINOS COMO RA EL USO DE LAS CANCHAS SINTETICAS, RQUIERE COPIA DEL PLAN DE ORDENAMIENTO TERRITORIAL Y OTROS	OFICINA JURIDICA	09 DE JUNIO DE 2014
10	JUAN GABRIEL HENAO MANTILLA	24 DE ABRIL DE 2014	24 DE ABRIL DE 2014	REQUIERE INFORMACION RESPECTO A LOS RECURSOS QUE COLDEPORTES NACIONAL ASIGNA PARA LA REALIZACION DE LOS JUEGOS INTERCOLEGIADOS SUPERATE PARA EL AÑO 2013	OFICINA JURIDICA	09 DE JUNIO DE 2014



11	MARIO HERNANDEZ MANTILLA / DIRECTOR JEFE DE PRENSA FEDERACION COLOMBIANA DE TEJO	28 DE MAYO DE 2014	28 DE MAYO DE 2014	COPIA DE LOS APORTES A LA LIGA EN EL AÑO 2012 Y 2013	OFICINA JURIDICA	26 DE JUNIO DE 2014
12	TEOFILO RINCON MANCILLA / PRESIDENTE "LIDESIR"	30 DE MAYO DE 2014	30 DE MAYO DE 2014	COPIA DE LOS CONTRATOS 226 Y 258 DE 2013 - APORTES A LA LIGA	OFICINA JURIDICA	26 DE JUNIO DE 2014
13	JOSE WILLIAM RIBERO ORTEGA / PADRE DE MARIA PAULA RIBERO FLOREZ DEPORTISTA TENIS DE CAMPO	06 DE JUNIO DE 2014	03 DE JUNIO DE 2014	SOLICITA COLABORACION CON EL APLAZAMIENTO DEL APORTE CORRESPONDIENTE AL PROGRAMA APOYO AL DEPORTISTA ELITE DESTACADO	OFICINA JURIDICA	26 DE JUNIO DE 2014



Unidad Deportiva Alfonso López Carrera 30 con Calle 14 - Bucaramanga
PBX: 6352772 Fax: 101 – 111 – 116 www.indersantander.gov.co



INDERSANTANDER
INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE RECREACIÓN Y DEPORTES DE
SANTANDER
NIT. 804.004.370 - 5



Unidad Deportiva Alfonso López Carrera 30 con Calle 14 - Bucaramanga
PBX: 6352772 Fax: 101 – 111 – 116 www.indersantander.gov.co

