

# INFORME SEGUIMIENTO DE PQRS PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2019

## OFICINA DE CONTROL INTERNO

**Bucaramanga, Julio de 2019**



## INTRODUCCION

El INDERSANTANDER, a través de la Oficina de Control Interno, presenta el informe de seguimiento consolidado de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes (PQRS) recibidas y atendidas por los diferentes canales de atención que dispone la entidad, durante el periodo comprendido entre el 01 de enero al 30 de junio de la vigencia 2019.

Este informe da cumplimiento a lo estipulado en el Artículo 76 de la 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”. Así como también lo consagrado en la 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” en el sentido de poner en conocimiento de la ciudadanía en general, la gestión del Instituto Departamental de Recreación y Deporte INDERSANTANDER, durante el primer semestre de la presente vigencia en materia de cumplimiento a las PQRS.

### FUNDAMENTO JURÍDICO:

La Ley 1474 de 2011 establece la responsabilidad de las Oficinas de Control Interno para la rendición de informes de parte de la Oficina de Control Interno en relación con la vigilancia de la atención al ciudadano, sobre lo cual deberá rendir informe semestral a la Entidad, sobre el cumplimiento de las normas legales vigentes en cuanto a la recepción, trámite y resolución de Peticiones, Quejas, Sugerencias y Reclamos.

Así dispone la norma:

**Artículo 76.** *Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. (Reglamentado por el Decreto Nacional 2641 de 2012). 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.*



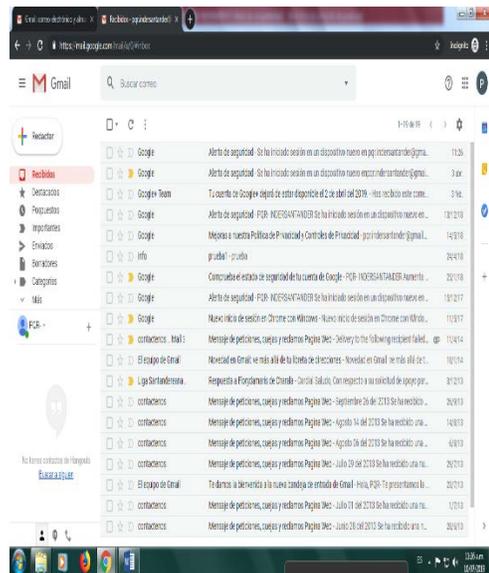
La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular.



En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios. *Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público. (...).*

El Indersantander tiene ubicado en la recepción un buzón para quejas, reclamos y sugerencias, a la fecha no se tiene ninguna petición al respecto, frente algún tipo de reclamación. Se tiene diseñado por calidad el formato para tal efecto FOGC03-01. Así mismo en la página web de la entidad [www.indersantander.gov.co](http://www.indersantander.gov.co) en el link de consulta de PQRS, el ciudadano puede ingresar y formular su respectiva PQRS, de esta forma la entidad se compromete con la transparencia y derecho a la información. El monitoreo se realiza mensualmente y está bajo la responsabilidad de la doctora María Amparo Castellanos, quien hace saber a la oficina de control interno sobre las peticiones hechas por este medio de PQRS e informa que en el primer semestre de 2019, no se ha recibido en la página Institucional ninguna queja, petición o reclamo. Adjunto evidencia de lo mencionado, pantallazo y certificación por parte de la responsable del monitoreo de las PQRS del INDERSANTANDER.

Ver: Imagen No. 1 Fuente: Dirección Administrativa y Financiera



**ALCANCE:** Esta Oficina Asesora inicia el seguimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, y Sugerencias correspondientes al primer semestre a partir del 01 enero a 30 junio de 2019, con el fin de proponer acciones de mejora.

**CRITERIOS:** - Ley 87 de 1993 – Ley 190 de 1995 - Ley 1474 de 2011

## DESARROLLO

En aras de la realización del presente informe de seguimiento me permito presentar informe detallado de los resultados derivados de este proceso: Para el efecto se tienen en cuenta los siguientes conceptos:

**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.

**Petición:** 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. Tiempo de Respuesta: 15 días hábiles para su contestación.

**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. Tiempo de Respuesta: 15 días hábiles para su contestación.

**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. Tiempo de Respuesta: 15 días hábiles para su contestación.



**Sugerencia:** 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. Tiempo de Respuesta: 15 días hábiles para su contestación.



## CONTENIDO DEL INFORME

La oficina de control interno, en cumplimiento de su función de “evaluar y verificar la aplicación de mecanismos de participación ciudadana”, establecidas en el artículo 12 de la Ley 87 del 93 determina si los derechos de petición cumplen con los requisitos de oportunidad y materialidad establecidos por la ley y la jurisprudencia sobre el tema de manera consecuente.

En cuanto al seguimiento de los derechos de petición los cuales son radicados en ventanilla única y canalizados por la oficina jurídica. Se solicitó información detallada a la encargada de las PQRS, señora Karen Tatiana Suarez Hernández asistente de la dirección general de la entidad, quien es la encargada de gestionar y direccionar las PQRS. En respuesta a la solicitud reportó en un cuadro de control (Hoja Excel), las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias del primer semestre de 2019.

Así las cosas y de conformidad con la información suministrada por la contratista encargada de PQRS, asignada a la Dirección General, se presenta el número de PQRS allegados al Instituto, las dependencias implicadas, el número de entradas por mes, el medio y finalmente, cuántas han sido respondidas de acuerdo con la normatividad vigente.

Vale la pena aclarar que el Instituto Departamental de Recreación y Deporte INDERSANTANDER tiene habilitados varios canales, a través de los cuales se pueden interponer las PQRS, y son los siguientes:

- Línea telefónica: **6352772**.
- Ventanilla única presencial.
- En la página web **www.indersantander.gov.co** podrán encontrar: los siguiente link:
  - a. Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias
  - b. Contáctenos.
- Los correos electrónicos de todas las dependencias están asociados a la entidad en donde se recopilan, se les da traslado y se les hace el respectivo seguimiento.

En la presente vigencia durante el primer semestre de enero a junio ingresaron por los diferentes canales un total de 35 **PQRS** a las dependencias de la entidad.

Ver: **Cuadro No. 1 Fuente: Dirección General**



INDER		INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE RECREACION Y DEPORTES DE SANTANDER					
CODIGO: FOGJ01-03		CONTROL DERECHOS DE PETICION ENERO - JUNIO 2019					
No.	NOMBRE DEL PETICIONARIO	FECHA RADICACION	FECHA RECIBIDO OFICINA	ASUNTO	DEPENDENCIA RESPONSABLE	TERMINO PARA RESOLVERLA	FECHA Y NUMERO DE OFICIO DE RESPUESTA
1	NAHUM ALEJANDRO RODRIGUEZ RIOS	2019-02-11	2019-02-11	D.P. CONVENIO PISCINAS 2019 Y COPIA CONTRATOS ENTREANDORES	JURIDICA	15 DIAS	SE DIO RESPUESTA EL DIA 18 DE FEBRERO DE 2018
2	ANSELMO GARAVITO VARGAS	2019-02-13	2019-02-13	SOLICITUD COPIAS LIGA DE FUTBOL	JURIDICA	15 DIAS	SE DIO RESPUESTA EL DIA 28 DE FEBRERO DE 2018
3	MARIA FONSECA	2019-02-21	2019-02-22	SOLICITUD PRESTAMO COLISEO VICENTE DIAS ROMERO	DEPORTE SOCIAL COMUNITARIO	15 DIAS	SE DIO RESPUESTA EL DIA 13 DE MARZO DE 2019
4	DR. EDGAR FANDIÑO-SECRETARIO DE INTERIOR	2019-02-21	2019-02-21	SOLICITUD COMUNIDAD SAN ALONSO	JURIDICA	15 DIAS	SE DIO RESPUESTA EL DIA 24 DE FEBRERO DE 2019
5	DR. FABIAN DIAZ PLATA	2019-02-22	2019-02-22	INFORMACIÓN COLISEO DE GIMNASIA	DIRECCION -ALTO RENDIMIENTO	15 DIAS	SE REALIZO RESPUESTA POR PARTE DE LA DIRECCION EL DIA 7 DE MARZO Y POR PARTE DE ALTO RENDIMIENTO EL DIA 09 DE MARZO DE 2019
6	CP. JULIO ENRIQUE PARDO	2019-02-25	2019-03-04	SOLICITUD ACOMPAÑAMIENTO CARCE	ALTO RENDIMIENTO	15 DIAS	SE ENVIO AL ACOMPAÑAMIENTO A LA COORDINADORA DE ALTO RENDIMIENTO MABEL MOSQUERA MENA
7	NAHUM ALEJANDRO RODRIGUEZ RIOS	2019-02-18	2019-02-21	SOLICITUD CONVENIOS PISCINAS	JURIDICA	15 DIAS	SE DIO RESPUESTA EL DIA 14 DE MARZO
8	VIVIANA SERRANO SANTOS	2019-03-07	2019-03-08	SOLICITUD COLEGIO SPICOPEDAGOGICO PRESTAMO	DEPORTE SOCIAL COMUNITARIO	15 DIAS	SE DIO RESPUESTA EL DIA 8 DE MARZO DE 2019
9	DRA MONICA DIAZ- ASESORA DESPACHO GOBERNADOR	2019-03-13	2019-03-14	SOLICITUD APOYO ECONOMICO NATHALIA PINZON GOMEZ	DEPORTE ASOCIADO	15 DIAS	SE DIO RESPUESTA EL DIA 18 DE MARZO CON COPIA LA DRA. MONICA DIAZ
10	DRA MONICA DIAZ- ASESORA	2019-03-13	2019-03-14	SOLICITUD APOYO ECONOMICO CAMPEONATO NACIONAL DE	DEPORTE ASOCIADO	16 DIAS	SE DIO RESPUESTA EL DIA 18 DE MARZO CON COPIA LA DRA. MONICA DIAZ
11	MILTON ARCINIEGAS AYALA	2019-03-14	2019-03-18	SOLICITUD PRESTAMO COLISEO VICENTE DIAS ROMERO	DEPORTE SOCIAL COMUNITARIO	15 DIAS	SE DIO RESPUESTA EL DIA 19 DE MARZO
12	DRA MONICA DIAZ- ASESORA	2019-03-18	2019-03-18	SOLICITUD APOYO ECONOMICO MUNDIAL DE PORRISMO	DEPORTE ASOCIADO	15 DIAS	SE DIO RESPUESTA EL DIA 18 DE MARZO CON COPIA LA DRA. MONICA DIAZ
13	DRA. DIANA GISELA PRADA	2019-03-15	2019-03-18	APOYO ECONOMICO PARA LAS ESCUELAS DE FORMACION DEL MUNICIPIO DE ZAPATOCA	DANIEL GARCES	15 DIAS	SE DIO RESPUESTA POR CORREO ELECTRONICO Y POR CORREO CERTIFICADO 472 EL DIA 22 DE MARZO DE 2019
14	WILSON CARTAGENA	2019-03-18	2019-03-18	CERTIFICADOS LEGA DE VOLEYBOL CONVENIO 288 DE 2014	JURIDICA	15 DIAS	SI DIO RESPUESTA EL DIA 02 DE ABRIL DE 2019
15	R.L LIGA DE TAEKWONDO REINALDO TORRES	2019-03-14	2019-03-08	SOLICITUD PRESTAMO SALA DE JUNTAS	JURIDICA	15 DIAS	SE DIO RESPUESTA EL DIA 20 DE MARZO DE 2019
16	NESTOR TAPIAS ALVAREZ	2019-03-08	2019-03-08	SOLICITUD APOYO ECONOMICO	ALTO RENDIMIENTO	15 DIAS	SE DIO RESPUESTA POR CORREO ELECTRONICO EL DIA 27 DE MARZO DE 2019
17	NESTOR JAVIER GOMEZ	2019-02-15	2018-03-18	SOLICITUD APOYO ECONOMICO CLUB F	DEPORTE ASOCIADO	15 DIAS	SE DIO RESPUESTA EL DIA 18 DE FEBRERO
18	CORONEL DIEGO LUIS PELAEZ VELAZCO	2019-03-27	2019-03-28	SOLICITUD PRESTAMOS DEL ESTADIO ALFONSO LOPEZ	DEPORTE SOCIAL COMUNITARIO	15 DIAS	SE DIO RESPUESTA EL DIA 29 DE MARZO
19	JUAN CARLOS NAVARRO-SUPERVISOR GOBERNACION	2019-04-02	2019-04-03	Derecho de peticion liquidaciones pendientes	OFICINA JURIDICA	15 DIAS	Se dio respuesta por parte de la oficina juridica el dia 22 de abril de 2019
20	MONICA DIAZ- ASESORA GOBERNACION	2019-04-03	2019-04-04	Remision de peticion del sr. MANUEL	DEPORTE SOCIAL COMUNITARIO	15 DIAS	Se dio respuesta por parte de la oficina de deporte social comunitario
21	MONICA DIAZ- ASESORA GOBERNACION	2019-04-03	2019-04-04	Remision de peticion presentada por e	DIRECCION GENERAL	15 DIAS	Se dio respuesta por parte de Daniel Garces el dia 12 de abril de 2019 con oficio D.G. 096-2019
22	ROBINSON SARMIENTO -ASESOR GOBERNACION	2019-04-03	2019-04-04	Remision de peticion	OFICINA JURIDICA	15 DIAS	Se dio respuesta por parte de la oficina juridica
23	ROBINSON SARMIENTO -ASESOR GOBERNACION	2019-04-04	2019-04-04	Remision de peticion, con relacion a la	DIRECCION GENERAL	15 DIAS	Se dio respuesta por parte de Daniel Garces el dia 12 de abril con numero de oficio D.G. 095
24	ROBINSON SARMIENTO -ASESOR GOBERNACION	2019-04-03	2019-04-04	Remision de peticion sobre los progra	DIRECCION GENERAL	15 DIAS	Se dio respuesta por parte de Daniel Garces el dia 12 de abril con numero de oficio D.G. 098
25	ROBINSON SARMIENTO -ASESOR GOBERNACION	2019-04-03	2019-04-04	Remision de peticion por parte de COT	DIRECCION GENERAL	15 DIAS	Se dio respuesta por parte de Daniel Garces el dia 12 de abril con oficio D.G. 097
26	TERESA DEL PILAR RIOS	2019-04-05	2019-04-05	Queja sobre el sr GIOVANNY VEGA qui	DEPORTE ESTUDIANTIL	15 DIAS	Se dio respuesta por parte de la oficina de deporte estudiantil el dia el dia 23 de abril
27	YENNY FERNANDA MARTINEZ	2019-04-25	2019-04-25	Estrategias para mitigar discriminaci	DEPORTE SOCIAL COMUNITARIO	15 DIAS	Se dio respuesta por parte de la oficina de deporte social comunitario el dia 25 de abril de 2019
28	WILSON CARTAGENA	2019-04-30	2019-04-30	Solicitud, cancelacion saldo convenio	DEPORTE ESTUDIANTIL	15 DIAS	Se dio respuesta por parte de Depoerte Estudiantil el dia 30 de abril de 2019
29	MONICA DIAZ- ASESORA GOBERNACION	2019-05-20	2019-05-20	Remite oficio del sr alcalde del munic	DIRECCION	15 DIAS	Se dio respuesta el 24 de mayo con oficio D.E. 100-121-19 por medi de correo electronico
30	WILSON CARTAGENA	2019-06-10	2019-06-22	Solicitud de certificado de egreso conv	DEPORTE ESTUDIANTIL	15 DIAS	Se dio respuesta por parte de la contratista Gelvez- oficina Depoerte Estudiantil
31	JORGE QUINTERO	2019-04-27	2019-04-28	Solicitud de informacion sobre el Atlet	DEPORTE SOCIAL COMUNITARIO	15 DIAS	Se dio respuesta por medio de correo electronico el dia 28 de abril de 2019
32	MONICA DIAZ- ASESORA DESPACHO GOBERNADOR	2019-05-21	2019-05-22	Remite oficio por parte del sr. Cristobal Zamaro quien realiza peticion de apoyo de una donacion de	DIRECCION	15 DIAS	Se dio respuesta el 24 de mayo con oficio D.E. 100-122-19 por medi de correo electronico
33	COLDEPORTES NACIONAL	2019-05-21	2019-05-22	solicitud por parte de coldeportes nacional donde se solicita el cronograma de obra actualizado	DR FERNANDO	15 DIAS	Se dio respuesta el dia 24 de mayo donde se hizo remision al dr CARLOS ALBERTO DIAZ Sec de Infraestructura.
34	GERMAN JURADO. ALCALDE DE	2019-06-12	2019-06-13	Se recibio por correo electronico derecho de peticion en la relacion a la liquidacion de convenios	JURIDICA	15 DIAS	Se dio respuesta el dia 8 de julio de 2019
35	NEIDY JOHAIRA GARCIA RUIZ	2019-06-18	2019-06-18	Solicitando informacion de los escenarios y de el numero de ligas con las que cuenta la ciudad	DIEGO GUTIERREZ Y ORLANDO SUAREZ	15 DIAS	Pendiente por dar respuesta

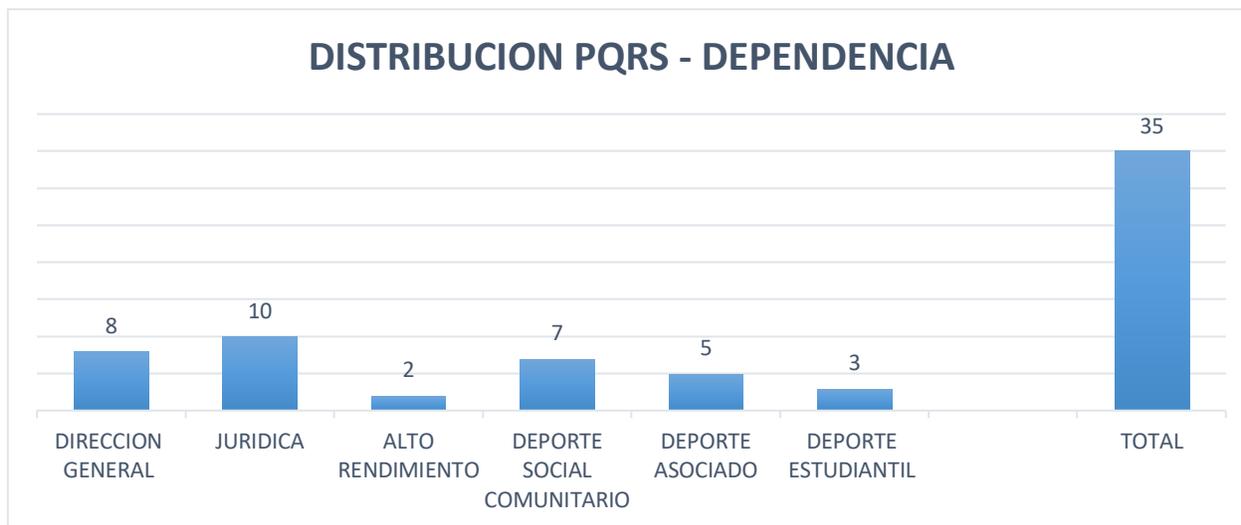


A la fecha, se observa que la Dependencia con mayor cantidad de **PQRS** es la oficina Asesora Jurídica (10) y la menor es el área del Deporte Social Estudiantil (3), como se detalla en el siguiente cuadro.

INFORME PQRS PRIMER SEMESTRE 2019							
DEPENDENCIA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
DIRECCION GENERAL	0	1	1	4	2	0	8
JURIDICA	0	4	2	2	1	1	10
ALTO RENDIMIENTO	0		2	0	0	0	2
DEPORTE SOCIAL COMUNITARIO	0	1	3	3	0	0	7
DEPORTE ASOCIADO	0	1	3	0	0	1	5
DEPORTE ESTUDIANTIL	0	0	0	2	0	1	3
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	<b>11</b>	<b>11</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>35</b>

Cuadro No. 2 Fuente: Oficina de Control Interno

En la siguiente gráfica se muestra por dependencias la distribución de la PQRS durante el primer semestre de 2019.



Gráfica No 2. Fuente: Oficina de Control Interno



Respecto al tiempo de respuesta, la información presentada demuestra que este tiempo estimado por Ley 1755 de 2015 para las consultas se ha cumplido en el INDERSANTANDER durante el primer semestre de 2019. En relación a las respuestas efectivas, de las 35 PQRS recepcionadas en la entidad, se pudo evidenciar que en su totalidad se respondieron dentro de los términos de ley y fueron notificadas a los usuarios, lo cual responde a un 100% de efectividad. Actividad que se ve reflejada en la cantidad promedio de días (8) que tardó la entidad en responder, frente al tiempo estimado por ley.

## RECOMENDACIONES

1. La Oficina de Control Interno recomienda de manera reiterativa, que la entidad cuente con una persona única y exclusivamente para desarrollar las labores de ventanilla única de correspondencia, lo cual se verá reflejado en un mejor servicio y comodidad a nuestros usuarios, control de los documentos enviados y recibidos, atención integral y seguimiento de documentos a las diferentes dependencias de la entidad, mejorar tiempos de respuesta y lo más importante hacer del INDERSANTANDER una entidad mucho más ágil, eficiente y servicial.
2. Con el objeto de no incurrir en respuestas extemporáneas, es preciso seguir fortaleciendo la asesoría y orientación frente al trámite administrativo y el manejo de las PQRS.
3. Seguir cumpliendo con los tiempos establecidos legalmente para las respuestas a los usuarios en lo referente a sus inquietudes y solicitudes.
- 4 Incentivar a los ciudadanos el uso de la página web como medio de recepción de comunicaciones, así como también, establecer una comunicación más fluida por medio de las redes sociales.



(Original Firmado)

**LUZ MYRIAM LOZANO CARREÑO**

Asesora Oficina de Control Interno

Anexo: 1 hoja - Certificación Talento Humano

