

**Siempre
Santander**
GOBERNACIÓN



INDER
Santander

INSITUTO DEPARTAMENTAL DE RECREACIÓN Y DEPORTE DE SANTANDER INDERSANTANDER

INFORME SEGUIMIENTO PQRS SEGUNDO SEMESTRE Con corte a 31 de octubre VIGENCIA 2021

LUZ MYRIAM LOZANO CARREÑO
JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO

Bucaramanga, diciembre de 2021



Cra 30 # 14-45
Bucaramanga

www

indersantander.gov.co



direcciongeneralindersantander@gmail.com
NIT: 804004370-5



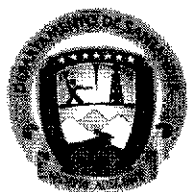
InderSantander



@InderSantander



@InderSantander



**Siempre
Santander**
GOBERNACIÓN



INDER
Santander

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 julio al 31 de octubre de la vigencia 2021.

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 segundo semestre (periodo del 1 de julio al 31 de octubre de la vigencia 2021), en materia de cumplimiento a las PQRS.

El anterior corte se realiza a esta fecha, teniendo en cuenta la entrega del cargo de la Oficina de Control Interno.

FUNDAMENTO JURÍDICO:

La Ley 1474 de 2011 establece la responsabilidad de las Oficinas de Control Interno para la rendición de informes de parte de esta oficina 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



Cra 30 # 14-45
Bucaramanga

www

indersantander.gov.co



direcciongeneralindersantander@gmail.com

NIT: 804004370-5



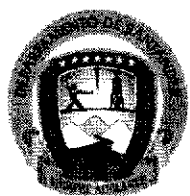
InderSantander



@InderSantander



@InderSantander



**Siempre
Santander**
GOBERNACIÓN



INDER
Santander

conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público. (...).

ALCANCE: Esta Oficina Asesora inicia el seguimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, y Sugerencias correspondientes al segundo semestre a partir del 01 de julio al 31 de octubre de 2021.

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

DESARROLLO

Para el desarrollo del presente informe, se presenta al detalle 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.

De acuerdo a la relación presentada por la señorita Mayra Alejandra Suarez Miller, CPS de la entidad y encargada de la ventanilla única que funciona en la recepción de la entidad, se puede evidenciar lo siguiente:



Cra 30 # 14-45
Bucaramanga

www

indersantander.gov.co



direcciongeneralindersantander@gmail.com

NIT: 804004370-5



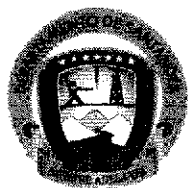
InderSantander



@InderSantander



@InderSantander



**Siempre
Santander**
GOBERNACIÓN



INDER
Santander

Durante el periodo comprendido de 01 de julio al 31 de octubre del segundo semestre de la vigencia 2021 se recibieron en la dirección general ciento treinta y nueve (139) peticiones, de las cuales ciento treinta y cuatro (134) fueron respondidas dentro de los términos de Ley y cinco (5) están pendiente de respuesta, es decir se encuentran en trámite, pero aún no se han vencido los términos. En total se recibieron ciento treinta y nueve (139) peticiones en el periodo arriba mencionado de la presente vigencia.

Así las cosas la oficina de control interno recomienda, se tenga en cuenta lo estipulado en la Ley 1474 de 2011, así como también lo consagrado en la Ley 1712 de 2014. En términos generales, la efectividad de respuesta se encuentra en el 96% para el periodo evaluado durante el segundo semestre de la vigencia 2021

Así las cosas en el Instituto Departamental de Recreación y Deporte de Santander INDERSANTANDER durante el periodo evaluado del segundo semestre de la presente vigencia se recibieron 139 peticiones de las cuales se dio respuesta dentro de los términos establecidos a (134), y se encuentran en trámite (5), las cuales están dentro de los términos de ley para dar respuesta.

En relación a los derechos de petición radicados en la página Institucional en el link de consulta de PQRS, esta oficina de acuerdo a lo manifestado por la señorita Mayra Alejandra Suarez Miller, CPS de la entidad y encargada de la ventanilla única que funciona en la recepción de la entidad, en este periodo evaluado no se encontraba activo el link Institucional de las PQRS, ya que presenta un inconveniente técnico de plataforma.

El Indersantander, tiene ubicado en la recepción un buzón para quejas, reclamos y sugerencias, revisado el buzón 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.

Igualmente en la página web de la entidad 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. Sin embargo como ya lo mencionamos renglones arriba, para el periodo evaluado no se encontraba funcionando este link, por el inconveniente técnico de la plataforma.

Vale la pena aclarar que la entidad aplicó los cambios sugeridos por el Ministerio de Justicia y del Derecho en relación a los cambios que surtieron en el trámite de derechos



Cra 30 # 14-45
Bucaramanga

www

indersantander.gov.co



direcciongeneralindersantander@gmail.com
NIT: 804004370-5



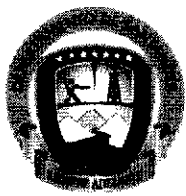
InderSantander



@InderSantander



@InderSantander



**Siempre
Santander**
GOBERNACIÓN



**INDER
Santander**

de petición durante la emergencia sanitaria Covid-19, es decir a partir de marzo de la vigencia 2020, por la emergencia sanitaria covid-19, la entidad competente tiene un plazo de 30 días para dar respuesta a los derechos de petición, a excepción de las solicitudes de entrega de información o entrega de documentos para lo cual se tienen 20 días, contados desde el día siguiente a la recepción de la solicitud.

**ANALISIS DE LA INFORMACION DE LAS PQRS POR DEPENDENCIA DURANTE EL SEGUNDO
SEMESTRE – PERIODO DEL 01 DE JULIO AL 31 DE OCTUBRE VIGENCIA 2021 DEL
INDERSANTANDER**

DEPENDENCIA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	TOTAL
DIRECCION GENERAL	6	11	6	10	33
JURIDICA	4	8	5	8	25
ALTO RENDIMIENTO	9	16	13	7	45
DEPORTE SOCIAL COMUNITARIO	8	5	7	6	26
DEPORTE ASOCIADO	1	0	0	4	5
DEPORTE FORMATIVO Y ESTUDIANTIL	2	0	0	0	2
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	0	0	0	0	0
PRESUPUESTO	0	0	2	0	2
SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	0	0	0	0	0
TALENTO HUMANO	0	0	0	1	1
TOTAL					139

Gráfico No. 2 Fuente: Control Interno



Cra 30 # 14-45
Bucaramanga

www

indersantander.gov.co



direcciongeneraIindersantander@gmail.com

NIT: 804004370-5



InderSantander



@InderSantander



@InderSantander



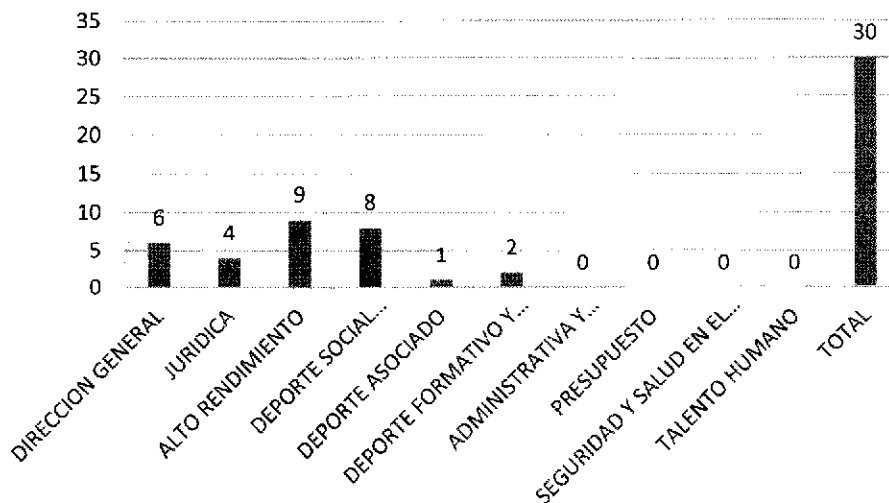
**Siempre
Santander**
GOBERNACIÓN



INDER
Santander

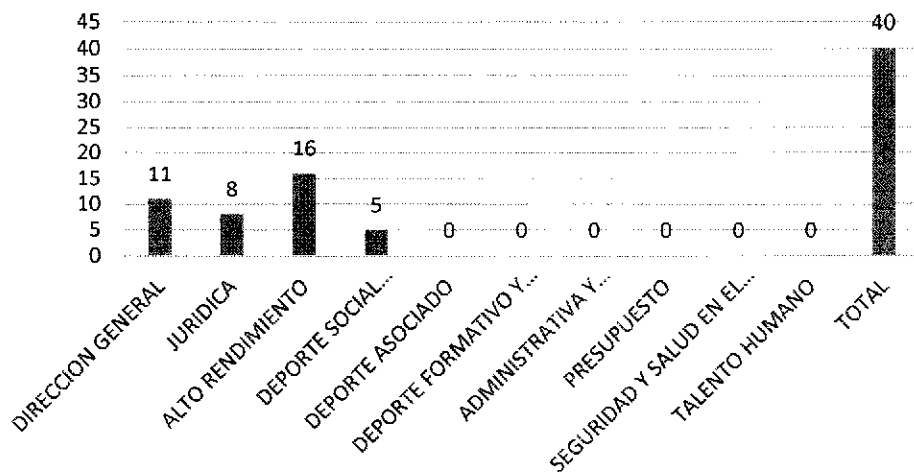
PQR DEL MES DE JULIO POR DEPENDENCIAS DEL INDERSANTADER

JULIO



PQR DEL MES DE AGOSTO POR DEPENDENCIAS DEL INDERSANTADER

AGOSTO



Cra 30 # 14-45
Bucaramanga

www

indersantander.gov.co



direcciongencralindersantander@gmail.com
NIT: 804004370-5



InderSantander



@InderSantander



@InderSantander

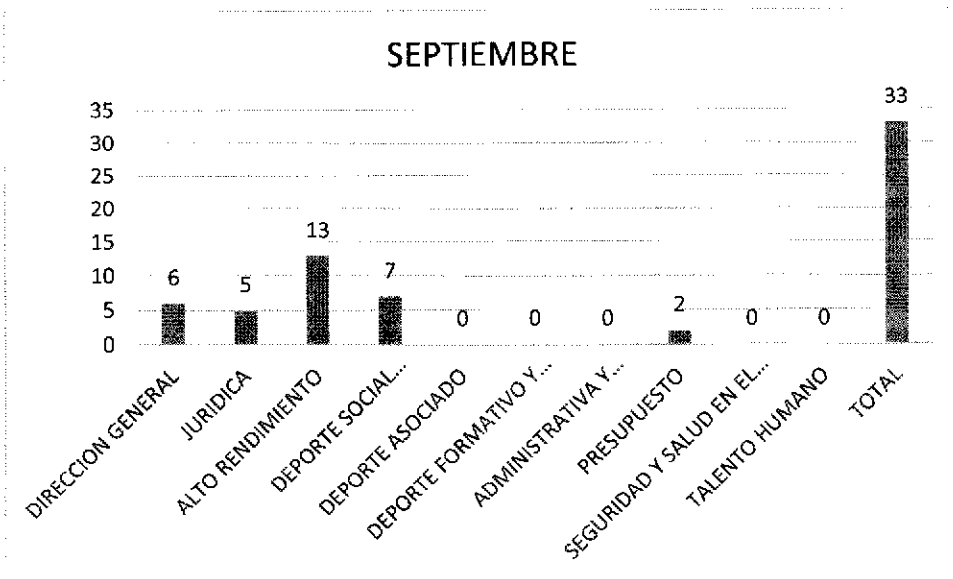


**Siempre
Santander**
GOBERNACIÓN

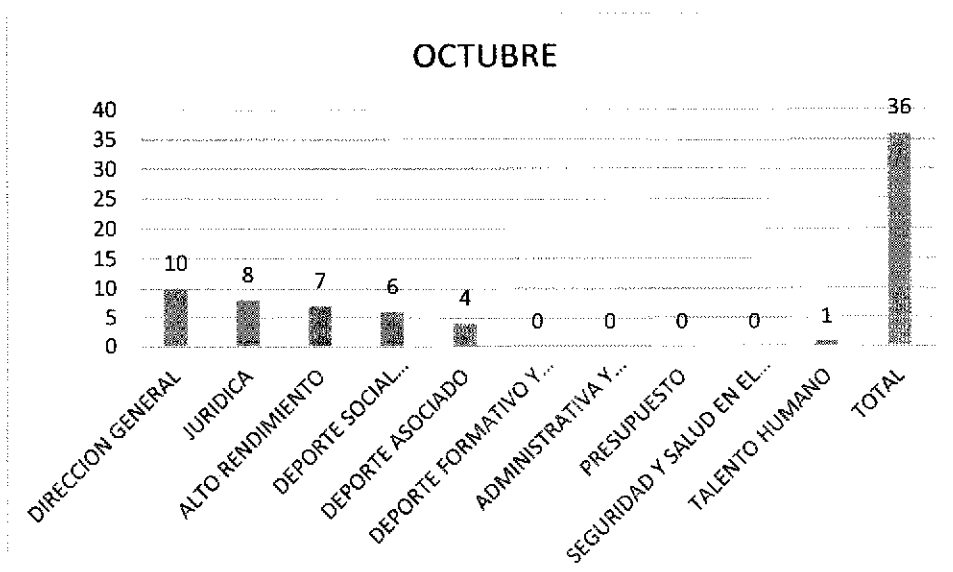


INDER
Santander

PQR DEL MES DE SEPTIEMBRE POR DEPENDENCIAS DEL INDERSANTANDER



PQR DEL MES DE OCTUBRE POR DEPENDENCIAS DEL INDERSANTANDER



Cra 30 # 14-45
Bucaramanga

WWW

indersantander.gov.co



direcciongenerallindersantander@gmail.com
NIT: 804004370-5



InderSantander



@InderSantander



@InderSantander



Siempre
Santander
GOBERNACIÓN



INDER
Santander



INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE RECREACION Y DEPORTES DE SANTANDER

CODIGO: FOGJ01-03

CONTROL DERECHOS DE PETICION - JULIO A OCTUBRE DE 2021

Nº	NOMBRE DEL PETICIONARIO	FECHA RADICACION	FECHA RECIBIDO OFICINA	ASUNTO	DEPENDENCIA RESPONSABLE	TERMINO PARA RESOLVER LA	FECHA Y NUMERO DE OFICIO DE RESPUESTA
1	LIGA DE JUDO DE SANTANDER	02/07/2021	02/07/2021 1	PRESENTACION DE PROYECTO	Dirección	30 dias	R-279 27/07/2021
2	GIOVANNY VEGA ENTRENADOR	06/07/2021	06/07/2021 1	HOJA DE VIDA DEPORTISTA	Alto Rendimiento	30 dias	R-280 28/07/2021
3	INDERBU	06/07/2021	06/07/2021 1	PRESTAMO ESCENARIO VILLA OLIMPICA	Deporte Social Comunitario	30 dias	R-281 08/07/2021
4	LUZ STELLA MONSALVE SUAREZ	07-jul-21	07-jul-21	Solicitud informacion del señor Oscar Robles	Juridica	30 dias	26-07-2021 se envio al correo que aparece en la peticion
5	RICARDO ESTEVEZ JEREZ	07-jul-21	07-jul-21	Solicitud informacion del señor Oscar Robles	Juridica	30 dias	12-08-2021 se envio al correo que aparece en la peticion



Cra 30 # 14-45
Bucaramanga



indersantander.gov.co



direcciongeneralindersantander@gmail.com

NIT: 804004370-5



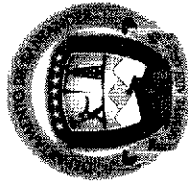
InderSantander



@InderSantander



@InderSantander



Siempre
Santander
GOBERNACIÓN



INDER
Santander

6	MARTHA LAGUADO	08/07/2021	08/07/2021 1	SOLICITUD CERTIFICACION COMERCIAL	Deporte Social Comunitario	30 dias	R-285 30/07/2021
7	LIGA DE FUTBOL DE SALON	12/07/2021	12/07/2021 1	PETICION NOMBAMIENTO ENTRENADOR	Alto Rendimiento	30 dias	R-286 16/07/2021
8	LIGA DE JUDO DE SANTANDER	13/07/2021	13/07/2021 1	SOLICITUD DE ENTRENADORES	Alto Rendimiento	30 dias	R-287 11/08/2021
9	LIGA DE JUDO DE SANTANDER	13/07/2021	13/07/2021 1	SOLICITUD INCLUSION DEPORTISTAS	Alto Rendimiento	30 dias	R-288 11/08/2021
10	LIGA SANTANDEREANA DE VOLEIBOL	13/07/2021	13/07/2021 1	APOYO EVENTO CAMPEONATO NACIONAL SUB21	Dirección	30 dias	R-289 12/08/2021
11	LIGA SANTANDEREANA DE VOLEIBOL	13/07/2021	13/07/2021 1	APOYO EVENTO PARADA ANCIONAL CLASIFICATORIA	Dirección	30 dias	R-290 12/08/2021
12	LIGA SANTANDEREANA DE RUGBY	14/07/2021	14/07/2021 1	PRESTAMO DE ESCENARIOS	Deporte Social Comunitario	30 dias	R-291 05/08/2021
13	LIGA SANTANDEREANA DE TENIS	15/07/2021	15/07/2021 1	SOLICITUD SEGURIDAD	Deporte Social Comunitario	30 dias	R-292 13/08/2021
14	LIGA DE JUDO DE SANTANDER	16/07/2021	16/07/2021 1	SOLICITUD LIQUIDACION CONTRATO	Alto Rendimiento	30 dias	R-294 20/08/2021
15	LIGS SANTANDEREANA DE CANOTAJE	16/07/2021	16/07/2021 1	APOYO GRAND PRIX CANOTAJE	Alto Rendimiento	30 dias	R-295 29/07/2021
16	MAYRA ALEJANDRA TELLEZ	16/07/2021	16/07/2021 1	SOLICITUD INFORMACION	Deporte Estudiantil	30 dias	R-296 22/07/2021



Cra 30 # 14-45
Bucaramanga



indersantander.gov.co



direcciongeneralindersantander@gmail.com

NIT: 804004370-5



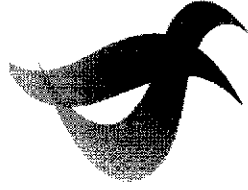
InderSantander

@InderSantander

@InderSantander



**Siempre
Santander**
GOBERNACIÓN



**INDER
Santander**

17	LIGA DE JUDO DE SANTANDER	21/07/2021	21/07/2021 1	PETICION APOYO EVENTO DEPORTIVO	Alto Rendimiento	30 dias	R-299 30/08/2021
18	ALCALDIA DE GAMBITA	21/07/2021	21/07/2021 1	SOLICITUD AVAL DEPORTIVO	Deporte Estudiantil	30 dias	R-300 23/08/2021
19	MILTON VELANDIA ARENAS	22/07/2021	22/07/2021 1	DERECHO DE PETICION	Deporte Asociado	30 dias	R-302 28/07/2021
20	COOPMUTUAL	22/07/2021	22/07/2021 1	SALDO A FAVOR	Jurídica	30 dias	R-303 23/08/2021
21	LIGA DE BILLAR	22/07/2021	22/07/2021 1	APOYO ECONOMICO CAMPEONATO NACIONAL	Dirección	30 dias	R-304 24/08/2021
22	YOLIMA VALBUENA GAMBOA	22-jul-21	22-jul-21	Solicitud informacion descuento a la señora Ruby Milena Jimenez	Jurídica	30 dias	18-08-2021 se envío al correo que aparece en la petición
23	LIGA DE ATLETISMO	22/07/2021	22/07/2021 1	PRESTAMO DE ESCENARIOS	Deporte Social Comunitario	30 dias	R-305 22/07/2021
24	LUIS JOSE AREVALO DURAN	23/07/2021	23/07/2021 1	SOLICITUD PRESTAMO DE ESCENARIOS DE NATAACION	Deporte Social Comunitario	30 dias	R-306 23/07/2021
25	CLUB DEPORTIVO R. BGA	23/07/2021	23/07/2021 1	SOLICITUD PRESTAMODE ESCENARIOS	Deporte Social Comunitario	30 dias	R-307 05/08/2021
26	LIGA SANNTADEREANA DE TENIS	26/07/2021	26/07/2021 1	APOYO A DEPORTISTAS	Alto Rendimiento	30 dias	R-308 23/07/2021
27	LIGA SANNTADEREANA DE TENIS	26/07/2021	26/07/2021 1	NO COBRO PARQUEADERO	Dirección	30 dias	R-309 05/08/2021
28	LIGA DE JUDO DE SANTANDER	26/07/2021	26/07/2021 1	SOLICITUD DE REUNION	Dirección	30 dias	R-310 26/07/2021



Cra 30 # 14-45
Bucaramanga



indersantander.gov.co



direcciongeneralindersantander@gmail.com

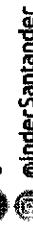
NIT: 804004370-5



InderSantander



@InderSantander



@InderSantander



**Siempre
Santander**
GOBERNACIÓN



**INDER
Santander**

29	JONATHAN PAOLO ENTRENADOR ESQUI	26/07/2021	26/07/2021 1	APOYO DELEGACION EVENTO	Alto Rendimiento	30 dias	R-311 26/07/2021
30	EMPAS-ALCANTARILLADO	27/07/2021	27/07/2021 1	CARACTERIZACION DE VERTIMENTOS	Deporte Social Comunitario	30 dias	R-312 31/08/2021
31	WILMER NIÑO-GESTOR HEVS	03/08/2021	03/08/2021 1	LOGISTICA CAPACITACION HEVS	Dirección	30 dias	R-314 10/09/2021
32	LIGA DE MOTOCICLISMO	03/08/2021	03/08/2021 1	APOYO ECONOMICO EVENTO NACIONAL	Dirección	30 dias	R-315 30/08/2021
33	LIGA DE MOTOCICLISMO	03/08/2021	03/08/2021 1	APOYO ECONOMICO REALIZACION EVENTO	Dirección	30 dias	R-316 30/08/2021
34	CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO HENRY HERNANDEZ	03/08/2021	03/08/2021 1	REMISION DE SOLICITUDES	Jurídica	30 dias	R-317 06/09/2021
35	WILMAR SANCHEZ BAYONA	03/08/2021	03/08/2021 1	SOLICITUD COLABORACION	Dirección	30 dias	R-318 30/08/2021
36	JUAN CARLOS QUIROGA RAMIREZ	04/08/2021	04/08/2021 1	DERECHO DE PETICION	Jurídica	30 dias	R-319 15/09/2021
37	LIGA SANTANDEREANA DE TAEKWONDO	04/08/2021	04/08/2021 1	INVITACION , APOYO A EVENTO DE TAEKWONDO, TROFEOS Y PRESTAMOS DE ESCENARIOS	Deporte Social Comunitario	30 dias	R-320 08/08/2021
38	WILLIAM DAVID SANTAMARIA	04/08/2021	04/08/2021 1	SOLICITUD TROFEOS Y MEDALLAS	Dirección	30 dias	R-321 30/08/2021



Cra 30 # 14-45
Bucaramanga



indersantander.gov.co



direcciongeneralindersantander@gmail.com

NIT: 804004370-5



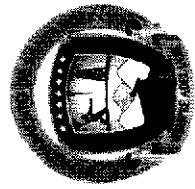
Inder-Santander



@InderSantander



@InderSantander



**Siempre
Santander**
GOBERNACIÓN



**INDER
Santander**

39	LIGA DE KARATE DO	04/08/2021	04/08/2021 1	SOLICITUD PRESTAMO DE ESCENARIOS	Deporte Social Comunitario	30 dias	R-322 05/08/2021
40	MOTORS SPORTS FEST CUCUTA	04/08/2021	04/08/2021 1	SOLICITUD PRESTAMOS DE ESCENARIOS	Deporte Social Comunitario	30 dias	R-323 31/08/2021
41	PEDRO BELEN CARRILLO CARDENAS	04/08/2021	04/08/2021 1	SOLICITUD INFORMACION	Juridica	30 dias	R-324 04/08/2021
42	LIGA SANTANDEREANA DE CICLISMO	05/08/2021	05/08/2021 1	SOLICITUD DE DEPORTISTAS APOYADOS	Alto Rendimiento	30 dias	R-325 31/08/2021
43	LIGA SANTANDEREANA DE TENIS	05/08/2021	05/08/2021 1	SOLICITUD DE VIGILANCIA	Deporte Social Comunitario	30 dias	R-326 13/08/2021
44	LUZ MARINA DUARTE AYALA	06-ago-21	06-ago-21	Solicitud informacion expediente 400-2015 y otros.	Juridica	30 dias	18-08-2021 se envio al correo que aparece en la peticion
45	WILMER NIÑO - PROMOTOR HEVS	10-ago-21	10-ago-21	APOYO CELEBRACION DIA MUNDIAL DE LA ACTIVIDAD FISICA	Dirección	30 dias	R-327 30/08/2021
46	LIGA SANTANDEREANA DE BOXEO	10/08/2021	10/08/2021 1	SOLICITUD APOYO FESTIVAL DE BOXEO	Alto Rendimiento	30 dias	R-330 17/09/2021
47	CLUB PARAPENTE COLOMBIA	12/08/2021	12/08/2021 1	SOLICITUD APOYO MUNDIAL PARAPENTE	Alto Rendimiento	30 dias	R-331 15/09/2021
48	LIGA SANTANDEREANA DE TENIS	12/08/2021	12/08/2021 1	POSTULACION ENTRENADORES	Alto Rendimiento	30 dias	R-332 15/09/2021
49	LUIS FERNANDO BUENAHORA	12/08/2021	12/08/2021 1	APOYO DEPORTISTA COPA MUNDO	Alto Rendimiento	30 dias	R-333 15/09/2021
50	LIGA SANTANDEREANA DE TENIS	12/08/2021	12/08/2021 1	SOLICITUD Y POSTULACION	Alto Rendimiento	30 dias	R-334 15/09/2021



Cra 30 # 14-45
Bucaramanga



indersantander.gov.co



direcciongeneralindersantander@gmail.com

NIT: 804004370-5



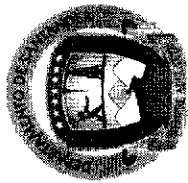
InderSantander



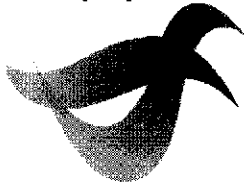
@InderSantander



@InderSantander



Siempre
Santander
GOBERNACIÓN



INDER
Santander

				DEPORTISTAS APOYADOS			
51	LUZ ESTELLA CUELLAR PRODURADURIA	13/08/2021	13/08/2021 1	SOLICITUD DOCUMENTACION	Jurídica	30 dias	R-335 27/09/2021
52	LUZ MIRIAM LOZANO	17/08/2021	17/08/2021 1	AUDITORIA INTERNA	Jurídica	30 dias	R-336 17/08/2021
53	LIGA DE JUDO DE SANTANDER	20/08/2021	20/08/2021 1	SOLICITUD INCLUSION DEPORTISTAS	Alto Rendimiento	30 dias	R-337 21/09/2021
54	ASOJUNTAS JAVIER CASTILLO	20/08/2021	20/08/2021 1	SOLICITUD BICICLETAS	Dirección	30 dias	R-339 23/08/2021
55	RICARDO ESTEVEZ JEREZ	20-ago-21	20-ago-21	Solicitud informacion del señor Oscar Robles			09-09-2021 se envio al correo que aparece en la peticion
56	ROSA AMINTA MACHADO	23/08/2021	23/08/2021 1	SOLICITUD CONFORMACION COMITÉ PROVISIONAL LIGA ARQUERIA	Jurídica	30 dias	R-342 11/09/2021
57	MAIDA LOPEZ	23/08/2021	23/08/2021 1	SOLICITUD APOYO EVENTO MUJERES EMPRENDEDORAS	Dirección	30 dias	R-343 11/09/2021
58	LIGA BALONCESTO SANTANDER	24/08/2021	24/08/2021 1	SOLICITUD APOYO ECONOMICO	Alto Rendimiento	30 dias	R-344 21/08/2021
59	LIGA SANTANDEREANA DE FUTBOL SALON	24/08/2021	24/08/2021 1	SOLICITUD APOYO ECONOMICO CAMPAEONATO DEPARTAMENTAL	Alto Rendimiento	30 dias	R-345 01/10/2021
60	LUZ MARINA DUARTE AYALA	25-ago-21	25-ago-21	Solicitud informacion expediente 400-2015 y otros.	Jurídica	30 dias	23-08-2021 oficio No 082
61	ELKIN Y ROBINSON - LISABOX	26/08/2021	26/08/2021 1	PETICION IMPEMENTACION DEPORTIVA	Alto Rendimiento	30 dias	R-346 22/09/2021



Cra 30 # 14-45
Bucaramanga



indersantander.gov.co



direcciongeneralindersantander@gmail.com



InderSantander
@InderSantander
@InderSantander

NIT: 804004370-5



**Siempre
Santander**
GOBERNACIÓN



**INDER
Santander**

62	ALEXIS QUINTERO SANCHEZ- THE CHAMPION BOXING CLUB	27/08/2021	27/08/2021 1	PETICION APOYO CAMPEONATO	Alto Rendimiento	30 dias	R-347 07/09/2021
63	LIGA SANTANDEREANA DE KARATE DO	27/08/2021	27/08/2021 1	solicitud de apoyo prestamo	Alto Rendimiento	30 dias	R-348 02/09/2021
64	CLUB REAL BUCARAMANGA	27/08/2021	27/08/2021 1	AUTORIZACION UTILIZAR NOMBRE INDERSANTANDER AL CLUB	Dirección	30 dias	R-349 17/09/2021
65	LIGA STDERENA DE TENIS	30/08/2021	30/08/2021 1	BUSQUEDA ENTRENADOR TENIS	Alto Rendimiento	30 dias	R-350 07/09/2021
66	LIGA SANTANDEREANA DE MOTOCICLISMO	30/08/2021	30/08/2021 1	PETICION APOYO TROFEOS	Dirección	30 dias	R-351 09/10/2021
67	VICTO M. NIÑO	30/08/2021	30/08/2021 1	PRESTAMO DE ESCENARIO	Deporte Social Comunitario	30 dias	R-352 17/09/2021
68	CRISTIAN CAMILO SANDOVAL	01/09/2021	01/09/2021 1	PETICION APOYO	Alto Rendimiento	30 dias	R-353 05/10/2021
69	LIGA STDERENA DE BOLO	01/09/2021	01/09/2021 1	PETICION APOYO A EVENTO	Alto Rendimiento	30 dias	R-354 07/09/2021
70	LIGA SANTANDEREANA DE TENIS	03/09/2021	03/09/2021 1	SOLICITUD PROPUESTA	Alto Rendimiento	30 dias	R-355 11/10/2021
71	JUAN CARLOS QUIROGA RAMIREZ	04-sep-21	15-sep-21	Solicitud informacion plan de desarrollo y presupuesto.	Juridica	30 dias	15-09-2021 se envio al correo que aparece en la peticion
72	MANUEL VARGAS TOLOZA- ACADEMIA DE BADMINTON	06/09/2021	06/09/2021 1	APOYO DELEGACINO EVENTO NACIONAL	Alto Rendimiento	30 dias	R-356 12/10/2021
73	LIGA SANTANDEREANA DE FUTBOL DE SALON	07/09/2021	07/09/2021 1	APOYO CAMPEONATO NACIONAL MASCULINO	Alto Rendimiento	30 dias	R-357 05/10/2021



Cra 30 # 14-45
Bucaramanga



indersantander.gov.co



direcciongeneralindersantander@gmail.com

NIT: 804004370-5



InderSantander



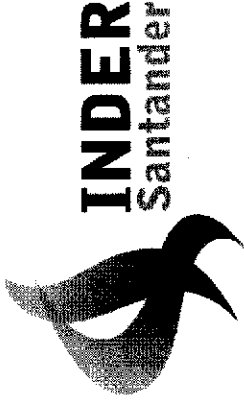
@InderSantander



@InderSantander



GOBERNACIÓN



INDER
Santander

74	LIGA SANTANDEREANA DE TENIS	09/09/2021	09/09/2021 1	APOYO EVENTO TORNEO INTERLIGAS	Alto Rendimiento	30 dias	R-358 05/10/2021
75	LIGA SANTANDEREANA DE GIMNASIA	09/09/2021	09/09/2021 1	APOYO PARTICIPACION EVENTOS NACIONALES	Alto Rendimiento	30 dias	R-359 14/09/2021
76	CLUB DEPORTIVO SALTAMONTES	09/09/2021	09/09/2021 1	PRESTAMO COLISEO VICENTE DIAZ	Deporte Social Comunitario	30 dias	R-360 14/09/2021
77	FUNDACION ARTISTICA CULTURAL SANTURBAN	09/09/2021	09/09/2021 1	APOYO EVENTO DEPORTIVO VERSION 10 RETO PICACHO	Dirección	30 dias	R-361 05/10/2021
78	LIGA SANTANDEREANA DE FUTBOL SALON	09/09/2021	09/09/2021 1	APOYO DELEGACION EVENTO NACIONAL SUB'19 FEM	Alto Rendimiento	30 dias	R-362 14/09/2021
79	LUZ MARINA DUARTE AYALA	09-sep-21	09-sep-21	Solicitud informacion expediente de la señora Angelica Maria Vergara	Juridica	30 dias	25-09-2021 se envia al correo que aparece en la peticion
80	LIGA DE BALONCESTO DE SANTANDER	10/09/2021	10/09/2021 1	SOLICITUD APOYO ECONOMICO SELECCIÓN FEMENINA	Alto Rendimiento	30 dias	R-363 14/09/2021
81	UNIVERSIDAD SANTOTO-SANTIAGO PRADA	10/09/2021	10/09/2021 1	PETICION COPIAS PLANOS VILLA OLIMPICA	Deporte Social Comunitario	30 dias	R-364 14/09/2021
82	UNIVERSIDAD SANTOTO-SANTIAGO PRADA	10/09/2021	10/09/2021 1	PETICION PERMISO PARA REALIZAR ENCUESTA	Dirección	30 dias	R-365 10/09/2021



Cra 30 # 14-45
Bucaramanga



indersantander.gov.co



direcciongeneralindersantander@gmail.com

NIT: 804004370-5



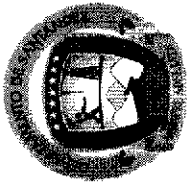
InderSantander



@InderSantander



@InderSantander



**Siempre
Santander**
GOBERNACIÓN



**INDER
Santander**

83	YONATAN YAIR MENDEZ R	13/09/2021	13/09/2021 1	SOLICITUD APOYO TROFEOS, MEDALLAS TORNEO SAN JOAQUIN	Dirección	30 días	R-366 14/09/2021
84	ALCALDIA GAMBITA	14/09/2021	14/09/2021 1	DOCUMENTOS LEY 1289 PETICION DE RECURSOS	Presupuesto	30 días	R-367 19/10/2021
85	PROCURADURIA GENERAL DE LA NACION	14/09/2021	14/09/2021 1	SOLICITUD DOCUMENTACION	Jurídica	30 días	R-368 07/10/2021
86	ALCALDIA DE SAN ANDRES	14/09/2021	14/09/2021 1	DOCUMENTOS LEY 1289 PETICION DE RECURSOS	Presupuesto	30 días	R-369 20/10/2021
87	CLUB ULTIMATE VIENTO	15/09/2021	15/09/2021 1	SOLICITUD PRUEBAS COVID	Deporte Asociado	30 días	R-370 07/10/2021
88	LIGA JUDO DE SANTANDER	20/09/2021	20/09/2021 1	SOLICITUD APOYO CAMPEONATO NACIONAL 21 A 24 DE OCTUBRE	Alto Rendimiento	30 días	R-371 05/10/2021
89	LIGA SANTANDEREANA DE CANOTAJE	21/09/2021	21/09/2021 1	SOLICITUD APOYO CAMPEONATO NACIONAL PARACANOTAJE	Alto Rendimiento	30 días	R-372 05/10/2021
90	LIGA SANTANDEREANA DE TENIS	21/09/2021	21/09/2021 1	POSTULACION ENTRENADOR SOLICITUD CONTRATACION	Dirección	30 días	R-373 05/10/2021
91	SECRE INTERIOR - EFRAIN PARDO	21/09/2021	21/09/2021 1	SOLICITUD APOYO IMPLEMENTOS CAMPEONATO INTER-ENTIDADES	Dirección	30 días	R-374 25/10/2021



Cra 30 # 14-45
Bucaramanga

www

indersantander.gov.co



direcciongeneralindersantander@gmail.com

NIT: 804004370-5



InderSantander



@InderSantander



@InderSantander



**Siempre
Santander**
GOBERNACIÓN



**INDER
Santander**

92	MARIBEL NAVAS PINZON	21/09/2021	21/09/2021 1	PRESTAMOS ESCENARIOS DEPORTIVO	Deporte Social Comunitario	30 dias	R-375 27/09/2021
93	MARCELA NUÑEZ JAIMES	21/09/2021	21/09/2021 1	SOLICITUD APOYO DEPORTISTAS	Alto Rendimiento	30 dias	R-376 26/10/2021
94	FUNDACION CARDIO VASCULAR	22/09/2021	22/09/2021 1	SOLICITUD PRESTAMO DE ESCENARIO	Deporte Social Comunitario	30 dias	R-377 28/09/2021
95	JORGE MURCIA CLUB NAUTICO	23/09/2021	23/09/2021 1	APOYO EVENTO COMPETENCIA	Alto Rendimiento	30 dias	R-378 15/10/2021
96	FRENTE BARRIO LA UNIVERSIDAD	24/09/2021	24/09/2021 1	solicitud prestamos de escenarios	Deporte Social Comunitario	30 dias	R-379 28/09/2021
97	ALCALDIA BUCARAMANGA	24/09/2021	24/09/2021 1	REMISION POR COMPETENCIA PROCESO	Jurídica	30 dias	R-380 07/10/2021
98	ANDERSON ESQUERRA	25-sep-21	25-sep-21	Solicitud informacion señor Miguel Macias	Jurídica	30 dias	19-10-2021 se remio por competencia para fines pertinentes oficio 113
99	CLUB JUVENTUS	29/09/2021	29/09/2021 1	SOLICITUD PRESTAMOS ESCENARIOS	Deporte Social Comunitario	30 dias	R-383 04/10/2021
100	LIGA SANTANDEREANA DE ATLETISMO	29/09/2021	29/09/2021 1	SOLICITUD APOYO PREPARACION JUEGOS NACIONALES	Alto Rendimiento	30 dias	R-384 22/10/2021
101	LIGA SANTANDEREANA DE ATLETISMO	29/09/2021	29/09/2021 1	SOLICITUD APOYO EVENTO NACIONAL	Alto Rendimiento	30 dias	R-385 24/10/2021
102	CLUB SARMIENTO	29/09/2021	29/09/2021 1	SOLICITUD IMPLEMENTOS DEPORTIVOS	Dirección	30 dias	R-386 05/10/2021



Cra 30 # 14-45
Bucaramanga



indersantander.gov.co



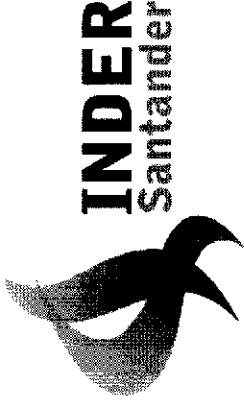
direcciongeneralindersantander@gmail.com
NIT: 804004370-5



InderSantander
@InderSantander
@InderSantander



GOBERNACIÓN



INDER
Santander

10 3	LISORSAN	30/09/2021	30/09/2021 1	APOYO EVENTO DEPORTIVO	Alto Rendimiento	30 dias	R-387 05/10/2021
10 4	LISORSAN	30/09/2021	30/09/2021 1	SOLICITUD IMPLEMENTOS DEPORTIVOS	Dirección	30 dias	R-388 07/10/2021
10 5	LISORSAN	30/09/2021	30/09/2021 1	SOLICITUD PRESTAMO ESCENARIOS	Deporte Social Comunitario	30 dias	R-389 07/10/2021
10 6	FRENTE BARRIO LA UNIVERSIDAD	30/09/2021	30/09/2021 1	PRESTAMOS ESCENARIO DEPORTIVO	Deporte Social Comunitario	30 dias	R-390 12/10/2021
10 7	EDWIN FERNANDO NIÑO OSORIO	01-oct-21	01-oct-21	Solicitud informacion descuento estampillas	Juridica	30 dias	15-09-2021 se envio al correo que aparece en la peticion
10 8	CINESTAMPILLA	04/10/2021	04/10/2021 1	PRESTAMO DE ESCENARIO	Deporte Social Comunitario	30 dias	R-391 05/10/2021
10 9	LIGA DE FUTBOL	04/10/2021	04/10/2021 1	PRESTAMO DE ESCENARIO	Deporte Social Comunitario	30 dias	R-392 06/10/2021
11 0	CLUB BOCA JUNIOR	04/10/2021	04/10/2021 1	PATROCINIO EVENTO	Dirección	30 dias	R-393 10/11/2021
11 1	SECRETARIA DE PLANEACION	05/10/2021	05/10/2021 1	SOLICITUD INFORMACION URGENTEE	Deporte Asociado	30 dias	R-394 08/10/2021
11 2	LIGA SANTANDEREANA DE PATINAJE	05/10/2021	05/10/2021 1	SOLICITUD APOYO LIGA	Alto Rendimiento	30 dias	R-395 11/10/2021
11 3	MARGY CAROLINA RANGEL	05-oct-21	05-oct-21	Solicitud Informacion para control politico	Juridica	30 dias	08-10-2021 se envio al correo que aparece en la peticion
11 4	MAURICIO Y MARIBEL PADRES DE DEPORTISTA	06/10/2021	06/10/2021 1	SOLICITUD APOYO DEPORTISTA	Alto Rendimiento	30 dias	R-396 18/11/2021



Cra 30 # 14-45
Bucaramanga



indersantander.gov.co



direcciongeneralindersantander@gmail.com

NIT: 804004370-5



InderSantander



@InderSantander



@InderSantander



**Siempre
Santander**
GOBERNACIÓN



**INDER
Santander**

11 5	ALCALDIA EL PEÑON	06/10/2021	06/10/2021 1	SOLICITUD ENTRENADOR	Deporte Asociado	30 dias	R-397 06/10/2021
11 6	ALCALDIA ALBANIA	08/10/2021	08/10/2021 1	SOLICITUD ACOMPANIAMIENT O Y PATROCINIO OLIMPIADAS CAMPELINAS	Dirección	30 dias	R-398 02/11/2021
11 7	JUAN GABRIEL HENAO	08-oct-21	08-oct-21	Solicitud informacion apoyo economico evento de atletismo	Juridica	30 dias	07-11-2021 se envio al correo que aparece en la peticion
11 8	JAVIER ADELFO MARTINEZ	13/10/2021	13/10/2021 1	D. PETICION ANULACION JUEGOS NACIONALES COMUNALES AJEDREZ	Deporte Social Comunitario	30 dias	R-401 15/10/2021
11 9	LUIS JOSE AREVALO JUEZ PENAL	13/10/2021	13/10/2021 1	SOLICITUD PRESTAMO ESCENARIO DEPORTIVO	Deporte Social Comunitario	30 dias	R-403 03/11/2021
12 0	JULIO EDUARDO SAAVEDRA	13-oct-21	13-oct-21	Solicitud informacion horarios para el Club los Gatos de Natacion	Juridica	30 dias	05-11-2021 se envio al correo que aparece en la peticion
12 1	LISORSAN - OSCAR Y LAURA	19/10/2021	19/10/2021 1	PRONOSTICO MEDALLAS JUEGOS	Alto Rendimiento	30 dias	R-405 16/11/2021
12 2	MAYRA ALEJANDRA TELLEZ- OF. JURIDICA	19/10/2021	19/10/2021 1	TRASLADO POR COMPETENCIA PETICION DE INFORMACION	Alto Rendimiento	30 dias	R-406 16/11/2021
12 3	OSCAR MAURICIO SANCHEZ- ALCALDE AGUADA	20/10/2021	20/10/2021 1	APOYO A EVENTO CULTURAL E INVITACION	Dirección	30 dias	R-407 10/11/2021



Cra 30 # 14-45
Bucaramanga



indersantander.gov.co



direcciongeneralindersantander@gmail.com

NIT: 804004370-5



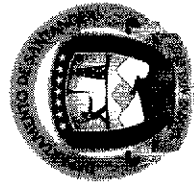
InderSantander



@InderSantander



@InderSantander



**Siempre
Santander**
GOBERNACIÓN



**INDER
Santander**

12 4	CLUB REAL SANTANDER	21/10/2021	21/10/2021 1	PRESTAMO DE ESCENARIO	Deporte Social Comunitario	30 dias	R-408 21/10/2021
12 5	SERGIO DAVID VALBUENA	21/10/2021	21/10/2021 1	DERECHO DE PETICION	Alto Rendimiento	30 dias	R-409 en tramite dentro de los terminos de ley
12 6	LIGA DE JUDO DE SANTANDER	25/10/2021	25/10/2021 1	SOLICITUD APOYO NACIONAL- PREJUEGOS	Alto Rendimiento	30 dias	R-410 22/11/2021
12 7	ESPERANZA VILLAMIZAR	25/10/2021	25/10/2021 1	RTA OFICIO DOCUMENTOS CONVENIO Y SOLICITUD DOCUMENTOS	Jurídica	30 dias	R-411 11/11/2021
12 8	CLUB DEPORTIVO AGUILAS DEL ORIENTE	26/10/2021	26/10/2021 1	PETICION APOYO EVENTO	Dirección	30 dias	EN TRAMIRE DENTRO DE LOS TERMINOS DE LEY
12 9	VICTOR NIÑO VMN SPORT	26/10/2021	26/10/2021 1	PRESTAMO SISTEMA G2	Dirección	30 dias	R-413 10/11/2021
13 0	OSCAR FABIAN JURADO	26/10/2021	26/10/2021 1	PETICION IMPLEMENTACION DEPORTIVA	Dirección	30 dias	R-414 10/11/2021
13 1	JHO JAIRO GARCIA DIAZ	26/10/2021	26/10/2021 1	SOLICITUD APOYO OBRA	Dirección	30 dias	R-415 10/11/2021
13 2	CALUDIA LUCIA SALAZAR	27/10/2021	27/10/2021 1	SOLICITUD RUMBA TERAPIA INSTITUTO CALDAS	Deporte Asociado	30 dias	EN TRAMIRE DENTRO DE LOS TERMINOS DE LEY
13 3	LIGA DE JUDO DE SANTANDER	27/10/2021	27/10/2021 1	SOLICITUD CONTRATACION ENTRENADORES	Alto Rendimiento	30 dias	R-418 16/11/2021
13 4	CLUB AGUILAS MADRUGADORES	27/10/2021	27/10/2021 1	APOYO REALIZACION TORNEO	Dirección	30 dias	R-419 23/11/2021



Cra 30 # 14-45
Bucaramanga

www

indersantander.gov.co

direcciongeneralindersantander@gmail.com

NIT: 804004370-5



InderSantander
@InderSantander
@InderSantander



Siempre
Santander
GOBERNACIÓN



INDER
Santander

13 5	JOSE RIVERA-ALCALDE SABANA DE TORRES	27/10/2021	27/10/2021 1	PRESENTACION PROYECTO	Dirección	30 dias	R-420 28/10/2021 EN TRAMIRE DENTRO DE LOS TERMINOS DE LEY
13 6	LIGA SANTANDEREANA DE TENIS	28/10/2021	28/10/2021 1	SOLICITUD PROPUESTA	Jurídica	30 dias	EN TRAMIRE DENTRO DE LOS TERMINOS DE LEY
13 7	LUZ MIRIAM LOZANO	29/10/2021	29/10/2021 1	RTA REQUERIMIENTOS	Jurídica	30 dias	EN TRAMIRE DENTRO DE LOS TERMINOS DE LEY
13 8	LUCERO SILVA	29/10/2021	29/10/2021 1	PETICION INFORMACION COLPENSIONES	Talento Humano	30 dias	EN TRAMIRE DENTRO DE LOS TERMINOS DE LEY
13 9	CLAUDIA LUCIA RAMIREZ CARREÑO	29-oct-21	29-oct-21	Solicitud Informacion financiera para estudio de proyecto	Jurídica	30 dias	05-11-2021 se remio por competencia para fines pertinentes oficio 125

Grafico No. 3 Fuente: Responsable de la Ventanilla única



Cra 30 # 14-45
Bucaramanga



indersantander.gov.co



direcciongeneralindersantander@gmail.com

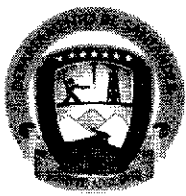
NIT: 804004370-5



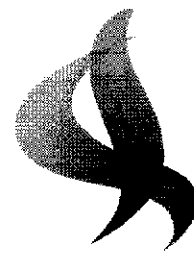
InderSantander

@InderSantander

@InderSantander



**Siempre
Santander**
GOBERNACIÓN



INDER
Santander

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 (recepción de la entidad) y canalizados por la oficina jurídica. Se solicitó información detallada en su respectivo formato a la señorita Mayra Alejandra Suarez Miller, CPS de la entidad y encargada de la ventanilla única.

En respuesta a la solicitud se reportó en el formato FOGJ01-03 control derechos de petición, las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias correspondientes al periodo evaluado del 01 de julio al 31 de octubre del segundo semestre de la presente vigencia.

Así las cosas y de conformidad con la información suministrada, 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.

Para el periodo evaluado, no se encontraba en funcionamiento el link de la página web **www.indersantander.gov.co ya que existe un problema técnico en la plataforma.**

En relación a los correos electrónicos de todas las dependencias, estos se encuentran asociados a la entidad, donde se recopilan, se les da traslado y se les hace el respectivo seguimiento.

En la vigencia 2021, durante el periodo evaluado del segundo semestre de julio a octubre a través de los diferentes canales ingresaron un total de ciento treinta y nueve (139) **PQRS** a las diferentes dependencias de la entidad.



Cra 30 # 14-45
Bucaramanga

www

indersantander.gov.co



direcciongenerallindersantander@gmail.com
NIT: 804004370-5



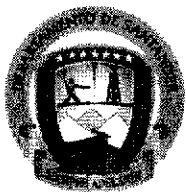
InderSantander



@InderSantander



@InderSantander



**Siempre
Santander**
GOBERNACIÓN



**INDER
Santander**

Se observa que la dependencia con mayor cantidad de **PQRS**, es la oficina de Alto Rendimiento, con (45) peticiones, Dirección General (33) Deporte Social Comunitario (26), Jurídica (25) Deporte Asociado (5), Deporte Estudiantil y Formativo(2) Presupuesto (2), y Talento Humano (1). Las demás dependencias no registran ninguna petición recibida durante el periodo evaluado del segundo semestre de la vigencia 2021.

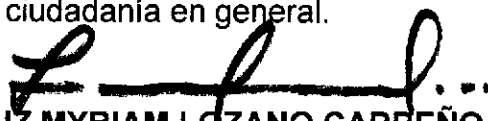
Respecto al tiempo de respuesta, la información presentada demuestra que este tiempo estimado por la Ley 1755 de 2015 para las consultas se ha venido cumpliendo, de acuerdo a la relación enviada en el cuadro de control de los derechos de petición, por la responsable de la ventanilla única. Es importante mencionar que de las 139 peticiones recibidas se han respondido ciento treinta y cuatro (134) dentro de los términos de Ley, y cinco (5) que aún no se les ha dado repuesta, pero se encuentran dentro de los términos de Ley para responder.

Las solicitudes de información se deben resolver en el término de diez 10 días hábiles y las de consulta, en término de 30 días hábiles, sin embargo, la entidad para el reporte de este informe aplicó los cambios sugeridos por el Ministerio de Justicia y del Derecho en relación a los cambios que surtieron en el trámite de derechos de petición durante la emergencia sanitaria Covid-19, es decir a partir de marzo de la vigencia 2020, por la emergencia sanitaria covid-19, la entidad se acoge al plazo establecido de 30 días para dar respuesta a los derechos de petición, a excepción de las solicitudes de entrega de información o entrega de documentos para lo cual se tienen 20 días, contados desde el día siguiente a la recepción de la solicitud.

Es importante mencionar que la entidad ha adoptado como estrategia responder entre 3 y 5 días frente al tiempo estimado, razón por la cual nuevamente esta oficina destaca la excelente labor realizada por las diferentes dependencias y en especial resaltar el compromiso de la persona responsable de la ventanilla única de la entidad con el tema de la PQRS.

RECOMENDACIONES

- Se sugiere que el señor director, y su equipo de trabajo en especial el área de sistemas, establezcan un plan de mejoramiento con acciones tendientes a habilitar el canal de acceso de las PQRS a través de la página web institucional, dando cumplimiento a lo establecido en la Ley 1712 de 2014 Ley de acceso y Transparencia de la información pública; de tal forma que podamos incentivar a nuestros usuarios y ciudadanía en general.


LUZ MYRIAM LOZANO CARREÑO
Jefe Oficina Control Interno



Cra 30 # 14-45
Bucaramanga

www

indersantander.gov.co



direcciongenceralindersantander@gmail.com

NIT: 804004370-5



InderSantander



@InderSantander



@InderSantander