



**INSITUTO DEPARTAMENTAL DE RECREACIÓN Y DEPORTE
DE SANTANDER INDERSANTANDER**

**INFORME SEGUIMIENTO PQRS
SEGUNDO SEMESTRE**

VIGENCIA 2020

**LUZ MYRIAM LOZANO CARREÑO
JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO**

Bucaramanga, Enero de 2021



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 diciembre de la vigencia 2020.

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 de la vigencia 2020 en materia de cumplimiento a las PQRS.

FUNDAMENTO JURÍDICO:

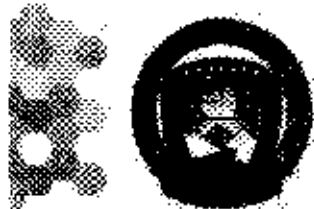
La Ley 1474 de 2011 establece la responsabilidad de las Oficinas de Control Interno para la rendición de informes de parte de esta oficina en relación con la vigilancia de la atención al ciudadano, sobre lo cual deberá rendir informe semestral a la entidad, sobre el cumplimiento de las normas legales 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



**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 julio a 31 diciembre de 2020, 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.

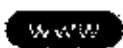
Tiempo de Respuesta: 15 días hábiles para su contestación.

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.



Cra 30 # 14-45
Bucaramanga



indersantander.gov.co



direcciongeneralindersantander@gmail.com

NIT: 804004370-5



inderSantander



@inderSantander



@inderSantander



**Siempre
Santander**
GOBERNACIÓN



**INDER
Santander**

De acuerdo a la relación presentada por la Dirección general, quien es la encargada de suministrar la información, se evidencia que en el segundo semestre de la vigencia 2020 se recibieron en la dirección general trece (13) peticiones, las cuales fueron respondidas en su totalidad dentro de los términos de Ley establecidos.

En relación a los derechos de petición radicados en la página Institucional en el link de consulta de PQRS se recibieron diez (10) peticiones, de las cuales se contestaron todas dentro de los términos de ley. Así las cosas en total se recibieron veinte tres (23) peticiones.

Ver Imagen No. 1 Fuente: Dirección general

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.

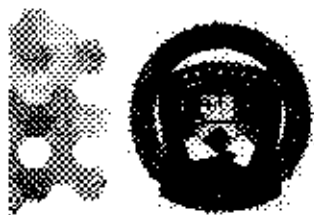
Así mismo en la página web de la entidad www.indersantander.gov.co en el link de consulta de PQRS, el ciudadano puede ingresar y formular su respectiva PQRS, de esta forma la entidad se compromete con la transparencia y derecho a la información. Este seguimiento se realiza mensualmente y está bajo la responsabilidad de secretaria la dirección general quien se encarga de direccionar a cada dependencia y consolidar las PQRS recibidas en la entidad.

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 de petición durante la emergencia sanitaria Covid-19, es decir a partir de marzo de 2020, por la emergencia sanitaria covid-19, la entidad competente tendrá 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.



		INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE RECREACION Y DEPORTES DE SANTANDER					
CÓDIGO: POGJ0103		CONTROL DERECHOS DE PETICION - SEGUNDO SEMESTRE VIGENCIA 2020					
1.	Liga Santandereña de Atletismo, Juan Gabriel Rojas	08/07/2020	08/07/2020	Por solicitud ingreso a los edificios del 4to piso del Edificio para reuniones con los miembros de la Liga	Judicia	30 días	30/07/2020 - Oficio No 63
2.	Josely Alarí, Hector Abadía y Rafaela Pineda	08/07/2020	05/07/2020	Solicitud para la expedición para expedir el Deposte de Pasapasa	Judicia	30 días	14/07/2020 - Oficio No 64
3.	Caroquillo Patricia Franco	18/07/2020	13/07/2020	Atención de Petición solicitud información apoyo económico Académico - Ocio Recreación	Judicia y Oficio	30 días	09/08/2020 - Oficio N° P.E. 25D-2020
4.	Pedraza Mediana Mercedes Elmer Faber Rangel Lopez	14-08-20	14-08-20	Solicitud ingreso para deposte para realizar las actividades de la institución del deporte	Recibido Deposte Social Comunitario	30 días	14/07/2020 4a correo electrónico Institucional
5.	OSCAR ABUÍDE, DIANA SORIANO Y LUIS MARTINEZ Jairo	21/07/2020	15/07/2020	Solicitud Derecho de Petición postulación extrínseca Liga de recreación	Judicia y Comité Técnico	30 días	28/08/2020 - Oficio No 73
6.	Liga Santandereña de Natación / R.L. Vladimir Lopez	23-08-20	23-08-20	Solicitud información copies de los contratos y actas de liquidación de la vigencia 2020	Judicia	30 días	17/07/2020 por correo institucional
7.	Ramiro Andrés Nieton Nolasco Coordinador Deportes Acuáticos	30-08-20	30-08-20	Solicitud ingreso al Examenario Deportivo para inscribirse a la sesión. Nancy Torres, con discapacidad y sustracción	Judicia	30 días	31/07/2020 Oficio N° 003-2020
8.	Consejo Municipal de Moriblanza, Pablo Antonio Lugo de Jarama	23-08-20	02-ago-20	Solicitud información apoyo a actividades y servicios deportivos por parte del Municipio de Deposte para el Municipio de Fraila	Judicia	27/08/2020	06/08/2020 por correo institucional
9.	Jhonatan Barrera	11/09/2020	11/09/2020	se solicita por competencia para dar respuesta apoyo Juegos escolares 2020 a la oficina deporte escolaridad y bienestar	Deporte Escolar y Fomento	30 días	14/09/2020 - Oficio No 24
10.	Edgar Beltrame Quintana	09-oct-20	05-oct-20	Solicitud información copies de los servicios transaccionales suscritos con el municipio de Paracurá	Judicia	30 días	20/10/2020 - Oficio No 309
11.	Andrés Gómez Lopez	23-oct-20	23-oct-20	Solicitud información certado de autenticidad	Judicia	30 días	30/10/2020 - Oficio 320
12.	Adrián Gómez Lopez	23-oct-20	23-oct-20	Solicitud información certado de autenticidad	Judicia	30 días	26/10/2020 - Oficio 304
13.	Vivian Marcel Soto	08-dic-20	08-dic-20	Solicitud información certado de autenticidad de salidas Vigencia 2019-2020	Judicia y Alto Rendimiento	30 días	09/01/2021 - Oficio 004
14.	Carolina Rosalva Guerrero	02-04-20	02-04-20	Solicitud certificación de expedición	Deporte Asociado y Educación	30 días	02/07/2020
15.	Cesar Augusto Flórez Ayala	24-04-20	24-04-20	Peticion Expediente de subsección	Alto Rendimiento y Educación	30 días	27/07/2020
16.	Caribe Jeremy Flórez Rico	31-04-20	31-04-20	Peticion Instructivo Procesos de arbitraje y sanciones arbitrajes	Alto Rendimiento y Educación	35 días	18/05/2020
17.	Jalene Calvez	03-ago-20	03-ago-20	Peticion copia de Pasapasa	Judicia y Dirección	30 días	13/09/2020
18.	Carolina Andrea Gomez Venegas	09-ago-20	18-ago-20	Solicitud Civilica Goe Laboral	Taller de Mecano y Educación	30 días	23-09/2020
19.	Amorino	28-ago-20	31-ago-20	Quiso por no cumplimiento de citas y entrega	Deporte asociado y Alto Rendimiento	30 días	04-09/2020
20.	Josely Elvira Aguado Pineda	28-ago-20	05-oct-20	Solicitud apoyo a disciplina deportiva	Alto Rendimiento y Educación	30 días	09/10/2020
21.	Jalene Valverde Acosta	02-oct-20	05-oct-20	Demanda de peticion certificacion Laboral	Judicia y Taller Mecano	30 días	08/10/2020
22.	Juan Pablo Medved Holm	25-nov-20	27-nov-20	Solicitud certificacion deportiva	Alto Rendimiento y Educación	30 días	02/01/2021
23.	Fredy Reyes	22-dic-20	25-dic-20	Solicitud Asist Deportivo	Alto Rendimiento y Deporte Asociado	30 días	25/01/2021

Imagen No.1 Fuente Dirección General



**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 (secretaría de Dirección) y canalizados por la oficina jurídica. Se solicitó información detallada en su respectivo formato a la dirección general encargada de las PQRS, quien es la encargada de gestionar y direccionar las PQRS. En respuesta a la solicitud se reportó en el formato FOGJ01-03 control derechos de petición, las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias correspondientes al segundo semestre de la vigencia 2020.

Así las cosas y de conformidad con la información suministrada por 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:

Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias

Contáctenos.

Los correos electrónicos de todas las dependencias están asociados a la entidad, donde se recopilan, se les da traslado y se les hace el respectivo seguimiento.

En la vigencia 2020, durante el primer semestre de enero a junio a través de los diferentes canales ingresaron un total de cuarenta y seis (46) **PQRS** a las diferentes dependencias de la entidad, en el segundo semestre de julio a diciembre ingresaron un total de veinte tres (23) **PQRS** y todas fueron respondidas dentro de los términos de ley establecidos. Así las cosas durante la vigencia 2020 la entidad recibió a través de sus diferentes canales setenta y dos (69) **PQRS**.



**Siempre
Santander**
GOBERNACIÓN



**INDER
Santander**

INFORME PQRS SEGUNDO SEMESTRE VIGENCIA 2020							
DEPENDENCIA	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC	TOTAL
DIRECCION GENERAL	-	-	-	-	-	-	-
JURIDICA	6	2	-	4	-	1	13
ALTO RENDIMIENTO	2	-	-	1	1	1	5
DEPORTE SOCIAL COMUNITARIO	1	-	-	-	-	-	1
DEPORTE ASOCIADO	1	1	-	-	-	-	2
DEPORTE ESTUDIANTIL	-	-	1	-	-	-	1
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA – TALENTO HUMANO	-	1	-	-	-	-	1
TOTAL	10	4	1	5	1	2	23

Gráfico No. 1 Fuente: Oficina de Control Interno

Se observa que la dependencia con mayor cantidad de **PQRS** por obvias razones, es la oficina Jurídica, con trece (13) peticiones, Alto Rendimiento con cinco (5), Deporte Social Comunitario una (1), Deporte Asociado con dos (2), Deporte Estudiantil (1), Administrativa y Financiera – Talento Humano una (1) petición. Las demás dependencias no registran ninguna petición recibida durante el segundo semestre de la vigencia 2020.

Respecto al tiempo de respuesta, la información presentada demuestra que este tiempo estimado por la Ley 1755 de 2015 para las consultas se ha cumplido en su totalidad, ya que como se puede evidenciar en el cuadro de control de los derechos de petición las 23 peticiones recibidas se respondieron dentro de los términos de Ley.

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, 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 surgieron en el trámite de derechos de petición durante la emergencia sanitaria Covid-19, es decir a partir de marzo de 2020, por la emergencia sanitaria covid-19, la entidad competente tendrá 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.

En relación a las respuestas dentro de los términos de ley establecidos, se evidencia que la entidad respondió entre 5 y 7 días frente al tiempo estimado.



**Siempre
Santander**
GOBERNACIÓN



**INDER
Santander**

RECOMENDACIONES

- Incentivar a nuestros usuarios y ciudadanía en general a radicar sus PQRS en nuestra página web www.indersantander.gov.co en el link de consulta de PQRS, allí el ciudadano puede ingresar y formular su respectiva PQRS, de esta forma la entidad se compromete con la transparencia y derecho a la información.
- La oficina de control interno nuevamente de manera respetuosa, sugiere que la entidad tenga en cuenta, el Decreto Nacional 2641 de 2012, el cual reza: "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". Se debe contar 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, y lo más importante hacer del INDERSANTANDER una entidad comprometida con la transparencia y una información mucho más ágil, eficiente y oportuna.
- Se recomienda establecer una estrategia para mantener una comunicación más fluida por medio de las redes sociales.

LUZ MYRIAM LOZANO CARREÑO
Jefe Oficina Control Interno