

**INFORME SEGUIMIENTO DE PQRS**  
**SEGUNDO SEMESTRE**  
**VIGENCIA 2018**

**OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**Bucaramanga, enero 15 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 julio al 31 de diciembre de la vigencia 2018.

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 2018 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.



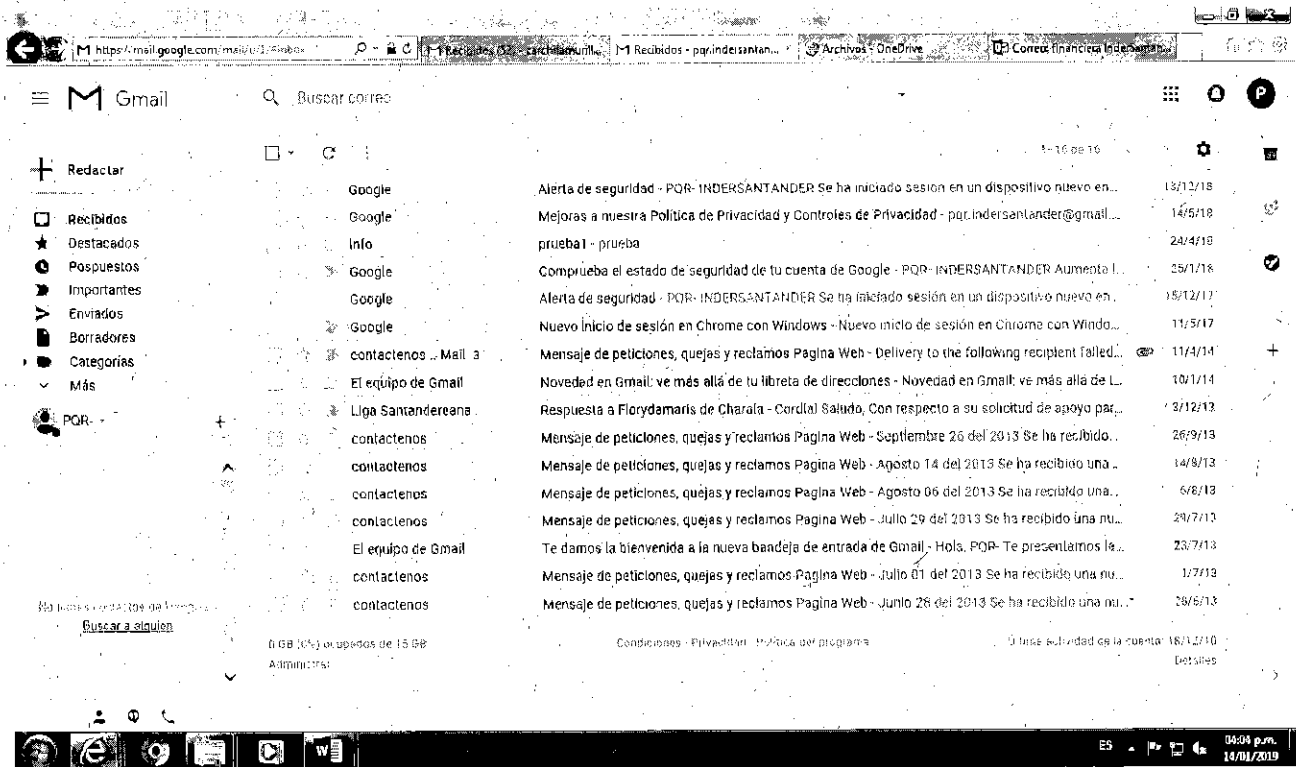
*Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público. (...).”*

De conformidad con dicha normativa, la Oficina de Control Interno del Instituto debe rendir dos (2) informes al año y dirigirlos al Director de la entidad, sobre el cumplimiento de la normatividad vigente en la recepción, trámite y resolución de las Peticiones, Quejas, Reclamos, y Sugerencias. Dicho informe debe mantenerse con los seguimientos que se realicen sobre éste tema.

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.

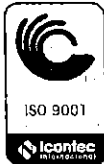
Así mismo en la página web de la entidad [www.indersantander.gov.co](http://www.indersantander.gov.co) en el link de consulta de PQRS, el ciudadano puede ingresar y formular su respectiva PQRS, de esta forma la entidad se compromete con la transparencia y derecho a la información. El monitoreo se realiza 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 segundo semestre de 2018, no se recibió en 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 anexo)





**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 2018, recopilando información de estos 6 meses, lo que conllevará a un análisis completo de la información del año 2018, con el fin de establecer un punto de comparación y 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

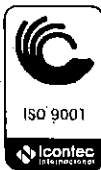
La oficina de control interno, en cumplimiento de su función de “evaluar y verificar la aplicación de mecanismos de participación ciudadana”, establecidas en el artículo 12 de la Ley 87 del 93 determina si los derechos de petición cumplen con los requisitos de oportunidad y materialidad establecidos 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, quien reportó en un cuadro de control (Hoja de Excel), las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias del segundo semestre de 2018. Ver imagen.

INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE RECREACION Y DEPORTES DE SANTANDER					
CONTROL DERECHOS DE PETICION 2018					
FECHA RADICACION		ASUNTO	DEPENDENCIA RESPONSABLE	TERMINO PARA RESOLVER	FECHA Y NUMERO DE OFICIO DE RESPUESTA
11-Jul-18	12-07-18	Solicitud de informacion sobre Ingenieros que se se encuan	Juridica	15 DIAS	Se dio respuesta el 26 Julio
16-Jul-18	17-Jul-18	Solicitud de informacion sobre criterios para contratacion de entrenadores en el instituto	Alto Rendimiento	15 DIAS	Se dio respuesta el dia 30 de Julio por correo electronico
18-Jul-18	19-Jul-18	Solicitud de informacion sobre el apoyo economico a los deportistas santandereanos.	Alto Rendimiento	15 DIAS	Se dio respuesta el dia 27 de Julio de 2018 oficio de alto rendimiento AR-150-81-2018
19-Jul-18	21-Jul-18	Solicitud de informacion del apoyo a deportistas según resultados deportivos	Alto Rendimiento	15 DIAS	Se dio respuesta el dia 27 de Julio de 2018 oficio de alto rendimiento AR-150-83-2018
19-Jul-18	21-Jul-18	Solicitud de informacion del apoyo a deportistas según resultados deportivos	Alto Rendimiento	15 DIAS	Se dio respuesta el dia 27 de Julio de 2018 oficio de alto rendimiento AR-150-62-2018
23-Jul-18	24-Jul-18	Peticiones varias de los miembros de junta de accion com	Juridica	15 DIAS	Se dio respuesta con oficio de la oficina juridica GJ-101-140-2018
28-Jul-18	30-Jul-18	Solicitud de informacion convenio 286 de 2014	Administrativa y Financiera	15 DIAS	Ya se dio respuesta por parte de la dra Amparo Castellanos el dia 16 de Septiembre. Dejando anotacion q despues del radicado del 26 de Julio surgio un cambio en la peticion del sr Wilson Cartagena el cual radico nuevamente su derecho de peticion con la inf completa que el necesitaba.
26-Jul-18	30-Jul-18	Solicitud de informacion juegos comunales 2009- APIP 417	D.S. Comunitario	15 DIAS	Se dio respuesta por parte de Catalina Antolinez de Almacan ya que es la persona encargada del archivo. La respuesta se envio en fisico el dia 3 de agosto de 2018 y va correo electronico nuevamente por solicitud de peticionario el 09 de agosto de 2018
27-Jul-18	27-Jul-18	Solicitud de respuesta para apoyo de patrocinio en la liga d	Juridica	15 DIAS	Se dio respuesta el dia 03 de Agosto de 2018 por medio de oficio D.E. 100-107-2018
27-Jul-18	27-Jul-18	Solicitud de respuesta para el apoyo de patrocinio liga de p	Juridica	15 DIAS	Se dio respuesta el dia 03 de Agosto de 2018 por medio de oficio D.E. 100-108-2018
31-Jul-18	2-ago-18	Descuentos de la sra YOLANDA NAVARRO Juzgado 11 Mu	Juridica	15 DIAS	Se dio respuesta por parte de Gil David Cps Oficina juridica el dia 14 de Agosto de 2018
2-ago-18	2-ago-18	Solicitud de informacion sobre apoyo a deportistas	Alto Rendimiento	15 DIAS	Se dio respuesta por parte de Mabel Mosquera el dia 11 de agosto de 2018
2-ago-18	2-ago-18	Solicitud de informacion sobre presupuesto de deportistas	Alto Rendimiento	15 DIAS	Se dio respuesta por parte de Mabel Mosquera el dia 16 de Agosto de 2018
2-ago-18	2-ago-18	Solicitud de informacion sobre los diferentes apoyos que brinda el Indersantander a las distintas disciplinas deportivas.	Alto Rendimiento	15 DIAS	Se dio respuesta por parte de Mabel Mosquera el dia 16 de Agosto 2018
9-ago-18	13-ago-18	Solicitud de informacion con respecto a valida de motociclismo donde fallece el sr Yaferson Armando Silva Cuadron	Juridica	15 DIAS	Se dio respuesta el dia 31 de Agosto de 2018
16-ago-18	23-ago-18	Solicitud de informacion para responder con una Investigacion por parte de la fiscalia , copia del manual de contratacion vigente para el año 2009	Juridica	15 DIAS	Se dio respuesta por medio de oficio GJ-110-115-2018 por parte de la oficina juridica el dia 30 de Agosto de 2018
27-ago-18	28-ago-18	Solicitud de informacion actos administrativos	Administrativa y Financiera	15 DIAS	Se dio respuesta el dia 05 de Octubre por parte de la dra Amparo Castellanos
27-ago-18	28-ago-18	Solicitud de informacion 286 de 2014	Administrativa y Financiera	15 DIAS	Ya se dio respuesta por parte de la dra Amparo Castellanos el dia 18 DE SEPTIEMBRE
30-ago-18		Remision de derecho de peticion con respecto a valida de	Juridica	15 DIAS	Ya se habia dado respuesta por una solicitud anterior, se dio respuesta el dia 31 de Agosto de 2018
4-sep-18	5-sep-18	Contaminacion auditiva ppor validas de motociclismo	Juridica y D.S.C	15 DIAS	Ya se dio respuesta por parte de la Coordinacion de Deporte Social Comunitario el dia 19 de septiembre por correo certificado Serventrega anexas copia de la guia
6/09/2018	7/09/2018	Solicitud de copia de historia laboral en el Instituto.	Administrativa y Fi	15 DIAS	Se dio respuesta por medio de correo electronico el dia 02 de octubre de 2018 debido a que la solicitud de la peticionaria se encontraba pendiente por confirmar algunos datos.
18/09/2018	20/07/2018	Seguimiento legal al comité liga de voleibol	Dep. Asociado y A	15 DIAS	Se dio respuesta por parte de Diego Fernando Gutierrez coordinador de Deporte Social Comunitario el dia 01 DE OCTUBRE
26/09/2018	1/10/2018	Solicitud informacion sobre los apoyos que se le han brindado a la liga de visuales.	Alto Rendimiento	15 DIAS	Se dio respuesta por medio del correo electronico el dia 04 de octubre de 2018, por parte de la Coordinadora de Alto Rendimiento Mabel Mosquera
2-oct-18	03-10-18	ASCOBOXSAN EN RELACION A LA LIGA SANTANDEREANA DE BOXEO	DR FERNANDO FUENTES	15 DIAS	SE DIO RESPUESTA EL DIA 10 DE OCTUBRE DE 2018
23-oct-18	24-oct-18	SOLITUD DE INFORMACION DE EMPLEADOS OFICIALES	DRA AMPARO	15 DIAS	SE DIO RESPUESTA EL 01 DE NOVIEMBRE DE 2018 CON EL OFICIO NUMERO 257 DE ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
6-nov-18	7-nov-18	INFORMACION SOBRE ESCUELAS Y SOBRE LIGAS DEPORTIVAS	ORLANDO SUAREZ	15 DIAS	SE DIO RESPUESTA EL DIA 23 DE NOVIEMBRE DE 2018 POR PARTE DE ORLANDO SUAREZ
7-nov-18	13-dic-18	SOLICITUD DE INFORMACION SOBRE LA LIGA DE VOLEIBOL	DEPORTE ASOCIADO	15 DIAS	SE DIO RESPUESTA EL DIA 21 DE NOVIEMBRE DE 2018
22-nov-18	23-nov-18	SOLICITUD DE INFORMACION SOBRE CONVENIO CELEB	Juridica	15 DIAS	SE DA RESPUESTA EL DIA 07 DE DICIEMBRE SOBRE LA REALCION DE CONVENIOS CELEBRADOS CON LA LIGA Y EL INDERSANTANDER - POR PARTE DEL CONTRATISTA GIL DAVID DIAZ
22-nov-18	22-nov-18	INFORMACION SOBRE MARATON PARA LOS CLUBES DE	ORLANDO SUAREZ	15 DIAS	SE DIO RESPUESTA EL DIA 08 DE DICIEMBRE DE 2018
27-nov-18	3-dic-18	SOLICITUD DE INFORMACION SOBRE EL DECRETO DE C	DR FERNANDO FUENTES	15 DIAS	SE DIO RESPUESTA EL DIA 04 DE DICIEMBRE DE 2018 POR PARTE DEL CONTRATISTA GIL DAVID DIAZ
29-nov-18	3-dic-18	INCONVENIENTES EN ELE SCENARIO DEPORTIVO CON EL PROFESOR FRANCISCO VILLARROEL	DR FERNANDO FUENTES	15 DIAS	SE REMITE A ORLANDO SUAREZ CON OFICIO 03 DE DICIEMBRE
29-nov-18	3-dic-18	APOYO EN LA LIGA DE ESGRIMA	DR FERNANDO FUENTES	15 DIAS	SE REMITE A ORLANDO SUAREZ CON OFICIO 03 DE DICIEMBRE - SE DIO RESPUESTA POR PARTE DE LA OFICINA DE DEPORTE ASOCIADO EL DIA 05 DE DICIEMBRE DE 2018
3-dic-18	6-dic-18	SOLICITUD DE INFORMACION SOBRE LA LIGA SANTANDEREANA DE VOLEIBOL AÑO 2014	DEPORTE ASOCIADO	15 DIAS	SE REENVIO RESPUESTA DADA EL 21 DE DICIEMBRE DE 2018 POR TRATARCE DE LA MISMA SOLICITUD
0-ene-00	13-dic-18	SOLICITUD DE INFORMACION SOBRE LOS RECURSOS DE LEY 1289	DRA AMPARO CASTELLANOS	15 DIAS	SE ENVIO RESPUESTA AL CORREO EL DIA 15 DE ENERO 2019



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.

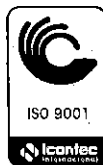
El Indersantander tiene habilitados varios canales, a través de los cuales se pueden interponer las PQRS, son ellos:

1. Línea telefónica: **6352772**.
2. Ventanilla única presencial.
3. En la página web [www.indersantander.gov.co](http://www.indersantander.gov.co) podrán encontrar: los siguiente link:
  - a. Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias
  - b. Contáctenos.
4. 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 el año 2018 de julio a diciembre, ingresaron por los diferentes canales un total de **34 PQRS** a todas las dependencias de la entidad.

A la fecha, se observa que la Dependencia con mayor cantidad de **PQRS** es la oficina Asesora Jurídica (14) y la menor es el área del Deporte Social Comunitario (1).  
Ver recuadro.

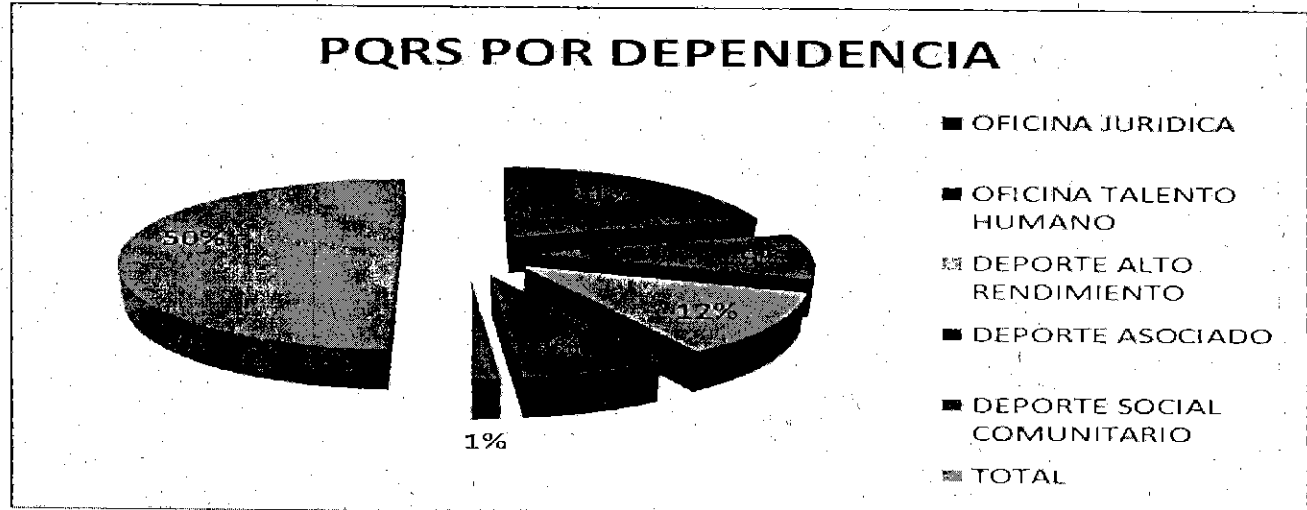
INFORME PQRS POR DEPENDENCIA	CANTIDAD
OFICINA JURIDICA	14
OFICINA TALENTO HUMANO	6
DEPORTE ALTO RENDIMIENTO	8
DEPORTE ASOCIADO	5
DEPORTE SOCIAL COMUNITARIO	1
<b>TOTAL</b>	<b>34</b>



**INFORME PQRS POR DEPENDENCIA**

DEPENDENCIA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
JURIDICA	5	3	1	1	4	0	14
TALENTO HUMANO	1	2	1	1	0	1	6
ALTO RENDIMIENTO	4	3	1	0	0	0	8
DEPORTE SOCIAL COMUNITARIO	1	0	0	0	0	0	1
DEPORTE ASOCIADO	0	0	1	0	3	1	5

Gráfico



La información presentada demuestra que respecto al tiempo de respuesta estimado por Ley 1755 de 2015 para las consultas, el INDERSANTANDER durante el segundo semestre de 2018 cumplió. En relación a las respuestas efectivas, de las 34 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 que tardó la entidad en responder, frente al tiempo estimado por ley.





## RECOMENDACIONES

1. Seguir cumpliendo con los tiempos establecidos legalmente para las respuestas a los usuarios en lo referente a sus inquietudes y solicitudes.
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. La Oficina de Control Interno sugiere 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.
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.



**LUZ MYRIAM LOZANO CARREÑO**  
Asesora Oficina de Control Interno  
Anexo: 1 hoja - Certificación Talento Humano



## LA COORDINADORA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

### CERTIFICA:

Que durante el segundo semestre del año 2018, no se recibió ninguna queja, peticiones, quejas o reclamos y sugerencias "PQRS" en la página institucional [www.indersantander.gov.co](http://www.indersantander.gov.co), link <http://indersantander.gov.co/pqrs.php>.

Se expide en Bucaramanga, a solicitud del interesado a los diez (10) días del mes de enero de 2019.

Atentamente,



**MARIA AMPARO CASTELLANOS AMADO**  
Coordinadora Administrativa y Financiera

Elaboró: Carolina Archila Murillo – Aux. Administrativa