

INFORME DE SEGUIMIENTO
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS - PQR

PARA: Dr. CARLOS ALBERTO DIAZ BARRERA. Director General

DE RICARDO ALBERTO SILVESTRE CEDIEL
Jefe de Control Interno

ASUNTO Informe seguimiento PQRS

FECHA TERCER TRIMESTRE 2017

CRITERIO: Verificar con el cumplimiento de las normas y medidas establecidas en la Ley 1474/2011, en especial lo establecido en el artículo 76, en lo referente con las quejas, sugerencias y reclamos radicadas en el Indersantander.

OBJETO: Cumplir con lo establecido en el artículo 76 de la ley 1474 de 12 julio de 2011 el cual establece que: *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 presente de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular: Igualmente se verifica el cumplimiento de la Circular Externa No. 001 de 2011 de fecha 20 octubre 2011; expedida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno de las entidades de orden nacional y territorial, relacionada con seguimiento a la atención adecuada a los derechos de petición.

ALCANCE:

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



CRITERIOS:

- Ley 87 de 1993, artículo 12, literal i
- Ley 1474 de 2011, artículo 76
- Circular Externa Consejo Asesor Gobierno Nacional No 001 de 20 Octubre 2011.

PROGRAMA DE TRABAJO:

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

Para el efecto se tienen en cuenta los siguientes conceptos:

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

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

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

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

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



CONTENIDO DEL INFORME:

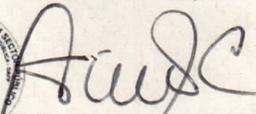
El Indersantander tiene ubicado en la recepción un buzón para que nuestros clientes lo utilicen expresando sus quejas, reclamos o sugerencias, donde mes a mes se viene realizando su seguimiento y plasmando la respectiva acta frente a cualquier tipo de reclamación si a ello hubiere lugar. La oficina de control interno ante la no utilización de este buzón por parte de nuestros usuarios externos decidió enviarles correo a todos presidentes de liga(nuestros clientes), invitándolos a la utilización de este medio, y a la vez recordándoles que a través de nuestra página institucional www.indersantander.gov.co se puede llevar a cabo dicho procedimiento, a los meses de JULIO. AGOSTO Y SEPTIEMBRE, no se reportó ninguna novedad en el buzón.

Por otra parte en nuestra página institucional se tiene el link de PQR, su control está a cargo de la Coordinadora de talento humano, sobre los pantallazos de quejas, peticiones o reclamos. De acuerdo a certificaciones mensuales de esta funcionaria, no se presenta a la fecha ningún tipo de reclamo, queja o sugerencia que pueda la entidad tomar un tipo de correctivo, en los meses de JULIO. AGOSTO Y SEPTIEMBRE, no se reportó ninguna novedad.

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, literal i) de la Ley 87 de 1993, 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 al derecho de petición los cuales son radicados en ventanilla única y canalizados por la oficina Jurídica, estos se han respondido dentro de los términos y en forma completa a lo peticionado. Se anexa cuadro con relación de los derechos de petición correspondientes al TERCER TRIMESTRE DE 2017; donde se presentaron un total de 25 derechos de petición, los cuales fueron respondidos en forma oportuna y concreta. Su registro será publicado en la página WEB de la entidad, dando cumplimiento a la Circular Externa No 001 de 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional, para que la ciudadanía pueda consultarlos y a la vez hacerles seguimiento.

Cordialmente,



RICARDO ALBERTO SILVESTRE CEDIEL
Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró Claudia Patricia Pineda Castillo - Control Interno



Handwritten notes:
COR 04/17
11:55 aw