

INFORME SEGUIMIENTO PRIMER SEMESTRE 2.016


PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS - PQRS

PARA: CARLOS ALBERTO DIAZ BARREA
Director.

DE: RICARDO A. SILVESTRE CEDIEL
Jefe oficina control Interno

ASUNTO: Informe seguimiento PQRS - Primer semestre de 2016

FECHA: 09 de Junio de 2016


Correspondencia Recibida
Fecha 09/06/2016
Hora 4:30PM
Recibí Tatiana Suarez
Dirección General

OBJETIVO:

Cumplir con lo establecido en el artículo 76 de la ley 1474 de Julio 12 de 2011, el cual establece que: 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; igualmente se verifica el cumplimiento de la circular externa No. 001 de 2011 de fecha 20 de Octubre de 2011 expedida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno de las Entidades del 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 No 001 de 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 presentar informe detallado 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

Unidad Deportiva Alfonso López Carrera 30 con Calle 14 -
Bucaramanga

PBX: 6352772 Fax: 101 - 111 - 116 www.indersantander.gov.co



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 sea 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 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.

CONTENIDO DEL INFORME:

El Indersantander tiene ubicado en la recepción un buzón para quejas, reclamos y sugerencias, donde mes a mes se viene realizando por parte de control interno la respectiva acta frente algún tipo de reclamación. A la fecha no se tiene ninguna petición al respecto. Se tiene diseñado por calidad el formato para tal efecto. FOGC03-01

La entidad en su página institucional www.indersantander.gov.co, tiene el link de PQR, el cual es monitoreado mensualmente por la encargada de abrirlo la doctora María Amparo Castellanos, a quien se le pide por parte de Control Interno informe mensual sobre los pantallazos en este tema, dando respuesta sobre las peticiones hechas por este medio de PQR e informa que en el primer semestre de 2016, no se recibió en página Institucional ninguna queja, petición o reclamo. Control Interno tiene la respectiva evidencia que certifica en el portal institucional link PQR no se presentaron peticiones, quejas, reclamos o sugerencias.

En cuanto a seguimiento a derechos de petición dirigidos a la entidad, se registraron 25 en el primer semestre de 2016. Los cuales fueron contestados en debida forma, y dentro de los términos.

Se anexa evidencia para su conocimiento.



Unidad Deportiva Alfonso López Carrera 30 con Calle 14 -
Bucaramanga

PBX: 6352772 Fax: 101 - 111 - 116 www.indersantander.gov.co

