



**Siempre
Santander**
GOBERNACIÓN



INSITUTO DEPARTAMENTAL DE RECREACIÓN Y DEPORTE DE SANTANDER INDERSANTANDER

INFORME SEGUIMIENTO PQRSD SEGUNDO SEMESTRE PERIODO COMPRENDIDO DEL 01 DE NOVIEMBRE A 30 DE DICIEMBRE

VIGENCIA 2021

**SILVIA VALENTINA MANTILLA OLIVEROS
JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO**

Bucaramanga, enero de 2022



Cra 30 # 14-45
Bucaramanga

[www](http://www.indersantander.gov.co)

indersantander.gov.co



direcciongeneralindersantander@gmail.com

NIT: 804004370-5



InderSantander



@InderSantander



@InderSantander



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 noviembre al 30 de diciembre 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 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 30 de Diciembre 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 el encargado del proceso de ventanilla única, que funciona en la recepción de la entidad, se puede evidenciar lo siguiente:

Durante el periodo comprendido de 01 de noviembre al 30 de diciembre del segundo semestre de la vigencia 2021 se recibieron en la dirección general sesenta y ocho (68) PQRSD, de las cuales sesenta y tres (63) fueron respondidas dentro de los términos de Ley y cinco (5) están pendiente de respuesta, y actualmente se encuentran vencidos los términos de ley.

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 92.6% para el periodo evaluado durante el segundo semestre de la vigencia 2021

En relación a los PQRSD, en la página Institucional en el link de consulta de PQRS, esta oficina corrobora lo manifestado por el encargado del proceso de ventanilla única, que para el periodo evaluado no se encontraba activo el link Institucional de las PQRS, ya que presenta un inconveniente técnico en plataforma, por lo cual este informe no contemplo este canal de información para su análisis.

Se recomienda de manera prioritaria, sea habilitado este link, con el fin de dar cumplimiento a la Ley 1712 de 2014.



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 solicitud. Se tiene diseñado por calidad el formato para tal efecto FOGC03-01.

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 surgieron 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 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.

CANALES DE INFORMACION DEL INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE RECREACION Y DEPORTE DE SANTANDER-INDERSANTANDER

Línea telefónica: **6352772**.

Ventanilla única: presencial, Carrera 30 No 14-45

Correo electrónico: pqrsindersantander@gmail.com

Página web: la entidad cuenta con la pagina institucional www.indersantander.gov.co en el link de consulta de PQRS, el ciudadano puede ingresar y formular su respectiva solicitud, de esta forma la entidad se compromete a la transparencia y derecho a la información pública cumpliendo lo establecido en la ley 1712 de 2014.



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 al responsable 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 noviembre al 30 de diciembre del segundo semestre de la presente vigencia, con el fin de completar el informe presentado por la Jefe saliente de la Oficina Asesora de Control Interno del Instituto en el proceso de empalme.

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.



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

DEPENDENCIA	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
DIRECCION GENERAL	6	12
JURIDICA	1	3
ALTO RENDIMIENTO	3	20
DEPORTE SOCIAL COMUNITARIO	7	9
DEPORTE ASOCIADO	0	2
DEPORTE FORMATIVO Y ESTUDIANTIL	0	1
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	0	0
PRESUPUESTO	0	0
SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	0	0
TALENTO HUMANO	1	3
TOTAL	18	50
68		

Se observa que durante los meses de noviembre y diciembre se recibieron un total de 68 PQRS en la entidad de los cuales, a la fecha de elaboración del presente informe, 5 se encontraban sin respuesta y fuera de los términos de ley.

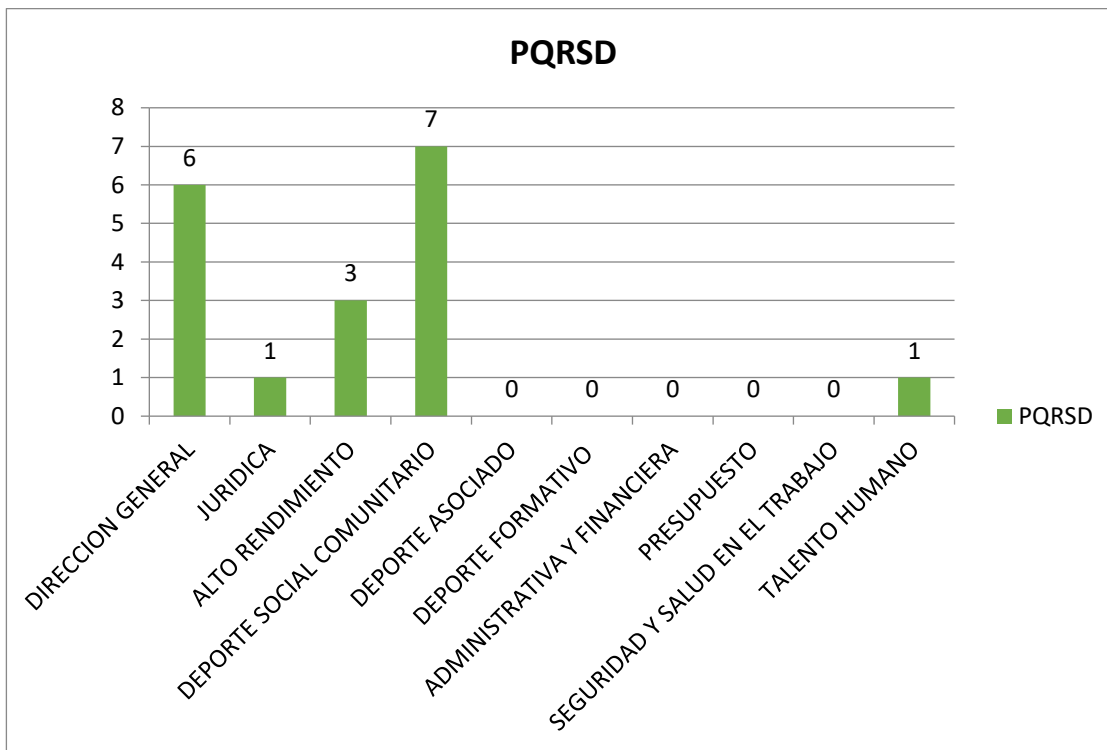
Del total de PQRS recibidos durante el periodo analizado, el 33% se direccionaron al área de ALTO RENDIMIENTO, el 26.47% a la Dirección General, el 23.5% al área de Deporte Social Comunitario, 5.88% a jurídica y Talento Humano respectivamente, el



2.94 % al área de Deporte Asociado y tan solo un 1.47% al área de Deporte Formativo y Estudiantil.

La mayoría de peticiones son para solicitar apoyos económicos, tanto a deportistas, como para la participación en torneos 23%, seguido de las solicitudes de préstamos de escenarios deportivos 17,6%.

PQR DEL MES DE NOVIEMBRE POR DEPENDENCIAS DEL INDERSANTADER

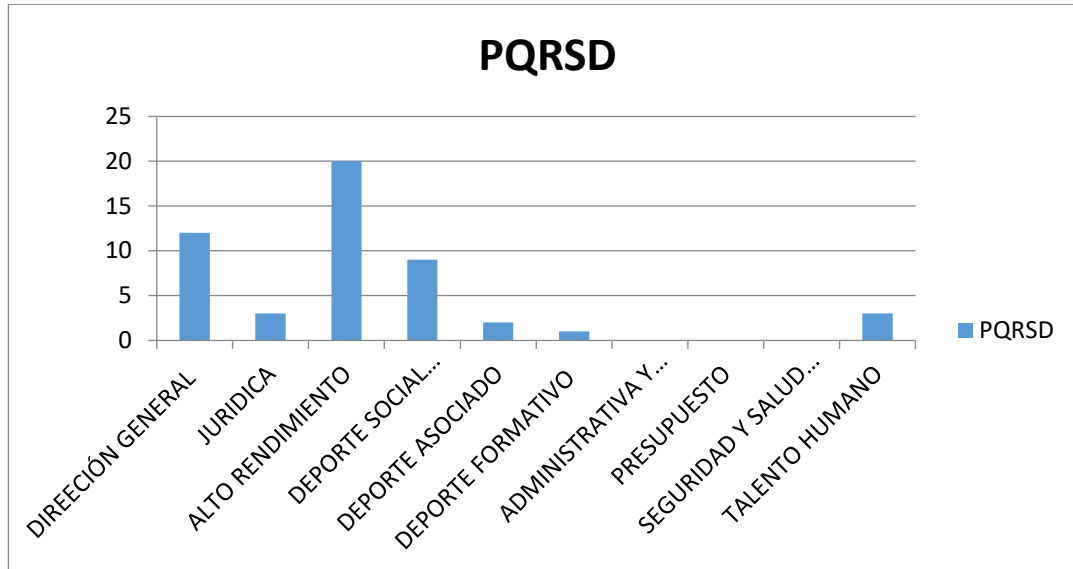




**Siempre
Santander**
GOBERNACIÓN



PQR DEL MES DE DICIEMBRE POR DEPENDENCIAS DEL INDERSANTANDER



Cra 30 # 14-45
Bucaramanga

www

indersantander.gov.co



direcciongeneralindersantander@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 DE 01 DE NOVIEMBRE A 31 DE DICIEMBRE 2021					
No.	NOMBRE DEL PETICIONARIO	FECHA RADICACION	FECHA RECIBIDO OFICINA	ASUNTO	DEPENDENCIA RESPONSABLE	TERMINO PARA RESOLVERLA	FECHA Y NUMERO DE OFICIO DE RESPUESTA
1	MIGUEL ANGEL REMOLINA	02/11/2021	02/11/2021	EJECUCION PROYECTO 42	Dirección	30 DIAS	03/11/2021 - R-424
2	LIGA SANTANDEREANA DE GIMNASIA	02/11/2021	02/11/2021	SOLICITUD APOYO CAMPEONATO SURAMERICANO	Alto Rendimiento	30 DIAS	16/11/2021 - R-425
3	FREDDY SAMACA	03/11/2021	03/11/2021	QUEJA POR MALA TALA DE ARBOLES	Deporte Social Comunitario	30 DIAS	01/12/2021 - R-426
4	NESTOR ARIEL	05/11/2021	05/11/2021	PETICION	Talento Humano	30 DIAS	SIN RTA



Cra 30 # 14-45
Bucaramanga

www

indersantander.gov.co



direcciongeneralindersantander@gmail.com

NIT: 804004370-5



InderSantander



@InderSantander



@InderSantander



**Siempre
Santander**
GOBERNACIÓN



INDER
Santander

	GELVEZ			VACACIONES			ALLEGADA
5	MAYRA ALEJANDRA TELLEZ	05/11/2021	05/11/2021	TRASLADO POR COMPETENCIA	Alto Rendimiento	30 DIAS	16/11/2021 - R-429
6	LISORSAN	08/11/2021	08/11/2021	SOLICITU APOYO ECONOMICO	Alto Rendimiento	30 DIAS	24/11/2021 - R-430
7	LIGA TENIS DE MESA	08/11/2021	08/11/2021	SOLICITUD DE APOYO TORNEO INTERNACIONAL	Alto Rendimiento	30 DIAS	08/11/2021 - R-431
8	ALCALDE GUEPSA	09/11/2021	09/11/2021	APOYO CARRERA ATLETICA NACIONAL SAN SILVESTRE	Dirección	30 DIAS	09/12/2021 - R-432
9	PEDRO BELEN CARRILLO CARDENAS	09/11/2021	09/11/2021	AVISO PLAN VACACIONAL	Talento Humano	30 DIAS	SIN RTA ALLEGADA
10	LOS ANDES STEREO	10/11/2021	10/11/2021	RETO SPECIALIZED MALAGA 5 DE DIC DE 2021	Dirección	30 DIAS	10/11/2021 - R-434



Cra 30 # 14-45
Bucaramanga

www

indersantander.gov.co



direcciongeneralindersantander@gmail.com

NIT: 804004370-5



InderSantander



@InderSantander



@InderSantander



**Siempre
Santander**
GOBERNACIÓN



INDER
Santander

11	ACORDES- INDUSTRIA GASTRO	10/11/2021	10/11/2021	SOLICITU PRESTAMOD E ESCENARIO	Deporte Social Comunitario	30 DIAS	06/12/2021 - R-435
12	LIGA DE BALONCESTO DE SANTANDER	10/11/2021	10/11/2021	PRESTAMO COLISEO VICENTE DIAZ	Deporte Social Comunitario	30 DIAS	16/11/2021 - R-436
13	LIGA DE BALONCESTO DE SANTANDER	10/11/2021	10/11/2021	PRESTAMO COLISEO VICENTE DIAZ	Deporte Social Comunitario	30 DIAS	24/11/2021 - R-437
14	LIGA SANTANDEREANA DE FUTBOL	10/11/2021	10/11/2021	PRESTAMO DE ESTADIO	Deporte Social Comunitario	30 DIAS	12/11/2021 - R-438
15	GLOBAL TEACHER INSTITUTE	10/11/2021	10/11/2021	PROPUESTA DE SERVICIOS	Dirección	30 DIAS	30/11/2021 - R-439
16	MAYRA TELLEZ OF JURIDICA	11/11/2021	11/11/2021	PETICION D EINFORMACION OF ALTO R	Alto Rendimiento	30 DIAS	24/11/2021 - R-440



Cra 30 # 14-45
Bucaramanga

www

indersantander.gov.co



direcciongeneralindersantander@gmail.com

NIT: 804004370-5



InderSantander



@InderSantander



@InderSantander



**Siempre
Santander**
GOBERNACIÓN



INDER
Santander

17	SEC DEPORTE GIRON DIEGO SARMIENTO	11/11/2021	11/11/2021	PETICION INFORMACION INTERCOLEGIADOS GIRON	Deporte Estudiantil	30 DIAS	25/11/2021 R- 441
18	LIGA SANTANDEREANA DE CICLISMO	12/11/2021	12/11/2021	PETICION APOYO CAMPEONATO	Alto Rendimiento	30 DIAS	24/11/2021 - R-442
19	LIGA SANTANDEREANA DE LUCHA	16/11/2021	16/11/2021	PETICION APOYO CAMPEONATO NACIONAL	Alto Rendimiento	30 DIAS	23/11/2021 - R-443
20	YAIR JOSE YASPE ESCOBAR	16/11/2021	16/11/2021	PETICION APOYO TORNEO	Dirección	30 DIAS	03/01/2022 - R-444
21	CLAUDIA REYES Y GLORIA CACERES	16/11/2021	16/11/2021	SOLICITUD APOYO KARATE DO	Deporte Asociado	30 DIAS	30/12/2021 - R-445
22	ANGELI ISAMAR SANABRIA	16/11/2021	16/11/2021	SOLICITUD APOYO CAMPEONATO	Alto Rendimiento	30 DIAS	06/12/2021 - R-446
23	LIGA SANTANDEREANA	17/11/2021	17/11/2021	SOLICITUD APOYO PRESELECCION	Alto Rendimiento	30 DIAS	SIN RTA ALLEGADA



Cra 30 # 14-45
Bucaramanga

www

indersantander.gov.co



direcciongeneralindersantander@gmail.com

NIT: 804004370-5



InderSantander



@InderSantander



@InderSantander



	DE PATINAJE			PATINAJE			(FUERA DE LOS TERMINOS DE LEY)
24	ALCALDIA EL GUACAMAYO	18/11/2021	18/11/2021	SOLICITUD APOYO CAMPEONATO	Dirección	30 DIAS	04/01/2022 - R-448
25	IVAN ORTIZ	19/11/2021	19/11/2021	PRESTAMO AUDITORIO	Deporte Social Comunitario	30 DIAS	15/12/2021 - R-449
26	UTS-CLAUDIA MILENA TORRES	19/11/2021	19/11/2021	PRESTAMOS DE ESCENARIO DEPORTIVO	Deporte Social Comunitario	30 DIAS	19/11/2021 R-450
27	OSCAR VESGA	22/11/2021	22/11/2021	SOLICITUD APOYO COPA INTERENTIDADES 2021	Dirección	30 DIAS	04/01/2022 - R-451
28	OLGA PINEDA VALBUENA	22/11/2021	22/11/2021	SOLICITUD APOYO CONSTRUCCION	Dirección	30 DIAS	22/11/2021 - R-453
29	CENTRO CULTURAL-	22/11/2021	22/11/2021	PRESTAMO ESCENARIO	Deporte Social Comunitario	30 DIAS	SIN RTA ALLEGADA



**Siempre
Santander**
GOBERNACIÓN



INDER
Santander

	CAMILA R						(FUERA DE LOS TERMINOS DE LEY)
30	LIGA DE LUCHA DE SANTANDER	23/11/2021	23/11/2021	APOYO DELEGACION DE LUCHA	Alto Rendimiento	30 DIAS	SIN RTA ALLEGADA (FUERA DE LOS TERMINOS DE LEY)
31	ASO ARBITROS DE STDER	23/11/2021	23/11/2021	PRESTAMO ESCENARIO	Deporte Social Comunitario	30 DIAS	24/11/2021 - R-456
32	SUPER ARQUEROS	24/11/2021	24/11/2021	PRESTADIO ESTADIO ALFONSO LOPEZ	Deporte Social Comunitario	30 DIAS	26/11/2021 - R-457
33	GLADYS YANETH PORTILLA	24/11/2021	24/11/2021	SOLICITUD ESPACIO VENTA	Jurídica	30 DIAS	24/11/2021 - R-458
34	LIGA DE CICLISMO DE	24/11/2021	24/11/2021	PEITICON DE APOYO	Alto Rendimiento	30 DIAS	24/11/2021 - R-459



Cra 30 # 14-45
Bucaramanga

www

indersantander.gov.co



direcciongeneralindersantander@gmail.com

NIT: 804004370-5



InderSantander



@InderSantander



@InderSantander



**Siempre
Santander**
GOBERNACIÓN



INDER
Santander

	SANTANDER						
35	HERMES ALEXANDER PACHECO	25/11/2021	25/11/2021	MODIFICACION CONTRATO PARA ARRENDAMIENTO CAFETERIA	Jurídica	30 DIAS	125/11/2021 - R-460
36	KEVYN ALEXANDER DUARTE	25/11/2021	25/11/2021	NOTIFICACION RETIRO DE ARL	Talento Humano	30 DIAS	25/11/2021 - R-461
37	LIGA DE FUTBOL DE SANTANDER	25/11/2021	25/11/2021	SOLICITUD APOYO TORNEO LIGA	Dirección	30 DIAS	30/11/2021 - R-462
38	UNIVERSIDAD UCC	26/11/2021	26/11/2021	PRESTAMO CANCHA	Deporte Social Comunitario	30 DIAS	05/01/2022 - R-463
39	IVAN ORTIZ	26/11/2021	26/11/2021	PRESTAMO AUDITORIO	Deporte Social Comunitario	30 DIAS	19/12/2021 - R-464
40	LISANDELIV-LIGA DE LIMITADOS VISUALES	26/11/2021	26/11/2021	APOYO A EVENTO DEPORTIVO	Alto Rendimiento	30 DIAS	06/01/22 - R- 465
41	LIDESA "PC"	30/11/2021	30/11/2021	SOLICITUD IMPLEMENTACION	Dirección	30 DIAS	30/11/2021 - R-466



Cra 30 # 14-45
Bucaramanga

www

indersantander.gov.co



direcciongenerallindersantander@gmail.com

NIT: 804004370-5



InderSantander



@InderSantander



@InderSantander



**Siempre
Santander**
GOBERNACIÓN



INDER
Santander

42	LIDESA "PC"	30/11/2021	30/11/2021	SOLICITUD APOYO	Dirección	30 DIAS	30/11/2021 - R-467
43	LIGA DE JUDO DE SANTANDER	01/12/2021	01/12/2021	PETICION CONTRATACION ENTRENADORES	Alto Rendimiento	30 DIAS	EN TRAMITE DENTRO DE LOS TERMINOS DE LEY
44	ASOJUNTAS PALMAS DEL SOCORRO	01/12/2021	01/12/2021	PATROCINIOS EQUIPO	Dirección	30 DIAS	06/01/2022 - R-471
45	LIGA SANTANDEREANA DE TENIS	06/12/2021	06/12/2021	SOLICITUD CONTRATACION ENTRENADORES	Alto Rendimiento	30 DIAS	06/01/2022 - R-472
46	SQUASH SANTANDER	07/12/2021	07/12/2021	SOLICITUD APOYO ECONOMICO	Alto Rendimiento	30 DIAS	EN TRAMITE DENTRO DE LOS TERMINOS DE LEY
47	MARTHA	09/12/2021	09/12/2021	SOLOCITUD	Dirección	30 DIAS	0470172022 -



Cra 30 # 14-45
Bucaramanga

www

indersantander.gov.co



direcciongeneralindersantander@gmail.com

NIT: 804004370-5



InderSantander



@InderSantander



@InderSantander



**Siempre
Santander**
GOBERNACIÓN



INDER
Santander

	PATRICIA DIAZ			PATROCINIO UNIFORMES			R-474
48	CONCEJO MUNICIPAL	09/12/2021	09/12/2021	SOLICITUD IMPLEMENTACION DEPORTIVA	Dirección	30 DIAS	29/12/2021 - R-475
49	JOHN ROBINSON URIBE	09/12/2021	09/12/2021	PRESTAMO CARPAS	Deporte Social Comunitario	30 DIAS	05/01/2022 - R-476
50	IVAN ORTIZ	10/12/2021	10/12/2021	PRESTAMO AUDITORIO	Deporte Social Comunitario	30 DIAS	22/12/2021 - R-477
51	ELKIN BARRAGAN GUALDRON	10/12/2021	10/12/2021	APOYO EVENTO	Alto Rendimiento	30 DIAS	13/12/2021 - R-478
52	ALCALDIA SUAITA	10/12/2021	10/12/2021	APOYO CICLO PASEO RUTA	Dirección	30 DIAS	13/12/2021 - R-479
53	CLUB ARROZ SAN RAFAEL	10/12/2021	10/12/2021	PRESTAMOS ESCENARIO DEPORTIVO	Deporte Social Comunitario	30 DIAS	05/01/2022 - R-480
54	CLUB ARROZ SAN RAFAEL	13/12/2021	13/12/2021	APOYO TORNEO	Dirección	30 DIAS	12/01/2022 - R-481
55	LIGA	13/12/2021	13/12/2021	SOLICITUD	Alto Rendimiento	30 DIAS	06/01/2022 -



Cra 30 # 14-45
Bucaramanga

www

indersantander.gov.co



direcciongeneralindersantander@gmail.com

NIT: 804004370-5



InderSantander



@InderSantander



@InderSantander



**Siempre
Santander**
GOBERNACIÓN



INDER
Santander

	SANTANDEREANA DE TENIS			DEPORTISTAS APOYADOS			R-482
56	LIGA SANTANDEREANA DE TENIS	14/12/2021	14/12/2021	SOLICITUD INFORMACION	Jurídica	30 DIAS	05/01/2022 - R-483
57	LIGA SANTANDEREANA DE FUTBOL	14/12/2021	14/12/2021	SOLICITUD CONTRATACION DE ENTRENAODRES	Alto Rendimiento	30 DIAS	06/01/2022 - R-484
58	LIGA D EJUDO DE SANTANDER	14/12/2021	14/12/2021	SOLICITUD CONTRATACION DE ENTRENAODRES	Alto Rendimiento	30 DIAS	06/01/2022 - R-485
59	CESAR ELIAS CORONEL	14/12/2021	14/12/2021	SOLOCITUD BALONES PARA CAMPEONATOS ESTUDIANTILES	Dirección	30 DIAS	12/01/2022 - R-486
60	LIGA DE TENIS DE SANTANDER	15/12/2021	15/12/2021	CONCERTACION PROYECTO	Deporte Asociado	30 DIAS	15/12/2021 - R-487



Cra 30 # 14-45
Bucaramanga

www

indersantander.gov.co



direcciongeneralindersantander@gmail.com

NIT: 804004370-5



InderSantander



@InderSantander



@InderSantander



				REFORMA COLISEO			
61	NESTOR GELVEZ	21/12/2021	21/12/2021	PETICION VACACIONES	Talento Humano	30 DIAS	EN TRAMITE DENTRO DE LOS TERMINOS DE LEY
62	LISORSAN	21/12/2021	21/12/2021	CONTRATACION ENTRENADORES	Alto Rendimiento	30 DIAS	13/01/2022 - R-489
63	LIGA DE VELA DE SANTANDER	21/12/2021	21/12/2021	SOLICITUD APOYO EVENTOS	Alto Rendimiento	30 DIAS	06/01/2022 - R-490
64	LIGA DE VELA DE SANTANDER	21/12/2021	21/12/2021	SOLICITUD CONTRATACION ENTRENADORES	Alto Rendimiento	30 DIAS	13/01/2022 - R-491
65	LIGA DE VELA DE SANTANDER	21/12/2021	21/12/2021	SOLICITUD DEPORTISTAS APOYADOS	Alto Rendimiento	30 DIAS	13/01/2022 - R-492
66	POLICIA NACIONAL-	27/12/2021	27/12/2021	PRESTAMO ESTADIO	Deporte Social Comunitario	30 DIAS	13/01/2022 - R-493



Cra 30 # 14-45
Bucaramanga

www

indersantander.gov.co



direcciongeneralindersantander@gmail.com

NIT: 804004370-5



InderSantander



@InderSantander



@InderSantander



**Siempre
Santander**
GOBERNACIÓN



INDER
Santander

	SIBINTENDENTE ADALBER SANCHEZ						
67	ASOCIACION ARBITROS DE SANTANDER	27/12/2021	27/12/2021	SOLICITUD APOYO ECONOMICO	Dirección	30 DIAS	12/01/2022 - R-494
68	LIGA SANTANDEREANA DE TENIS	28/12/2021	28/12/2021	SOLICITUD INFORMACION DE CAFETERIA SEC LIGA DE TENIS	Jurídica	30 DIAS	06/01/2022 - R-495



Cra 30 # 14-45
Bucaramanga

www

indersantander.gov.co



direcciongeneralindersantander@gmail.com

NIT: 804004370-5



InderSantander



@InderSantander



@InderSantander



RECOMENDACIONES

- La Oficina Asesora de Control Interno recomienda fortalecer los mecanismos que posee la Entidad para la atención y seguimiento de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, con el fin de estimular su uso, estableciendo de manera clara canales de comunicación, horarios y demás información de interés de la ciudadanía y usuarios.
- Teniendo en cuenta que ya se cuenta con un manual de PQRS proyectado se sugiere realizar las respectivas acciones de revisión y aprobación por parte del encargado para posterior socialización con los funcionarios del Indersantander.
- Se recomienda socializar y poner en marcha campañas de difusión sobre la importancia y obligación de la atención oportuna a las peticiones de los ciudadanos a todos los niveles de la entidad. Así mismo, sobre la obligatoriedad de dar aplicabilidad del procedimiento de PQRSD y tener en cuenta el registro y radicación.
- La Oficina Asesora de Control Interno, recomienda a los responsables del Procedimiento de PQRSD dar respuesta de manera oportuna, en los tiempos establecidos por la ley al 100% de las peticiones escritas, virtuales, presenciales y telefónicas, de carácter general, particular y de información, que presenten los ciudadanos al INDERSANTANDER y que son gestionadas a través de los diferentes áreas o procesos acorde con el tema de su competencia.
- Se recomienda dar trámite de forma escrita y oportuna a la persona encargada de ventanilla única, cada vez que se dé respuesta a una PQRSD, por el encargado de cada proceso, con el fin de que los reportes normativos que se



publican en las diferentes plataformas institucionales, cuenten con la información actualizada en un 100% y evitar malos reportes.

--ORIGINAL FIRMADO--

SILVIA VALENTINA MANTILLA OLIVEROS

Jefe Oficina Asesora de Control Interno



Cra 30 # 14-45
Bucaramanga

www

indersantander.gov.co



direcciongeneralindersantander@gmail.com

NIT: 804004370-5



InderSantander



@InderSantander



@InderSantander