

**INFORME SEGUIMIENTO SEGUNDO SEMESTRE 2014**  
**PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS - PQRS**

**PARA:** CAMILO IVAN RINCON LEON  
Director.

**DE:** RICARDO A. SILVESTRE CEDIEL  
Jefe oficina control Interno

**ASUNTO:** Informe seguimiento PQRS – Segundo semestre de 2014

**FECHA:** 30 de diciembre 2014

**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



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:**

La entidad tiene ubicado en la recepción un buzón para quejas, reclamos y sugerencias donde mes a mes se viene realizando 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](http://www.indersantander.gov.co), tiene el link de PQR, el cual es monitoreado mensualmente por la encargada de abrirlo es la doctora María Amparo Castellanos a quien se le pide por parte de control interno informe trimestral sobre los pantallazos en este tema. Mediante oficio AF-326-14, da respuesta a correo interno sobre las peticiones hechas por este medio de PQR e informa que no hubo novedad al respecto. Control Interno tiene la respectiva evidencia que certifica en el portal institucional link PQR no se presentaron peticiones, quejas, reclamos o sugerencias y adjunta impresión de pantallazo..

En cuanto a seguimiento a derechos de petición dirigidos a la entidad, se registraron 22 en el segundo semestre 2.014. Los cuales fueron contestados en debida forma, y dentro de los términos.

Se anexa evidencia para su conocimiento.





**INDERSANTANDER**  
**INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE RECREACIÓN Y DEPORTES DE**  
**SANTANDER**  
**NIT. 804.004.370 - 5**



---

Unidad Deportiva Alfonso López Carrera 30 con Calle 14 - Bucaramanga  
PBX: 6352772 Fax: 101 – 111 – 116 [www.indersantander.gov.co](http://www.indersantander.gov.co)



**INFORME SEGUIMIENTO**  
**PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS - PQRS**

**PARA:** CAMILO IVAN RINCON LEON  
Director (E)

**DE:** RICARDO A. SILVESTRE CEDIEL  
Jefe oficina control Interno

**ASUNTO:** Informe seguimiento PQRS – Primer semestre de 2014

**FECHA:** 06 de agosto de 2014

**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:



Unidad Deportiva Alfonso López Carrera 30 con Calle 14 - Bucaramanga  
PBX: 6352772 Fax: 101 – 111 – 116 [www.indersantander.gov.co](http://www.indersantander.gov.co)

**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 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.

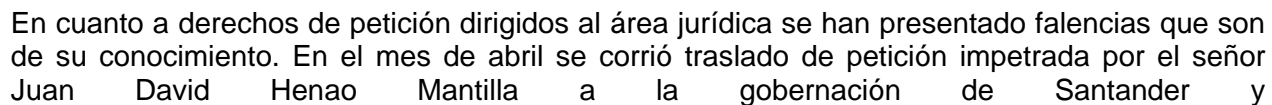
**Proceso De Recepción:** Es el proceso que capta la satisfacción de la comunidad en el momento en el que se provee un servicio o después de prestar el mismo. Esa manifestación es: recibida, registrada y clasificada según los procesos afectados; para ser dimensionada a los responsables de dichos procesos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

## CONTENIDO DEL INFORME:

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

La entidad en su página institucional [www.indersantander.gov.co](http://www.indersantander.gov.co), tiene el link de PQR, el cual es monitoreado mensualmente por la encargada de abrirlo doctora María Amparo Castellanos a quien se le pide por parte de control interno informe trimestral sobre los pantallazos en este tema. Mediante oficio AF-051-14, da respuesta a correo interno de 31 de marzo sobre el asunto de PQR e informa que el último mensaje de ingreso a través de la página web se recibió el 28 de noviembre de 2013, el motivo fue un reclamo el cual se direcciono al área de deporte estudiantil y formativo, surtiendo tramite de solución definitiva al darse entrega de la información a Coldeportes. Control Interno tiene la respectiva evidencia. Respecto del segundo trimestre en respuesta a oficio CI153-14, informe PQR certifica que en el portal institucional link PQR no se presentaron peticiones, quejas, reclamos o sugerencias y adjunta impresión de pantallazo al respecto.







Está por competencia corrió traslado al Indersantander. Al seguimiento del mismo se presenta evidencia de respuesta extemporáneo 22 de mayo de 2014, igualmente frente a cuatro derechos de petición realizados por funcionarios de la entidad, el área jurídica dio respuesta en forma extemporánea y a petición de su parte.

**PQRS CORRESPONDIENTES AL PRIMER SEMESTRE DE 2014**

|  <b>INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE RECREACION Y DEPORTES DE SANTANDER</b> |  |                              |                                     |  |                  |                                |
|--|--|------------------------------|-------------------------------------|--|------------------|--------------------------------|
| CODIGO: FOGJ01-02  |  | CONTROL DERECHOS DE PETICION |                                     |  |                  |                                |
| No.  | NOMBRE DEL PETICIONARIO  | FECHA RADICACION             | FECHA RECIBIDO OFICINA              | PRETENSIONES   | ASIGNADO A:      | FECHA DE ENVIO DE LA RESPUESTA |
| 1  | GILBERO DURAN AFANADOR / PRESIDENTE J.A.C. BARRIO MANAZANARES                  | 01 DE ENERO DE 2014          | 31 DE ENERO DE 2014                 | SE LES PERMITA ADMINISTRAR LA CANCHA DE FUTBOL QUE SE HALLA EN EL AREA DEL BARRIO  | OFICINA JURIDICA | 07 DE FEBRERO DE 2014          |
| 2  | JAVIER GOMEZ JIMENEZ / ENTRENADOR LIGA DE NATACION                             | 07 DE FEBRERO DE 2014        | 07 DE FEBRERO DE 2014               | SOLICITA LA INTERVENCION DEL INSTITUTO ANTE LA LIGA PARA QUE LE SEA CANCELADO EL DINERO DE LE ADEUDA LA LIGA               | OFICINA JURIDICA | 07 DE FEBRERO DE 2014          |
| 3  | MIEMBROS J.A.C BARRIO SAN ALONSO   | 27 DE FEBRERO DE 2014        | 03 DE MARZO DE 2014                 | MEJOR ORGANIZACIÓN EN LA SEGURIDAD DE LOS PARTIDOS DE FUTBOL, ASI COMO AUMENTAR EL PIE DE FUERZA A LAS AFUERAS DEL ESTADIO | OFICINA JURIDICA | 11 DE MARZO DE 2014            |
| 4  | MIEMBROS J.A.C. BARRIO MANZANAREZ  | 13 DE MARZO DE 2014          | 13 DE MARZO DE 2014                 | DOTAR AL BARRIO DE UN PARQUE INFANTIL  | OFICINA JURIDICA | 02 DE ABRIL DE 2014            |
| 5  | REINALDO RIAÑO PEDRA (ABOGADO REPRESENTANTE DEL SEÑOR ALFREDO RINCON MARTINEZ) | 28 DE ABRIL DE 2014          | SE PIDIO PRORROGA PARA SU RESPUESTA | RECONOCIMIENTO Y PAGO DE LA PENSION SANCION DESDE LA FECHA DE DESPIDO  | OFICINA JURIDICA | 09 DE JUNIO DE 2014            |







|    |  |                     |                     |   |                  |                     |
|----|--|---------------------|---------------------|---|------------------|---------------------|
| 11 | MARIO HERNANDEZ MANTILLA /<br>DIRECTOR JEFE DE PRENSA<br>FEDERACION COLOMBIANA DE<br>TEJO          | 28 DE MAYO DE 2014  | 28 DE MAYO DE 2014  | COPIA DE LOS APORTES A LA<br>LIGA EN EL AÑO 2012 Y 2013   | OFICINA JURIDICA | 26 DE JUNIO DE 2014 |
| 12 | TEOFILO RINCON MANCILLA /<br>PRESIDENTE "LIDESIR"  | 30 DE MAYO DE 2014  | 30 DE MAYO DE 2014  | COPIA DE LOS CONTRATOS<br>226 Y 258 DE 2013 - APORTES<br>A LA LIGA  | OFICINA JURIDICA | 26 DE JUNIO DE 2014 |
| 13 | JOSE WILLIAM RIBERO ORTEGA /<br>PADRE DE MARIA PAULA RIBERO<br>FLOREZ DEPORTISTA TENIS DE<br>CAMPO | 06 DE JUNIO DE 2014 | 03 DE JUNIO DE 2014 | SOLICITA COLABORACION<br>CON EL APLAZAMIENTO DEL<br>APORTE CORRESPONDIENTE<br>AL PROGRAMA APOYO AL<br>DEPORTISTA ELITE<br>DESTACADO | OFICINA JURIDICA | 26 DE JUNIO DE 2014 |



**INDERSANTANDER**  
**INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE RECREACIÓN Y DEPORTES DE**  
**SANTANDER**  
**NIT. 804.004.370 - 5**



Unidad Deportiva Alfonso López Carrera 30 con Calle 14 - Bucaramanga  
PBX: 6352772 Fax: 101 – 111 – 116 [www.indersantander.gov.co](http://www.indersantander.gov.co)

