

**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 4:30 PM  
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](http://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](http://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](http://www.indersantander.gov.co)



PQRS CORRESPONDIENTES AL PRIMER SEMESTRE DE 2016

INDER INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE RECREACION Y DEPORTES DE SANTANDER		CONTROL DERECHOS DE PETICION					
CODIGO: FOGU01-03							
No.	NOMBRE DEL PETICIONARIO	FECHA RADICACION	FECHA RECIBIDO OFICINA	ASUNTO	DEPENDENCIA RESPONSABLE	TERMINO PARA RESOLUTERIA	FECHA Y NUMERO DE OFICIO DE RESPUESTA
1	GINNA MARCELA PARRA NIÑO	06/01/2016	6/01/2016	INFORMA SU SITUACION DE EMBARAZO , CON EL FIN DE QUEDARSE SIN TRABAJO	OFICINA JURIDICA	15 DIAS	SE DIO RESPUESTA EL 29 DE ENERO DE 2016
2	RONALD ALEXANDER CARDENAS	8/01/2016	8/01/2016	INFORMACION SOBRE LISTADO DE VATICOS DE CAMILO NIAN RINCON LEON	OFICINA JURIDICA - PRESUPUESTO	15 DIAS	SE DIO RESPUESTA EL 01 DE FEBRERO DE 2016 A TRAVES DE CORREO ELECTRONICO
3	RICARDO ALBERTO SILVESTRE CEDIEL		1/02/2016	INFORMACION AGENCIA DEL CTTO APPP No. 417-2009 SUSCRITO ENTRE EL INDERSANTANDER Y LA CONFEDERACION NACIONAL DE LA ACCION COMUNAL	OFICINA JURIDICA	15 DIAS	SE DIO RESPUESTA EL 04 DE FEBRERO DE 2016
4	LUIS JESUS MELENDEZ PORTILLA	15/02/2016	16/02/2016	QUE SE PAGUE POR PARTE DEL INSTITUTO DE RECREACION DE FLORIDABLANCA "IDEFLORIDA", EL SALDO CORRESPONDIENTE AL CTTO DE COMPRAMENTA No. 199-2013 SUSCRITO CON DEPORTIVOS COMONEL LTDA	OFICINA JURIDICA	15 DIAS	SE DIO RESPUESTA EL 29 DE FEBRERO DE 2016
5	MANUEL HERNANDO BECERRA ARAQUE	3/02/2016	24/02/2016	PETICION QUE SE DEVUELVA EL DINERO QUE SE CANCELÓ EN LOS MESES QUE EL PARQUEADERO NO PUDO SER USADO PARA LOS EVENTOS, POR NO PERMITIR EL USO Y GOCE DE LA TOTALIDAD DEL BIEN INMUEBLE OBJETO DEL CTTO DE ARRENDAMIENTO No. 001-2013	DIRECCION - OFICINA JURIDICA	15 DIAS	SE DIO RESPUESTA EL 24 DE FEBRERO DE 2016
6	ANGEL VERA SANCHEZ / R.L. AUDIPARK S.A.S	9/02/2016		SOLICITUD INFORMACION REFERENTE AL CONTRATO DE JUEGOS NACIONALES 2012	DIRECCION - OFICINA JURIDICA	15 DIAS	SE DIO RESPUESTA EL 29 DE FEBRERO DE 2016
7	HERIBERTO VILLAMIZAR ARIZA				OFICINA JURIDICA	15 DIAS	SE DIO RESPUESTA EL 29 DE MARZO DE 2016
8	LUZ MARINA DUARTE AYALA	9/03/2016		SE LE CANCELE EL DIA DEJADO DE PAGAR CORRESPONDIENTE AL MES DE FEBRERO Y QUE FUE LABORADO EN FORMA NORMAL EN SU CAJALDIA DE ASESORIA JURIDICA DEL INDERSANTANDER Y QUE CORRESPONDE AL 16 DE FEBRERO DE 2016	DIRECCION - OFICINA JURIDICA	15 DIAS	SE DIO RESPUESTA EL 29 DE MARZO DE 2016
9	JOSE MIGUEL DIAZ SANDOVAL	9/03/2016		CANCELACION CUENTA DE COBRO POR VALOR DE \$8.000.000, POR CONCEPTO DE SEGUIMIENTO DE PROCESOS JUDICIALES DESDE EL 12 DE ENERO AL 22 DE FEBRERO DE 2016, PREVIAMENTE AUTORIZADO POR EL SEÑOR DIRECTOR	DIRECCION - OFICINA JURIDICA	15 DIAS	SE DIO RESPUESTA EL 29 DE MARZO DE 2016



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)





10	OSWALDO PUGARIN CHICA	24/02/2016	29/02/2016	SOLICITUD INFORMACION ACERCA DEL PRESUPUESTO ASIGNADO POR PARTE DEL INDERSANTANDER A LA LIGA SANTANDEREANA DE BOXEO	DIRECCION - OFICINA JURIDICA	15 DIAS	SE DIO RESPUESTA EL 31 DE MARZO DE 2016
11	OSWALDO PUGARIN CHICA	25/02/2016	29/02/2016	SOLICITUD DOCUMENTOS LEGALES DE LA LIGA SANTANDEREANA DE BOXEO	DIRECCION - OFICINA JURIDICA	15 DIAS	SE DIO RESPUESTA EL 15 DE MARZO DE 2016
12	OSWALDO PUGARIN CHICA	25/02/2016	26/02/2016	SOLICITA INFORMACION REFERENTE A LA SEÑORA INDIRA PORTILLA MARTINEZ	DIRECCION - OFICINA JURIDICA	15 DIAS	SE DIO RESPUESTA EL 15 DE MARZO DE 2016
13	MONICA DIAZ CAMACHO - ASESORA DESPACHO GOBERNADOR	29/03/2016		REMITTE OFICIO SUSCRITO POR LOS HABITANTES DEL PARQUE CENTRAL CANAVERAL, QUIENES EXPONEN DIFERENTES SOLICITUDES	DIRECCION - OFICINA JURIDICA	15 DIAS	SE DIO RESPUESTA EL 06 DE ABRIL DE 2016
14	MONICA DIAZ CAMACHO - ASESORA DESPACHO GOBERNADOR	7/03/2016	14/03/2016	REMITTE OFICIO SUSCRITO POR EL SEÑOR JOSE LUIS NIÑO BARRERA, QUIEN EXPONE VARIAS SOLICITUDES SE LE FACILITE INFORMACION RESPECTO DE DONDE ES LA CUENTA CORRIENTE Y QUE ENTIDAD BANCARIA CORRESPONDE, ASI COMO EL VALOR CONCIGANDO A LA CONFEDERACION NACIONAL DE LA ACCION COMUNAL	DIRECCION - OFICINA JURIDICA	15 DIAS	SE DIO RESPUESTA EL 06 DE ABRIL DE 2016 (OFICIO REMITIDO AL INDERBU POR SER DE SU COMPETENCIA)
15	LUIS JESUS MELENDEZ PORTILLA	6/04/2016		CARACTERIZACION DE TODAS LAS OFICINAS DE TAL FORMA QUE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL SE PUEDN DESPLAZAR EN TODAS LAS INSTALACIONES	DIRECCION - OFICINA JURIDICA	15 DIAS	SE DIO RESPUESTA EL 25 DE ABRIL DE 2016
16	PAULA VALENTINA RONDON ALVAREZ		14/03/2016	SOLICITA COMO REPRESENTANTE LEGAL DE "ATEDESAN", LA DEVOLUCION DEL RECURSO RETENIDO POR CONCEPTO DE ESTAMPILLAS DE VARIO CONVENIOS SUSCRITOS EN EL AÑO 2012	OFICINA JURIDICA	15 DIAS	SE DIO RESPUESTA EL 06 DE ABRIL DE 2016
17	BAUDILIO HERNANDEZ JAIMES	20/04/2016		DEVOLUCION DEL RECURSO RETENIDO POR CONCEPTO DE ESTAMPILLAS DE VARIO CONVENIOS SUSCRITOS EN EL AÑO 2012	DIRECCION - OFICINA JURIDICA	15 DIAS	SE DIO RESPUESTA EL 12 DE MAYO DE 2016
18	LUIZ MARINA DUARTE AVALA	20/04/2016		PAGO DE LOS DIAS COMPRENDIDOS ENTRE EL DIA 17 DE FEBRERO A24 DEL MISMO MES DE 2016	DIRECCION - OFICINA JURIDICA	15 DIAS	SE DIO RESPUESTA EL 11 DE MAYO DE 2016
19	HERIBERTO VILLAMIZAR ARIZA	19/04/2016		DEVOLUCION DEL RECURSO RETENIDO POR CONCEPTO DE ESTAMPILLAS A LOS CONVENIOS DE ASOCIACION No. 007 DEL 30 DE OCTUBRE DE 2012 Y EL CONVENIO DE ASOCIACION No. 171 DEL 18 DE JULIO DE 2013; RETENCION QUE A TODA LUZ CONSTITUYO UN PAGO DE LO NO DEBIDO; Y PROCEDA A DEVOLVER LA SUMA RETENIDA A LA CORPORACION DE DESARROLLO TALENTOS SIGLO XXI	DIRECCION - OFICINA JURIDICA	15 DIAS	SE DIO RESPUESTA EL 11 DE MAYO DE 2016
20	CAMILIO IVAN RINCON LEON	19/05/2016		SOLICITA COPIA AUTENTICA DE LAS ACTAS DE JUNTA DE JUNTA DIRECTIVA DE LOS AÑOS 2014 Y 2015 DONDE ACTUO COMO DIRECTOR GENERAL DEL INDERSANTANDER	DIRECCION - OFICINA JURIDICA	15 DIAS	SE DIO RESPUESTA EL 25 DE MAYO DE 2016
21	JHON JAIRO GARCIA DIAZ	5/05/2016		SOLUCION DE NECESIDADES EN LA CIUDADELA NUEVO GIRON NO DAR PERMISOS ALREDEDOR DEL ESTADIO PARA LAS VALIDAS DE MOTOCICLISMO, LAS CUALES GENERAN CAOS VIAJ, CONTAMINACION AUDITIVA, ETC...	DIRECCION - OFICINA JURIDICA	15 DIAS	SE DIO RESPUESTA EL 27 DE MAYO DE 2016
22	JUAN CARLOS MANCILLA HURTADO	5/05/2016			DIRECCION - OFICINA JURIDICA	15 DIAS	SE DIO RESPUESTA EL 27 DE MAYO DE 2016



23	DIEGO FERNANDO MENESES BALESTEROS	5/05/2016		EL NO CUMPLIMIENTO DEL REGLAMENTO EN LA ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO DE FESTIVALES DE FUTBOL, LOS CUALES ORGANIZA Y DESARROLLA LA LIGA SANTANDERANA DE FUTBOL	DIRECCION - OFICINA JURIDICA	15 DIAS	SE DIO RESPUESTA EL 27 DE MAYO DE 2016
24	YANY LIZETH LEON CASTAÑEDA - DIRECTORA DEL PROGRAMA METROPOLITANO COMO VAMOS	5/05/2016		SOLICITA INFORMACION REFERENTE A LOS JUEGOS INTERCOLEGIADOS	DIRECCION - OFICINA JURIDICA	15 DIAS	SE DIO RESPUESTA EL 27 DE MAYO DE 2016, DE IGUAL MANERA SE TRASLADO A LA COORDINACIÓN CORRESPONDIENTE DEPORTE ESTUDIANTIL Y FORMATIVO PARA SU ADECUADA RESPUESTA. LA RESPUESTA FUE ENVIADA EL 01/06/2016 A LA PETICIONARIA
25	LUZ MARINA DUARTE AYALA	12/05/2016		SOLICITA EL PAGO CORRESPONDIENTE A DIAS TRABAJADOS HACIENDO ENTREGA DEL PUESTO DE TRABAJO	DIRECCION - OFICINA JURIDICA	15 DIAS	SE DIO RESPUESTA EL 02 DE JUNIO DE 2016

Cordialmente



**RICARDO ALBERTO SILVESTRE CEDIEL**  
Jefe de Oficina Asesora de Control Interno.



Digito: Cesar Eduardo Pradilla Arenas / contratista.

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)