

INFORME SEGUIMIENTO PQRS SEGUNDO SEMESTRE VIGENCIA 2019

OFICINA DE CONTROL INTERNO

Bucaramanga, Enero de 2020

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 julio al 30 de diciembre de la vigencia 2019.

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 de la vigencia 2019 en materia de cumplimiento a las PQRS.

FUNDAMENTO JURÍDICO:

La Ley 1474 de 2011 establece la responsabilidad de las Oficinas de Control Interno para la rendición de informes de parte de la Oficina de Control Interno 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.*

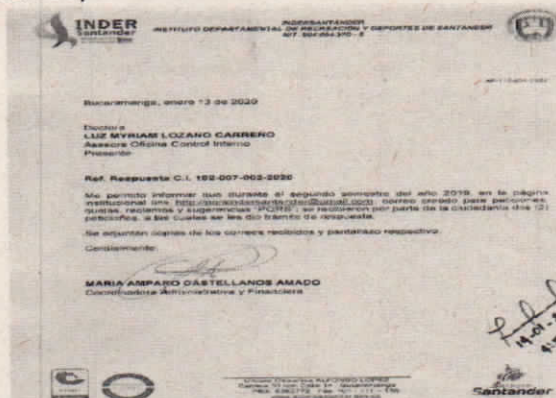
La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular.

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. (...).*

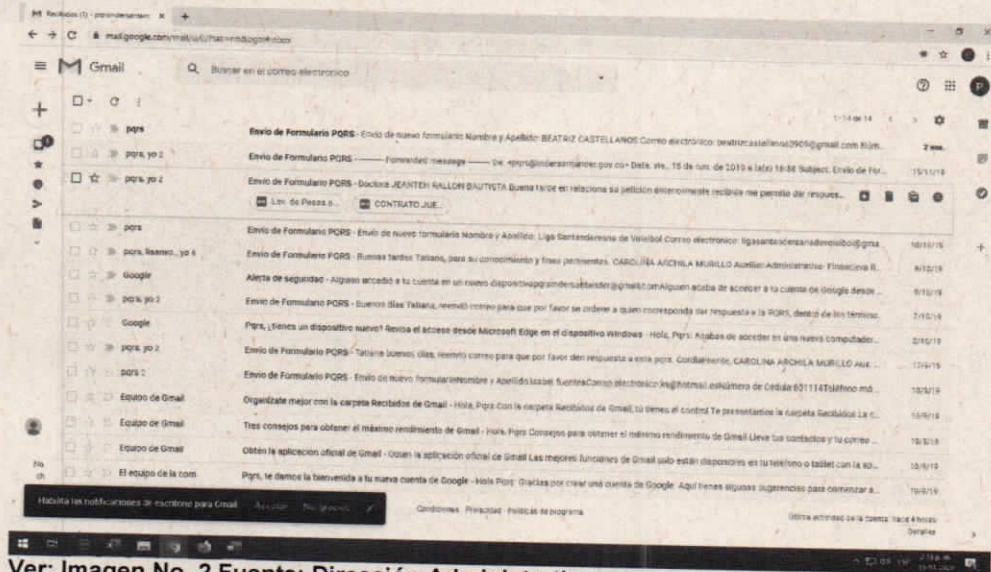
El Indersantander, tiene ubicado en la recepción un buzón para quejas, reclamos y sugerencias, a la fecha no se tiene ninguna petición al respecto, frente algún tipo de reclamación. Se tiene diseñado por calidad el formato para tal efecto FOGC03-01.

Así mismo en la página web de la entidad www.indersantander.gov.co en el link de consulta de PQRS, el ciudadano puede ingresar y formular su respectiva PQRS, de esta forma la entidad se compromete con la transparencia y derecho a la información. Este seguimiento se realiza mensualmente y está bajo la responsabilidad de la Doctora María Amparo Castellanos Coordinadora Administrativa y Financiera de la entidad. Igualmente quien se encarga de direccionar a cada dependencia y consolidar las PQRS recibidas en la entidad es la señora contratista Karen Tatiana Suarez Hernández.

Así las cosas, de acuerdo a la relación presentada por la señora Karen, se evidencia que en el segundo semestre de 2019, se recibieron en la dirección general treinta y siete (37) peticiones, de las cuales nueve (9) fueron resueltas fuera de los términos de Ley. De acuerdo a la certificación expedida por la Doctora María Amparo Castellanos Coordinadora Administrativa y Financiera de la entidad, en la página Institucional en el link de consulta de PQRS se recibieron dos (2) peticiones, las cuales fueron resueltas dentro de los términos de Ley. Así las cosas en total se recibieron treinta y nueve (39) peticiones. Adjunto evidencia de lo mencionado, pantallazo y certificación por parte de la responsable del monitoreo del link de consulta de PQRS INDERSANTANDER.



Ver: Imagen No. 1 Fuente: Dirección Administrativa



Ver: Imagen No. 2 Fuente: Dirección Administrativa

ALCANCE: Esta Oficina Asesora inicia el seguimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, y Sugerencias correspondientes al segundo semestre a partir del 01 julio a 30 diciembre de 2019, con el fin de proponer acciones de mejora.

CRITERIOS: - Ley 87 de 1993 – Ley 190 de 1995 - Ley 1474 de 2011

DESARROLLO

En aras de la realización del presente informe de seguimiento me permito presentar informe detallado de 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.

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 y canalizados por la oficina jurídica. Se solicitó información detallada a la encargada de las PQRS, señora Karen Tatiana Suarez Hernández asistente de la dirección general de la entidad, quien es la encargada de gestionar y direccionar las PQRS. En respuesta a la solicitud reportó en un cuadro de control (Hoja Excel), las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias del segundo semestre de la vigencia 2019.

Así las cosas y de conformidad con la información suministrada por la contratista encargada de PQRS, asignada a la Dirección General, 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.

Vale la pena aclarar que el Instituto Departamental de Recreación y Deporte INDERSANTANDER tiene habilitados varios canales, a través de los cuales se pueden interponer las PQRS, y son los siguientes:

Línea telefónica: **6352772**.

Ventanilla única presencial.

En la página web **www.indersantander.gov.co** podrán encontrar: los siguiente link:

Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias

Contáctenos.

Los correos electrónicos de todas las dependencias están asociados a la entidad en donde se recopilan, se les da traslado y se les hace el respectivo seguimiento.

En la vigencia 2019, durante el segundo semestre de julio a diciembre a través de los diferentes canales ingresaron un total de 39 **PQRS** a las diferentes dependencias de la entidad, de las cuales treinta y siete (37) fueron recibidas por la señora Karen Tatiana Suarez Hernández quien se encarga de direccionarlas a las diferentes dependencias. Igualmente se recibieron dos (2) peticiones por nuestro link de consulta PQRS **www.indersantander.gov.co** para un total de treinta y nueve (39) peticiones comprendidas entre julio y diciembre de 2019.

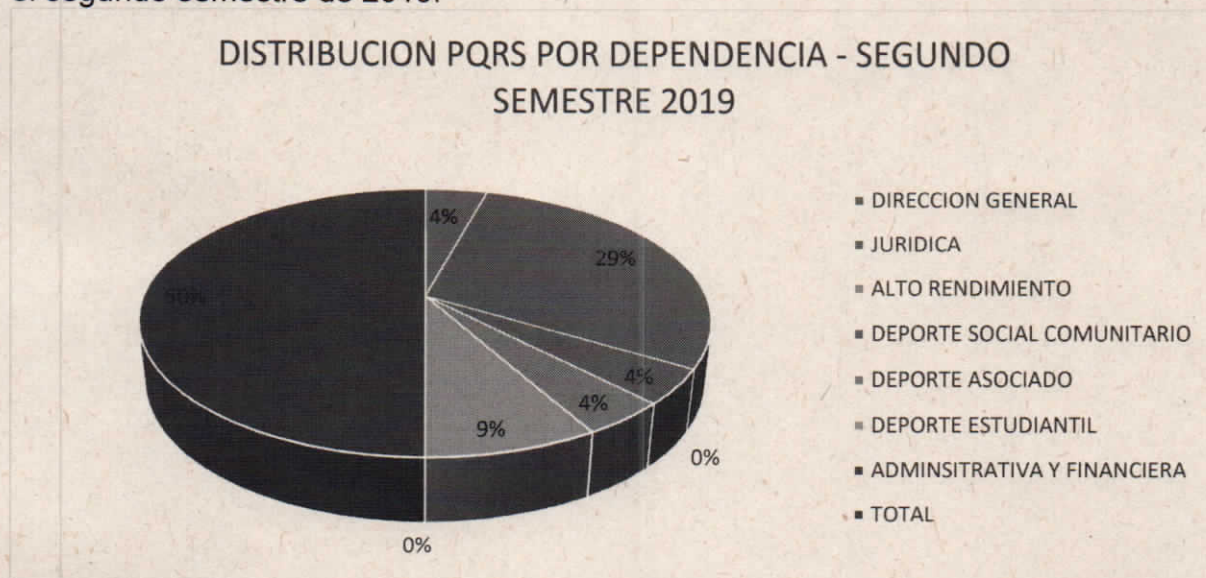
INFORME PQRS SEGUNDO SEMESTRE 2019							
DEPENDENCIA	JULIO	AGOSTO	SEPTIE M	OCTU B	NOVIE	DICIE M	TOTAL
DIRECCION GENERAL	1	-	2	-	-	-	3
JURIDICA	7	8	2	2	2	3	24
ALTO RENDIMIENTO	-	3	-	-	-	-	3
DEPORTE SOCIAL COMUNITARIO	1	-	-	-	-	-	1
DEPORTE ASOCIADO	1	-	-	-	-	-	1
DEPORTE ESTUDIANTIL	2	-	1	1	-	-	4
ADMINSITRATIVA Y FINANCIERA	-	-	-	-	-	1	1
TOTAL	12	11	5	3	2	3	37

Cuadro No. 1 Fuente: Oficina de Control Interno

Ver: **Cuadro No. 2 Fuente: Dirección General**

INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE RECREACION Y DEPORTES DE SANTANDER INDERSANTANDER							
CODIGO: FOGJ01-03		CONTROL DERECHOS DE PETICION SEGUNDO SEMESTRE VIGENCIA 2019					
No.	NOMBRE DEL PETICIONARIO	FECHA RADICACION	FECHA DE RESPUESTA	ASUNTO	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA VENCIMIENTO DE TERMINOS PARA RESOLVER	SEGUIMIENTO
1	WILSON CARTAGENA- ORGULLO SANTANDEREANO	14-06-19	14-06-19	copia del certificado de egreso donde se reflejen los descuentos realizados convenio 338 de 2015	DEPORTE ESTUDIANTEL	05-07-19	Se dio respuesta por medio fisico copia de egreso al sr Wilson el dia de la peticion personalmente- Yenni gelvez
2	DRA. CONSUELO RODRIGUEZ GIL-INDERBU	18-06-19	18-06-19	Remision de la sra Neidy Johaira Garcia, solicitud de informacion de ligas y escenarios	DEPORTES ASOCIADO	09-07-19	Se envio correo electronico de fecha 18 de junio de 2019
3	WILSON CARTAGENA- ORGULLO SANTANDEREANO	08-07-19	08-07-19	Nueva solicitud de certificado de egreso donde se reflejen los descuentos en el convenio 338 de 2015	DEPORTE ESTUDIANTEL	29-07-19	Se dio respuesta por medio fisico copia de egreso al sr Wilson el dia de la peticion personalmente- Yenni gelvez
4	YUDDANNELLY CAMELO-PERIODICOS Y PUBLICACIONES	18-07-19	22-07-19	Solicitud de informacion sobre los miembros que hacen parte de la junta directiva del indersantander	JURIDICA	08-08-19	Se dio respuesta por parte de la oficina juridica del indersantander con fecha 22 de julio DE-150-2019
5	JULIAN EDUARDO BLANCO-PIEDECUETA	18-07-19	22-07-19	Solicita se le informe sobre los programas existente sobre reacion en el municipio de Piedecuesta	AREAS MISIONALES	08-08-19	Se envio correo electronico el dia 22 de julio de 2019 (areas misionales)
6	DR. RODRIGO ROBERTO RODRIGUEZ- Personero Delegado	19-07-19	12-11-19	Seguimiento derecho de peticion SERGIO DAVID CAMACHO BAEZ	JURIDICA	15-8-19	Se dio respuesta el 12 de noviembre por medio de correo electronico de deporte estudiantil
7	REMISION GOBER-MARITZA COTE APOYO TERCERA EDAD	19-07-19	30-07-19	APOYO EVENTO QUINCEAÑERAS 3 EDAD BALONCESTO	DIRECCION	09-08-19	Se dio respuesta por parte del Ing Daniel garces por medio del correo electronico de sistemas del instituto con fecha 30 de Julio de 2019
8	PERIODICOS Y PUBLICACIONES S.A.	19-07-19	22-07-19	INFORMACIÓN JUNTA DIRECTIVA 2016-2017	JURIDICA	09-08-19	Se dio respuesta por parte de la oficina juridica con oficio de fecha 22 de julio de 2019 DE-100-151-2019
9	ATC SERVICIOS	19-07-19	31-07-19	PRORROGA CONTRATO ARRENDAMIENTO ANTENAS	JURIDICA	09-08-19	Se enviooficio con fecha 31 de julio de 2019 a las oficinas de ATC en bogota oficio- DE-100-165-2019
10	PERSONERIA DE BUCARAMANGA	19-07-19	12-08-19	CONTROL DERECHO DE PETICIÓN CANCHA LA VICTORIA	JURIDICA	09-08-19	Se dio respuesta por parte de la oficina juridica con oficio de fecha 12 de agosto de 2019 DE-100-067-2019
11	REMISION GBERNACIÓN - DEPORTE TOTAL	22-07-19	08-08-19	CERTIFICACIÓN CONTRATO 138 DE 2006	JURIDICA	12-08-19	Se dio respuesta el dia 08 de agosto de 2019 despues de haber revisado el archivo del instituto.
12	MUNICIPIO DE CEPITA	30-07-19	30-07-19	RECURSO REPOSICIÓN RESOLUCIÓN 104 DE 29-05-2019	JURIDICA	20-08-19	SE RETIRARON COPIAS EL MISMO DIA DE LA SOLICITUD 30-7-19
13	CONTRALORIA GENERAL DE SANTANDER	08-08-19	04-09-19	R.F 2018-093 TRIATLON Y CICLISMO	JURIDICA	29-8-19	Se dio respuesta el dia 04 de septiembre de 2019 por parte de la oficina juridica
14	PROCURADURIA GENERAL DE LA NACIÓN	09-08-19	30-10-19	NOTIFICACIÓN CIERRE INVESTIGACIÓN EDUARDO GONZALEZ	JURIDICA	30-8-19	Se dio respuesta con oficio DE-100-232-2019 con fecha 30 de octubre de 2019
15	SERGIO CAMACHO- CANCHA DE FUTBOL BARRIO LA VICTORIA	12-08-19	13-08-19	Solicitud predio de informacion predio aledaño a la cancha de futbol del barrio la victori	JURIDICA	31-08-19	Se dio respuesta por medio de correo electronico el dia martes 13 de agosto de 2019
16	GIOVANNY VEGA BLANCO	12-08-19	27-08-19	Solicitud de indroamcion con respecto al entrenador NELSON ANDRES BLANCO contrato por el instituto	ALTO RENDIMINETO	17-09-19	se envio respuesta con oficio de fecha 27 de agosto de 2019 AR-150-185-2019
17	GILBERTO SANTA SILVA	13-08-19	27-08-19	DP Solicitando informacion sobre participacion de deportistas en eventos por santander	ALTO RENDIMIENTO	02-09-19	Se envio por correo electronico el dia 27 de agosto por correo electronico de alto rendimiento
18	JOSE UBER GONZALEZ CIFUENTES	14-08-19	14-08-19	COPIA RESOLUCIÓN 492 DE 2009	JURIDICA	04-09-19	Se retira copia del investigador uber el mismo dia de la solicitud 14-08-19
19	JOSE UBER GONZALEZ CIFUENTES	14-08-19	31-10-19	COPIA APIP 1692 DE 2009	JURIDICA	04-09-19	Se dio respuesta por parte de la oficina Juridica con fecha 31 de octubre de 2019
20	JOSE UBER GONZALEZ CIFUENTES	14-08-19	09-10-19	MANUAL DE FUNCIONES 2009- 2010 Y CERTIFICACIÓN DE DIRECCIÓN	JURIDICA	04-09-19	Se envio respuesta por correo certificado con fecha de salida 09 de octubre de 2019
21	JOSE UBER GONZALEZ CIFUENTES	14-08-19	23-08-19	COPIA RESOLUCIÓN 492 DE 2009	JURIDICA	04-09-19	Se envio respuesta con oficio de fecha 23 de agosto de 2019 por parte de la direccion general diga respuesta reposa en la oficina juridica
22	MAURICIO ANTOLINEZ- PRES LIGA DE VOLEIBOL	16-08-19	29-08-19	Solicitud de implementacion y de escenario para entrenamientos	ALTO RENDIMINETO	06-09-19	Se dio respuesta por parte de alto rendimiento al correo electronico de la liga el dia 29 DE AGOSTO DE 2019
23	DR CARLOS ALBERTO DIAZ BARRERA	27-08-19	26-11-19	Solicitud de informe de ejecucion contrato de obra 140-2019	JURIDICA	17-09-19	Se dio respuesta por medio de oficio de fecha 26 de noviembre quien firma el oficio el dr fernando fuentes
24	JESUS MIGUEL PINEDA	12-09-19	12-11-19	queja por tramite de congresillo tecnico en la disciplina de natacion en superate intercolegiados	DEPORTE ESTUDIANTEL	03-10-19	Se dio respuesta el 12 de noviembre por medio de correo electronico de deporte estudiantil
25	ISMAEL DIAZ	12-09-19	12-09-19	Solicitud por medio de derecho de peticion para acceder a una implementacion deportiva	DIRECCION	03-10-19	se dio respuesta el mismo dia por medio electronico el dia 12 de septiembre de 2019
26	LUZ DORIANA OROZCO HENAO-Defensora del municipio de santander	12-09-19	27-09-19	Seguimiento a la atencion de CARLOS EDUARDO OBREGON MENDOZA quien hace parte de la liga santandereana de rugby y es un deportista paralimpico	DIRECCION	03-10-19	Se dio respuesta el dia 27 de septiembre por medio de oficio de la oficina juridica DE -100-192 rta reposa en carpeta de juridica
27	NAJUM ALEJANDRO RODRIGUEZ	23-09-19	27-09-19	Solicitud de informacion sobre contratos de entrenadores de natacion	JURIDICA	14-10-19	Se dio atencion personal por medio de cita con el dr DIEGO MANCILLA - Director General, el 27 de septiembre de 2019
28	AGUSTIN BALLESTEROS RUIZ- CONCEJAL DEL MUNICIPIO DE JORDAN SANTANDER	26-09-19	02-10-19	Solicitud de informacion de convenios suscritos entre INDERSANTANDER y el municipio de JORDAN SANTANDER	JURIDICA	17-10-19	Se dio respuesta con oficio DE-218-2019 de fecha 02 de octubre de 2019
29	GABRIEL MARIÑO- PRES LIGA DE TENIS DE CAMPO	02-10-19	02-10-19	Solicitud de informacion sobre la caferia que se encuentra en las ligas de la liga	JURIDICA	23-10-19	Se entrego copia por medio fisico al peticionario el mismo dia.
30	ILSE EUGENIA RAMOS CERDAS	03-10-19	30-09-19	Derecho de peticion sobre superate intercolegiados 2019 torneo de futbol fase departamental	DEPORTE ESTUDIANTEL	24-10-19	Se recibo por parte de Damaris pinzon el dia 26 de septiembre de 2019 y se dio respuesta con oficio de fecha 30 de
31	PROCURADURIA REGIONAL DE SANTANDER	30-10-19	30-10-19	Protocolo de visita comité de conciliación	JURIDICA	20-11-19	Se realizó la visita, sin mediar oficio de confirmación para que esta se lleve a cabo.
32	WILSON CARTAGENA- ORGULLO SANTANDEREANO	19-11-19	16-12-19	Copia del convenio suscrito por el indersantander con el operador de Juegos Nacionales XXI	JURIDICA	10-12-19	Se dio respuesta con oficio de fecha 16 de diciembre de 2019
33	VICKY NUÑEZ	29-11-19	03-12-19	Solicitud de copia del contrato celebrado con la liga santandereana de tenis de campo en la ciudad de pereira interligas	JURIDICA	20-12-19	Se dio respuesta por parte del dr fernando fuentes , brindando copia el dia 03 de diciembre a la sra vicky.
34	ANGIE XIMARA CARVAJAL	05-12-19	20-12-19	Derecho de peticion sobre informacion de la proteccion de datos	JURIDICA	26-12-19	Se dio respuesta por parte de la oficina de alto rendimiento con copia a juridica oficio de fecha 20 de diciembre de 2019
35	CAMELO IVAN RINCON LEON	05-12-19	30-12-19	Informacion sobre acciones administrativas sobre el convenio 006 de 2012	JURIDICA	26-12-19	Se dio respuesta por parte de la oficina juridica con oficio de fecha 30 de diciembre de 2019
36	ELISEO REMOLINA MUÑOZ-	17-12-19	23-12-19	Certificacion electronica de tiempos laborados	ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	09-01-20	Se dio respuesta por parte de la coordinacion administrativa y financiera del instituto el dia 23 de diciembre de 2019 AF-110-423-19
37	FABIAN GOMEZ	23-12-19	24-12-19	Solicitud de aclaracion de pagos medallas juegos nacionales 2019	JURIDICA	15-01-20	Se dio respuesta el dia 24 de diciembre de 2019 por medio de correo electronico - direccion general

En la siguiente gráfica se muestra por dependencias la distribución de la PQRS durante el segundo semestre de 2019.



Gráfica No 1. Fuente: Oficina de Control Interno

Se observa que la dependencia con mayor cantidad de **PQRS** es la oficina asesora Jurídica, con veinte cuatro (24) peticiones, Deporte Estudiantil con cuatro (4), Alto Rendimiento (3), Dirección (3), Social Comunitario (1), Asociado (1) y Administrativa y Financiera (1) para un total de 37 peticiones recibidas durante el segundo semestre de la vigencia 2019

Respecto al tiempo de respuesta, la información presentada demuestra que este tiempo estimado por Ley 1755 de 2015 para las consultas no se ha cumplido en su totalidad, ya que como se puede evidenciar en el cuadro de control de los derechos de petición de las 37 peticiones recibidas, 9 se respondieron por fuera de los términos, es decir un 23% del total recibido, incumpliendo así lo estipulado por la Ley 1755 de 2015. En relación al promedio de días, la entidad respondió entre 8 y 10 días frente al tiempo estimado por ley.

RECOMENDACIONES

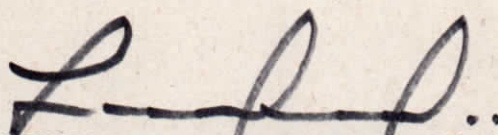
La Oficina de Control Interno recomienda de manera reiterativa, que la entidad cuente con una persona única y exclusivamente para desarrollar las labores de ventanilla única de correspondencia, lo cual se verá reflejado en un mejor servicio y comodidad a nuestros usuarios, control de los documentos enviados y recibidos, atención integral y seguimiento de documentos a las diferentes dependencias de la entidad, mejorar tiempos de respuesta y lo más importante hacer del INDERSANTANDER una entidad mucho más ágil, eficiente y servicial.

Incentivar a nuestros usuarios y ciudadanía en general a radicar sus PQRS por medio electrónico y así fomentar con la política del cero papel.

Con el objeto de no incurrir en respuestas extemporáneas, es preciso fortalecer la asesoría y orientación frente al trámite administrativo y el manejo de las PQRS, ya que durante el segundo semestre de la vigencia 2019, se contestaron nueve (9) peticiones por fuera de los términos de Ley.

Establecer una estrategia para mantener una comunicación más fluida por medio de las redes sociales.

Llevar un control más completo y estricto sobre el cuadro del formato en el que se relacionan las diferentes peticiones, quejas, reclamos o sugerencias de la ciudadanía en general.



LUZ MYRIAM LOZANO CARREÑO
Asesora Oficina Control Interno