



**INFORME SEGUIMIENTO PQRS
PRIMER SEMESTRE
VIGENCIA 2020**

OFICINA DE CONTROL INTERNO

Bucaramanga, Julio de 2020



Cra 30 # 14-45
Bucaramanga

www

indersantander.gov.co



direcciongeneralindersantander@gmail.com

NIT: 804004370-5



InderSantander



@InderSantander



@InderSantander



**Siempre
Santander**
GOBERNACIÓN



**INDER
Santander**

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 enero al 30 de junio de la vigencia 2020.

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 primer semestre de la vigencia 2020 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 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. (...).



Cra 30 # 14-45
Bucaramanga

www

indersantander.gov.co



direcciongeneralindersantander@gmail.com

NIT: 804004370-5



InderSantander



@InderSantander



@InderSantander



**Siempre
Santander**
GOBERNACIÓN



**INDER
Santander**

ALCANCE: Esta Oficina Asesora inicia el seguimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, y Sugerencias correspondientes al segundo semestre a partir del 01 enero a 30 junio de 2020, 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.

De acuerdo a la relación presentada por la señora Karen Tatiana Suárez se evidencia que en el primer semestre de la vigencia 2020 se recibieron en la dirección general treinta y tres (33) peticiones, de las cuales, cuatro (4) se contestaron fuera de los términos de Ley. De acuerdo a la relación descrita por parte de la responsable del monitoreo del link de consulta de PQRS INDERSANTANDER en el formato FOGJ01-03 control derechos de petición se evidencia que en la página Institucional en el link de consulta de PQRS se recibieron trece (13) peticiones, de las cuales siete (7) se contestaron fuera de los términos ley. Así las cosas en total se recibieron cuarenta y seis (46) peticiones.

Ver imagen No. 1 Fuente: Dirección general



Cra 30 # 14-45
Bucaramanga

www

indersantander.gov.co



direcciongenerallindersantander@gmail.com

NIT: 804004370-5



InderSantander



@InderSantander



@InderSantander



**Siempre
Santander**
GOBERNACIÓN



**INDER
Santander**

INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE RECREACION Y DEPORTES DE SANTANDER							
CONTROL DERECHOS DE PETICION PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2020							
	PETICIONARIO	FECHA DE RADICACION	RECIBO DEPENDENCIA	DEPENDENCIA RESPONSABLE	ASUNTO	TERMINO PARA RESPUESTA	FECHA Y NUMERO DE OFICIO DE RESPUESTA
1	Reynaldo Rodriguez Aparicio	08/01/2020	07/01/2020	Oficina Juridica	Derecho de Petición Solicitud Informacion Proceso S.A.M.C. No 001 - 02019	15 DIAS	Enero 23 de 2020
2	Diane Rocio Sandoval	08/01/2020	10/01/2020	Oficina Juridica	Solicitud informacion requerida por la Procuraduria del proceso de la S.A.M.C. No 001-	15 DIAS	Enero 27 de 2020
3	Lilia Ribero Lozano	03/02/2020	05/02/2020	Oficina Juridica	Solicitud Informacion Corporacion Ogulio Santandereano	15 DIAS	17 de Febrero de 2020
4	Rodolfo Hernandez Suarez	10/02/2020	21/02/2020	Oficina Juridica	Solicitud procesos contractuales, Club Deportivo Sin Limites	15 DIAS	numero de oficio 076 con respuesta del 10 de marzo de 2020
5	Luis Carlos Rueda	20/02/2020	21/02/2020	Oficina Juridica	Solicitud Informacion Juegos Nacionales y Deportes Apoyados	15 DIAS	numero de oficio 022 con respuesta del 12 de marzo de 2020
6	Edgar Enrique Triana	24/02/2020	26/02/2020	Oficina Juridica	Derecho de Petición Solicitud Informacion Juegos Superate Intercolegiados Vigencia 2018	15 DIAS	numero de oficio 026 con respuesta del 18 de marzo de 2020
7	Mario Jose Canavajal	28/02/2020	28/02/2020	Oficina Juridica	Solicitud Informacion Juegos Nacionales y Deportes Apoyados	15 DIAS	numero de oficio 024 con respuesta del 12 de marzo de 2020
8	Tatiana Del Pilar Tavera	02/03/2020	09/03/2020	Oficina Juridica	Solicitud Informacion Juegos Nacionales y Deportes Apoyados	30 DIAS	numero de oficio 023 con respuesta del 12 de marzo de 2020
9	Anabel Tarazona Iguavita	03/03/2020	03/03/2020	Oficina Juridica	Solicitud inhabilidades e incompatibilidades relacion contractual como a servidores Publicos	30 DIAS	Se da respuesta el 08 de marzo de 2020
10	Maria Patricia Delgado	06/03/2020	11/03/2020	Oficina Juridica	Solicitud Informacion Liquidacion convenio 772 de 2016	30 DIAS	numero de oficio 028 con respuesta del 18 de marzo de 2020
11	Angela Patricia Arroyo S.	06/03/2020	09/03/2020	Oficina Juridica	Solicitud informacion requerida por la Procuraduria de funcionarios	30 DIAS	numero de oficio 031 con respuesta del 20 de marzo de 2020
12	LUIS EMRO PEÑA	09/03/2020	11/03/2020	Oficina Juridica	DERECHO DE PETICION (CONTRATOS PERSONAS CON DISCAPACIDAD)	30 DIAS	31 de abril de 2020
13	LIGADE AJEDREZ	12/03/2020	17/03/2020	Oficina Juridica	Derecho de Petición Liga de Ajedrez contratación Entrenador	30 DIAS	Se da respuesta el 2 de abril de 2020
14	LIGADE JUDO	18/03/2020	20/03/2020	Oficina Juridica	SOLICITUD LIGA DE JUDO ENTREGA DEL TATAMI	30 DIAS	Se da respuesta el 2 de abril de 2020
15	LUIS EMRO PEÑA	18/03/2020	21/03/2020	Oficina Juridica	CITACION PARANOTIFICARSE DEL DERECHO DE PETICION	30 DIAS	Se da respuesta el 23 de abril de 2020
16	GERMAN OYUELA	26/03/2020	27/03/2020	Oficina Juridica	QUEJA SOLICITUD ISMAEL VEGA POR CETAJE MEDALLA	30 DIAS	23 de abril de 2020
17	LUIS ALBERTO GRECO	30/03/2020	30/03/2020	Oficina Juridica	Solicitud Renovacion Contrato de Prestacion de Servicios	30 DIAS	Se da respuesta el 03 de abril de 2020
18	Jorge Gelvez Presidente LIGANATACION	30/03/2020	30/03/2020	Oficina Juridica	Derecho de Petición Nación Solicitud informacion contratación de personal en	30 DIAS	numero de oficio 116 con respuesta del 28 de mayo de 2020
20	Procuraduria General de Santander	01/05/2020	07/05/2020	Oficina Juridica	Solicitud Procuraduria Derecho de Petición Rugby Juegos Nacionales 2019	30 DIAS	17 de junio de 2020
21	Cindy Carolina Saavedra	26/05/2020	26/05/2020	Oficina Juridica	Derecho de Petición Cindy Carolina Solicitud Resolución Apoyo a Deportes	30 DIAS	numero de oficio 059 con respuesta del 25/06/2020
22	Clubes Afiliados a la liga de Tenis	26/05/2020	26/05/2020	Oficina Juridica	Solicitud Convocatoria Asambleas Extraordinaria Liga de Tenis	30 DIAS	numero de oficio 057 con respuesta del 16/06/2020
23	Andres Juliana Figueroa G.	26/05/2020	28/05/2020	Oficina Juridica	Rta solicitud canon de arrendamiento Contrato 001-2017, parqueadero adjunto al edificio	30 DIAS	numero de oficio 054 con respuesta del 09 de junio
24	Luis Eduardo Dmitry Gonzalez	29/05/2020	30/05/2020	Deporte Asociado	Derecho de petición solicitud informacion datos de la Liga de Futbol de Salon	30 DIAS	numero de oficio 028 con respuesta del 5 de junio de 2020
25	Javier Lagos Barrera	01/06/2020	04/06/2020	Oficina Juridica	Derecho de Petición solicitud expedientes contractuales del señor Miguel Angel Pacheco	30 DIAS	numero de oficio 055 con respuesta del 18/06/2020
26	Luz Stella Cuellar Vilamizar	02/06/2020	04/06/2020	Oficina Juridica	Procuraduria Solicitud informacion oficio 2653 Documentos fundatorio cargo de Control Interno	30 DIAS	Se da respuesta el 08/06/2020
28	Luz Stella Cuellar Vilamizar	02/06/2020	04/06/2020	Oficina Juridica	Respuestas a Procuraduria Informacion Pasivocal	30 DIAS	05 de junio de 2020
29	Luz Stella Cuellar Vilamizar	02/06/2020	04/06/2020	Oficina Juridica	Solicitud procuraduria expedientes 2018	30 DIAS	08-jun
30	Heriberto Vilamizar	08/06/2020	08/06/2020	Oficina Juridica	Rafaelar Respuesta Derecho de Petición solicitud informacion expedientes vigencias	30 DIAS	Se da respuesta el 17/06/2020
31	Lilia Ribero Lozano	11/06/2020	11/06/2020	Oficina Juridica	Procuraduria Solicitud informacion oficio 2653 Documentos fundatorio cargo de Control Interno	30 DIAS	numero de oficio 056 con respuesta del 18/06/2020
32	Javier Lagos Barrera	14/06/2020	14/06/2020	Oficina Juridica	Derecho de Petición solicitud certificaciones laborales del señor Miguel Angel Pacheco	30 DIAS	numero de oficio 058 con respuesta del 25/06/2020
33	Pablo Antonio Laguarda S. Giral Floridablanca	16/05/2020	16/05/2020	Oficina Juridica	Solicitud informacion apoyo a entrenadores y escuelas de formación Municipio de Floridablanca Concejo Floridablanca	30 DIAS	numero de oficio 063 con respuesta del 10/06/2020
PQRS RECIBIDAS A TRAVÉS DEL LINK DE TRANSPARENCIA PAGINA WEB DE LA ENTIDAD							
1	SEATRIZ CASTELLANOS	2/01/2020	11/02/2020	Oficina Juridica	Derecho de petición artículo 23 constitucion politica de colombia	15 DIAS	Se da respuesta el 05 de marzo de 2020
2	Heriberto Vilamizar Ariza	15/01/2020	11/02/2020	Oficina Juridica	Derecho de petición de informacion y copias	15 DIAS	Se da respuesta el 21 de febrero de 2020
3	Angie Xiomara Canavajal	5/02/2020	12/03/2020	Oficina Juridica	Queja o Redamos sobre derecho de petición enviado el 04/12/2019	15 DIAS	numero de oficio 025 con respuesta del 12 de marzo de 2020
4	Libardo Vargas Rincón	7/04/2020	4/06/2020	Dirección	Petición solicitud informacion vacante laboral	30 DIAS	Se responde via correo electrónico el 04/junio/2020
5	Jehison Rua	14/04/2020	4/06/2020	Dirección	Petición modelo de estatutos para creación de escuela	30 DIAS	Se responde via correo electrónico el 04/junio/2020
6	Monica Ramirez Perez	15/04/2020	4/06/2020	Dirección	Solicitud apoyo economico comité municipal de futbol de piedecuesta	30 DIAS	Se responde via correo electrónico el 04/junio/2020
7	Cesar Sanchez, Nancy Fuentes Nuñez, Orlando Heriberto Vilamizar Ariza	28/04/2020	4/06/2020	Deporte Asociado	Derecho de petición contratación entrenador	30 DIAS	Aún hoy julio 7 no se ha dado respuesta.
8	Leonardo Vanegas Peña	29/04/2020	4/06/2020	Oficina Juridica	Petición de respuesta a derecho de petición enviado el 15 de enero del 2020	30 DIAS	numero de oficio 049 con respuesta del 08 de junio de 2020
9	Javier Vasquez Villegas	17/05/2020	4/06/2020	Dirección	Petición de informacion vacante laboral		Se responde via correo electrónico el 04/junio/2020
10	Maria Paula Gelvez diaz	23/05/2020		Oficina Juridica	Derecho de petición, solicitud de informacion	30 DIAS	numero de oficio 027 con respuesta del 3 de junio de 2020
11	Juan Bautista Pinzon, Luis Orlando Rojas, Edwin PAREJO YECIO GONZALEZ DURAN	28/05/2020	28/05/2020	Oficina Juridica	Petición de respuesta a derecho de petición enviado el 30 de abril de 2020	30 DIAS	numero de oficio 118 con respuesta del 01 de junio de 2020
12		08/06/2020	10/06/2020	Oficina Juridica	Derecho de petición Liga santandereana de natacion	30 DIAS	numero de oficio 136 con respuesta del 30 de junio de 2020
13				Oficina Juridica	Solicitud de Derecho de Petición en Interés Particular y/o consulta	30 DIAS	A hoy 7 de julio aún se encuentra dentro de los terminos de ley para dar respuesta.



Cra 30 # 14-45
Bucaramanga

WWW

indersantander.gov.co



direcciongeneralindersantander@gmail.com

NIT: 804004370-5



InderSantander



@InderSantander



@InderSantander



**Siempre
Santander**
GOBERNACIÓN



**INDER
Santander**

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 Karen Tatiana Suarez Hernández, secretaria de la dirección general quien se encarga de direccionar a cada dependencia y consolidar las PQRS recibidas en la entidad.

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 surtieron en el trámite de derechos de petición durante la emergencia sanitaria Covid-19, es decir a partir de marzo de 2020, por la emergencia sanitaria covid-19, la entidad competente tendrá 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.

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 (secretaría de Dirección) 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 el formato FOGJ01-03 control derechos de petición, las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias correspondientes al primer semestre de la vigencia 2020.

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, donde se recopilan, se les da traslado y se les hace el respectivo seguimiento.



Cra 30 # 14-45
Bucaramanga

www

indersantander.gov.co



direcciongenerallindersantander@gmail.com

NIT: 804004370-5



InderSantander



@InderSantander



@InderSantander



**Siempre
Santander**
GOBERNACIÓN



**INDER
Santander**

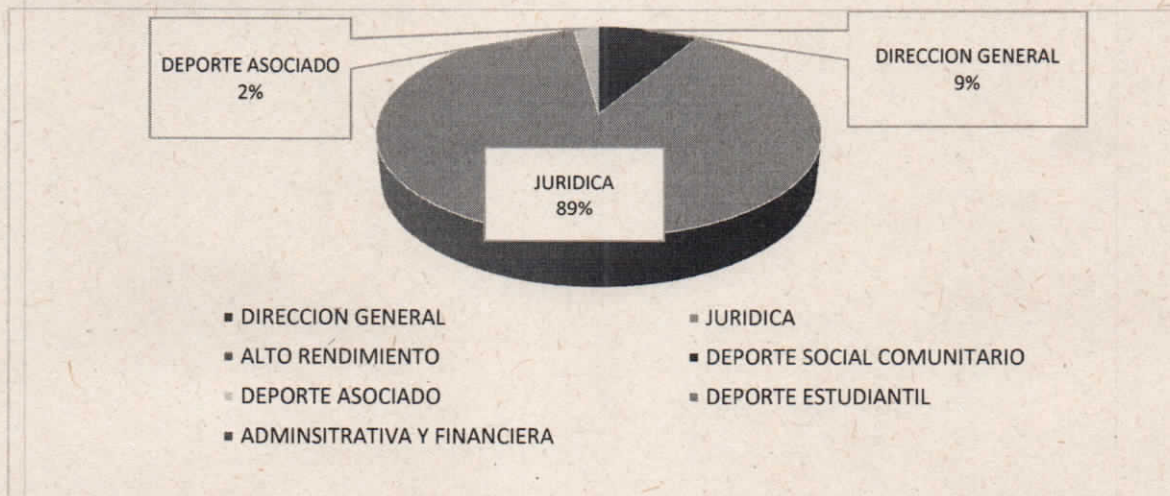
En la vigencia 2020, durante el primer semestre de enero a junio a través de los diferentes canales ingresaron un total de cuarenta y seis (46) **PQRS** a las diferentes dependencias de la entidad, de las cuales treinta y tres (33) fueron recibidas por la señora Karen Tatiana Suarez Hernández quien se encarga de direccionarlas a las diferentes dependencias. Igualmente se recibieron trece (13) peticiones por nuestro link de consulta PQRS www.indersantander.gov.co para un total de cuarenta y seis (46) peticiones comprendidas entre enero y junio de 2020.

INFORME PQRS PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2020

DEPENDENCIA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
DIRECCION GENERAL	-	-	-	3	1	-	4
JURIDICA	4	6	11	1	10	9	41
ALTO RENDIMIENTO	-	-	-	-	-	-	-
DEPORTE SOCIAL COMUNITARIO	-	-	-	-	-	-	-
DEPORTE ASOCIADO	-	-	-	1	-	-	1
DEPORTE ESTUDIANTIL	-	-	-	-	-	-	-
ADMINSITRATIVA Y FINANCIERA	-	-	-	-	-	-	-
TOTAL	4	6	11	5	11	9	46

Gráfico No. 1 Fuente: Oficina de Control Interno

En la siguiente gráfica se muestra por dependencias la distribución de la PQRS durante el primer semestre de 2020.



Gráfica No 2. Fuente: Oficina de Control Interno

Se observa que la dependencia con mayor cantidad de **PQRS** por obvias razones, es la oficina Jurídica, con cuarenta y un (41) peticiones, Dirección general con cuatro (4) peticiones, Deporte Asociado con una (1) petición. Las demás dependencias no registran ninguna petición recibida durante el primer semestre de la vigencia 2020.



Cra 30 # 14-45
Bucaramanga

WWW

indersantander.gov.co



direcciongenerallindersantander@gmail.com

NIT: 804004370-5



InderSantander



@InderSantander



@InderSantander



**Siempre
Santander**
GOBERNACIÓN



**INDER
Santander**

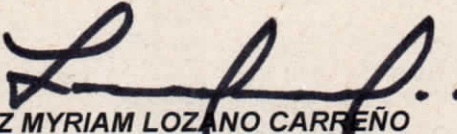
Respecto al tiempo de respuesta, la información presentada demuestra que este tiempo estimado por la Ley 1755 de 2015 para las consultas no se ha cumplido en su totalidad, ya que como se puede evidenciar en el cuadro de control de los derechos de petición de las 46 peticiones recibidas, 11 se respondieron por fuera de los términos de Ley, es decir un 24% del total recibido, incumpliendo así lo estipulado por la Ley 1755 de 2015.

Si bien es cierto, las autoridades públicas deben responder las peticiones de interés general o particular en un término de 15 días hábiles. Las solicitudes de información se deben resolver en el término de diez 10 días hábiles y las de consulta, en término de 30 días hábiles, la entidad para el reporte de este informe 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 2020, por la emergencia sanitaria covid-19, la entidad competente tendrá 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.

En relación a las respuestas dentro de los términos de ley establecidos, se evidencia que la entidad respondió entre 5 y 12 días frente al tiempo estimado.

RECOMENDACIONES

- La oficina de control interno nuevamente de manera respetuosa, sugiere que la entidad tenga en cuenta, el Decreto Nacional 2641 de 2012, el cual reza: "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". Se debe contar 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 de tal manera que se dé aplicabilidad a la política de 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 primer semestre de la presente vigencia, se contestaron once (11 peticiones por fuera de los términos de Ley.
- Se recomienda establecer una estrategia para mantener una comunicación más fluida por medio de las redes sociales.
- Se sugiere llevar un control más ágil y oportuno, así como un estricto orden cronológico sobre la recepción y respuestas de las diferentes peticiones, quejas, reclamos o sugerencias de la ciudadanía en general, en el formato establecido para tal fin


LUZ MYRIAM LOZANO CARREÑO
Asesora Oficina Control Interno



Cra 30 # 14-45
Bucaramanga

WWW

indersantander.gov.co



direcclongenerallindersantander@gmail.com

NIT: 804004370-5



InderSantander



@InderSantander



@InderSantander