

Bucaramanga, 25 de junio de 2015

C.I. -113-15

Doctor
CAMILO IVAN RINCON LEON
Director
INDERSANTANDER
Bucaramanga

ASUNTO: Informe de seguimiento PQRS primer semestre 2015

Respetado Doctor:

Comedidamente me permito hacer entrega ante su despacho del Informe de seguimiento PQRS primer semestre 2015, para su conocimiento de acuerdo a lo establecido en el Art. 76 de la Ley 1474 de 2001.

Cordial saludo,



RICARDO ALBERTO SILVESTRE CEDIEL
Jefe Oficina Asesora de Control Interno.
controlinterno@indersantander.gov.co
INDERSANTANDER.

Elaboró: Raquel Sánchez Esparza



Correspondencia Recibida
Fecha 25/06/2015
Hora 11:55 Am
Recibido R. Sánchez
Dirección General



Unidad Deportiva ALFONSO LOPEZ Carrera 30 con Calle 14 - Bucaramanga
PBX: 6352772 Ext: 101 Fax 102 - 116 www.indersantander.gov.co



INFORME SEGUIMIENTO PRIMER SEMESTRE 2015
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 - Primer semestre de 2015

FECHA: 25 de Junio de 2015

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, 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 trimestral sobre los pantallazos en este tema. Da respuesta a correo interno sobre las peticiones hechas por este medio de PQR e informa que en el primer semestre de 2015, se recibieron y dieron respuesta oportuna a 5 quejas. Control Interno tiene la respectiva evidencia que certifica en el portal institucional link PQR se presentaron peticiones, quejas, reclamos o sugerencias con la impresión de pantallazos.

En cuanto a seguimiento a derechos de petición dirigidos a la entidad, se registraron 11 en el primer semestre de 2015. Los cuales fueron contestados en debida forma, y dentro de los términos.

Se anexa evidencia para su conocimiento.



PQRS CORRESPONDIENTES AL PRIMER SEMESTRE DE 2015

		INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE RECREACION Y DEPORTES DE SANTANDER INDERSANTANDER					
CODIGO: FOGJ01-03		CONTROL DERECHOS DE PETICION					
No.	NOMBRE DEL PETICIONARIO	FECHA RADICACION	FECHA RECIBIDO OFICINA	ASUNTO	DEPENDENCIA RESPONSABLE	TERMINO PARA RESOLV ERLA	FECHA Y NUMERO DE OFICIO DE RESPUESTA
1	PADRES DE FAMILIA WATERPOLO SANTANDER	20-ene-15	26-ene-15	Solicitudes varias para la Liga de WATERPOLO de Santander	ALTO RENDIMIENTO	15 DÍAS	09 de FEBRERO DE 2015
2	ARMANDO CALDERON MARTINEZ	5-feb-15	11-feb-15	Solicitudes relacionadas con el estado actual del edificio administrativo del INDERSANTANDER	DEPORTE SOCIAL COMUNITARIO	15 DÍAS	26-02-15 FAVOR ENVIAR RESPUESTA Y TRAER COPIA A LA OFICINA JURIDICA

3	LUIS ALFREDO RINCON MARTINEZ	11-feb-15	12-feb-15	reconocimiento y pago de la Pensión Sanción, reliquidadación de prestaciones sociales, Indemnizaciones por despido, indemnización moratoria, y demás derechos labores a que tenga derecho	OFICINA JURIDICA	15 DÍAS	12-02-15 CON OFICIO DE FECHA con OFICIO No. 029 del 12 de febrero de 2015
4	HERIBERTO VILLAMIZAR ARIZA	28-ene-15	30-Feb-15	Devolución estampillas convenio no. 006 de 2012	OFICINA JURIDICA	15 DÍAS	14-02-15 oficio No. 032 de febrero 14 de 2015.
5	CAROLINA TOLOZA	2-feb-15	4-feb-15	Apoyo en asignación de ofertas lúdicas	Coordinador Escenarios	15 DÍAS	Deporte Social Comunitario envió respuesta el día 09 de marzo de 2015.
6	ROCIO MENDOZA LEAL	16-feb-15	16-feb-15	No hay petición clara	OFICINA JURIDICA	15 DÍAS	Marzo 09 de 2015, se dio respuesta
7	HILDA DIGNORA QUIROGA HERNANDEZ	13-mar-15	13-mar-15	Dar respuesta a petición Hilda Ignora Quiroga Hernández, sobre queja interligas llevado a cabo en Cartagena y donde participa su hija HILDA CAROLINA PARDO QUIROGA, Como patinadora.	ALTO RENDIMIENTO	15 DÍAS	Marzo 13 de 2015

8	OLGA FLOREZ MORENO	20-mar-15	3/20/2015	Dar respuesta Derecho de Petición y entrega de documentos e información	Coordinadora Administrativa y Financiera	15 DIAS	Abril 20 de 2015. Dar respuesta y enviar copia a esta oficina
9	KADIR CRISANTO PILONIETA DIAZ	5-mar-15	3/5/2015	Solicitud de información sobre estado de las estructura de la edificación administrativa del INDERSANTANDER	Coordinador Deporte Social Comunitario	15 DIAS	Marzo 20 de 2015
10	GERMAN WANDURRAGA MALAGON	29-abr-15	29-abr-15	Petición sobre contratos y/o Convenios durante la administración de CAMILO IVAN RINCON LEON	OFICINA JURIDICA Y COORDINACION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	15 DIAS	Mayo 15 de 2015
11	DORIS GORDILLO GARCES- Presidente SUNET	12-may-15	13-may-15	Petición sobre copias de Presupuestos, relación de contratos-viáticos del Director y fuentes de financiación años 2011-20012-2013-2014 y 2015	OFICINA JURIDICA Y COORDINACION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	15 DIAS	Mayo 29 de 2015