

**Siempre  
Santander**  
GOBERNACIÓN



**INDER**  
Santander

**INSITUTO DEPARTAMENTAL DE RECREACIÓN Y DEPORTE  
DE SANTANDER INDERSANTANDER**

**INFORME SEGUIMIENTO PQRS  
PRIMER SEMESTRE  
VIGENCIA 2021**

**LUZ MYRIAM LOZANO CARREÑO**  
JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO

**Bucaramanga, Julio de 2021**



Cra 30 # 14-45  
Bucaramanga

[www](http://www.indersantander.gov.co)

[indersantander.gov.co](http://indersantander.gov.co)



[direcciongenerallindersantander@gmail.com](mailto:direcciongenerallindersantander@gmail.com)

NIT: 804004370-5



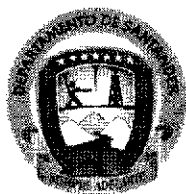
InderSantander



@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 2021.

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 2021 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



Cra 30 # 14-45  
Bucaramanga

www

[indersantander.gov.co](http://indersantander.gov.co)



[direcclongenerallindersantander@gmail.com](mailto:direcclongenerallindersantander@gmail.com)  
NIT: 804004370-5



InderSantander



@InderSantander



@InderSantander



**Siempre  
Santander**  
GOBERNACIÓN



**INDER**  
Santander

conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público. (...).

**ALCANCE:** Esta Oficina Asesora inicia el seguimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, y Sugerencias correspondientes al segundo semestre a partir del 01 de enero al 30 de junio de 2021, con el fin de proponer acciones de mejora.

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

## **DESARROLLO**

Para el desarrollo del presente informe, se presenta al detalle 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.



Cra 30 # 14-45  
Bucaramanga

www

[indersantander.gov.co](http://indersantander.gov.co)



[direcciongeneraлиндersantander@gmail.com](mailto:direcciongeneraлиндersantander@gmail.com)

NIT: 804004370-5



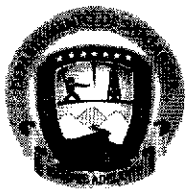
InderSantander



@InderSantander



@InderSantander



**Siempre  
Santander**  
GOBERNACIÓN



**INDER  
Santander**

De acuerdo a la relación presentada por la señorita Mayra Alejandra Suarez Miller, CPS de la entidad y encargada de la ventanilla única que funciona en la recepción de la entidad, se puede evidenciar lo siguiente:

PQRS RECIBIDAS PRIMER SEMESTRE DE 2021					
OFICINA	RECIBIDAS	EN TRAMITE	VENCIDAS	RESPUESTAS	PORCENTAJE
Dirección	44	3	0	41	93%
Jurídica	28	0	2	26	93%
Administrativa y Financiera	11	1	0	10	90%
Deporte Asociado	4	1	0	3	
Deporte Social Comunitario	21	0	0	21	
Deporte Estudiantil	4	0	0	4	
Alto Rendimiento	20	3	0	17	85%
Control Interno	0	0	0	0	
TOTAL	132	8	2	122	

Gráfica No. 1 Fuente: Responsable de la Ventanilla única

Durante el primer semestre de la vigencia 2021 se recibieron en la dirección general cuarenta y dos (42) peticiones, de las cuales cuarenta y una (41) fueron respondidas dentro de los términos de Ley y una (1) está pendiente de respuesta, es decir se encuentran en trámite, pero aún no se han vencido los términos. En total se recibieron cuarenta y tres (43) peticiones entre enero y junio de la presente vigencia con una efectividad de respuesta del 98%.

La oficina jurídica recibió veintiocho (28) peticiones de las cuales se respondieron veintiséis (26) dentro de los términos de Ley y dos (2) NO se respondieron dentro de los términos establecidos. Así las cosas la oficina de control interno recomienda, se tenga en cuenta lo estipulado en la Ley 1474 de 2011, así como también lo consagrado en la Ley 1712 de 2014. Aun así la efectividad de respuesta se encuentra en el 93% para el primer semestre de la vigencia 2021.

Igualmente administrativa y financiera recibió once (11) peticiones de las cuales se respondieron diez (10) dentro de los términos de Ley y una (1) se encuentra en trámite, la efectividad de respuesta se encuentra en el 90% para este primer semestre de la actual vigencia.



Cra 30 # 14-45  
Bucaramanga

WWW

[indersantander.gov.co](http://indersantander.gov.co)



[direcclogeneralindersantander@gmail.com](mailto:direcclogeneralindersantander@gmail.com)

NIT: 804004370-5



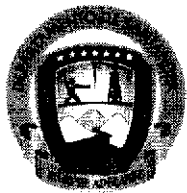
InderSantander



@InderSantander



@InderSantander



**Siempre  
Santander**  
GOBERNACIÓN



**INDER  
Santander**

Deporte Asociado recibió cuatro (04) peticiones de las cuales se respondieron tres (03) dentro de los términos de Ley y una (1) se encuentra en trámite, la efectividad de respuesta se encuentra en el 75% para este primer semestre de la vigencia 2021.

Deporte Social Comunitario se destacó en este primer semestre ya que de las veintiún (21) peticiones recibidas, todas fueron respondidas dentro de los términos de ley establecidos, es decir, la efectividad de respuesta es del 100% durante este primer semestre de la vigencia 2021

Deporte Estudiantil y Formativo también se destacó en este primer semestre ya que de las cuatro (04) peticiones recibidas, todas fueron respondidas dentro de los términos de ley establecidos, es decir, la efectividad de respuesta es del 100% durante este primer semestre de la vigencia 2021.

Deporte de Alto Rendimiento recibió veinte (20) peticiones de las cuales se respondieron diecisiete (17) dentro de los términos de Ley y tres (3) se encuentra en trámite, la efectividad de respuesta se encuentra en el 85% para este primer semestre de la vigencia 2021

Así las cosas en el Instituto Departamental de Recreación y Deporte de Santander INDERSANTANDER durante el primer semestre de la presente vigencia se recibieron 132 peticiones de las cuales se dio respuesta dentro de los términos establecidos a (122), se encuentran en trámite (8) y están dentro de los términos de ley para dar respuesta, (2) peticiones correspondientes al área Jurídica NO se respondieron dentro de los términos, razón por la cual esta oficina recomienda, se tenga en cuenta lo estipulado en la Ley 1474 de 2011, así como también lo consagrado en la Ley 1712 de 2014.

En relación a los derechos de petición radicados en la página Institucional en el link de consulta de PQRS se recibieron nueve (09) peticiones, las cuales se contestaron todas dentro de los términos de ley.

El Indersantander, tiene ubicado en la recepción un buzón para quejas, reclamos y sugerencias, revisado el buzón 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.



Cra 30 # 14-45  
Bucaramanga

www

[indersantander.gov.co](http://indersantander.gov.co)



[direcclogeneralindersantander@gmail.com](mailto:direcclogeneralindersantander@gmail.com)

NIT: 804004370-5



InderSantander



@InderSantander



@InderSantander



**Siempre  
Santander**  
GOBERNACIÓN



**INDER**  
Santander

Así mismo en la página web de la entidad [www.indersantander.gov.co](http://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.

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.

ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN DE LAS PQR POR DEPENDENCIA DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DEL 2021 EN EL INDERSANTANDER

**INDERSANTANDER  
INFORME DE SEGUIMIENTO DE LAS PQRS  
PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2021**

DEPENDENCIA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
DIRECCION GENERAL	0	0	0	17	10	16	43
JURIDICA	4	3	4	6	4	7	28
ALTO RENDIMIENTO	0	0	0	12	1	6	19
DEPORTE SOCIAL COMUNITARIO	0	0	0	8	7	7	22
DEPORTE ASOCIADO	0	1	0	2	1	1	5
DEPORTE FORMATIVO Y ESTUDIANTIL	2	0	0	0	1	1	4
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	0	0	0	3	3	2	8
PRESUPUESTO	0	0	0	0	0	1	1
SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	0	0	0	1	0	0	1
TALENTO HUMANO	0	0	0	0	1	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>49</b>	<b>28</b>	<b>41</b>	<b>132</b>

Gráfico No. 2 Fuente: Control Interno



Cra 30 # 14-45  
Bucaramanga

www

[indersantander.gov.co](http://indersantander.gov.co)



[direcclogeneralindersantander@gmail.com](mailto:direcclogeneralindersantander@gmail.com)  
NIT: 804004370-5



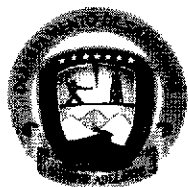
InderSantander



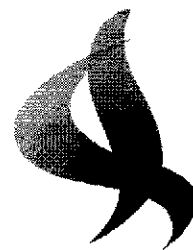
@InderSantander



@InderSantander

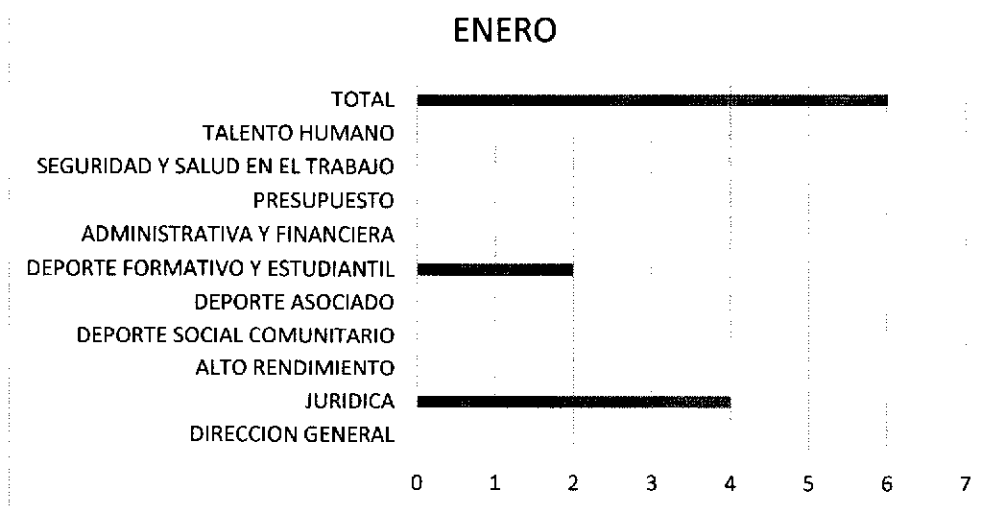


**Siempre  
Santander**  
GOBERNACIÓN

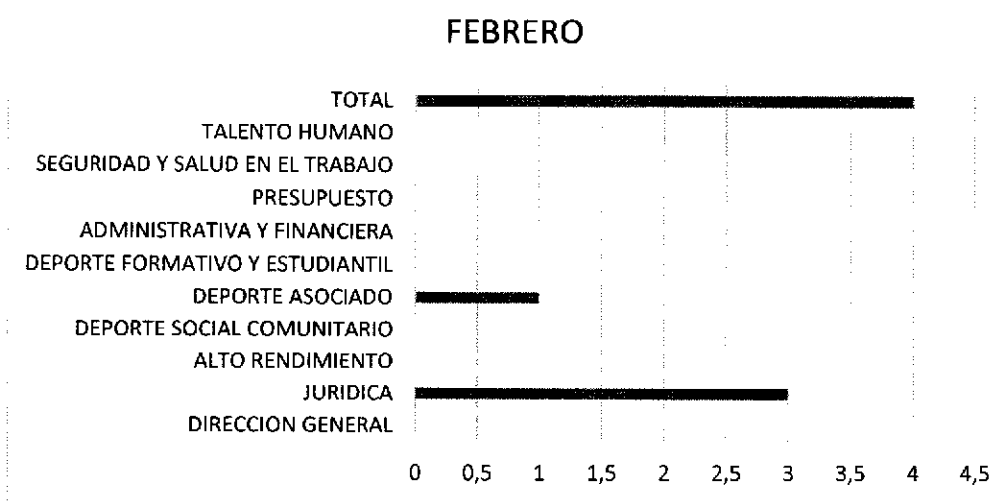


**INDER  
Santander**

## PQR DEL MES DE ENERO POR DEPENDENCIAS DEL INDERSANTADER



## PQR DEL MES DE FEBRERO POR DEPENDENCIAS DEL INDERSANTADER



Cra 30 # 14-45  
Bucaramanga

www

[indersantander.gov.co](http://indersantander.gov.co)



[direccionggeneralindersantander@gmail.com](mailto:direccionggeneralindersantander@gmail.com)  
NIT: 804004370-5



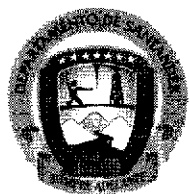
InderSantander



@InderSantander



@InderSantander

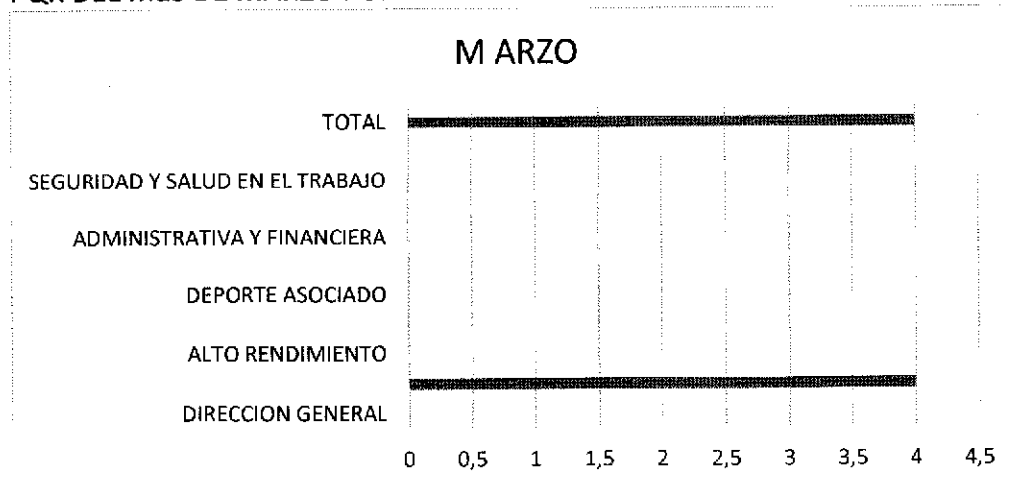


**Siempre  
Santander**  
GOBERNACIÓN

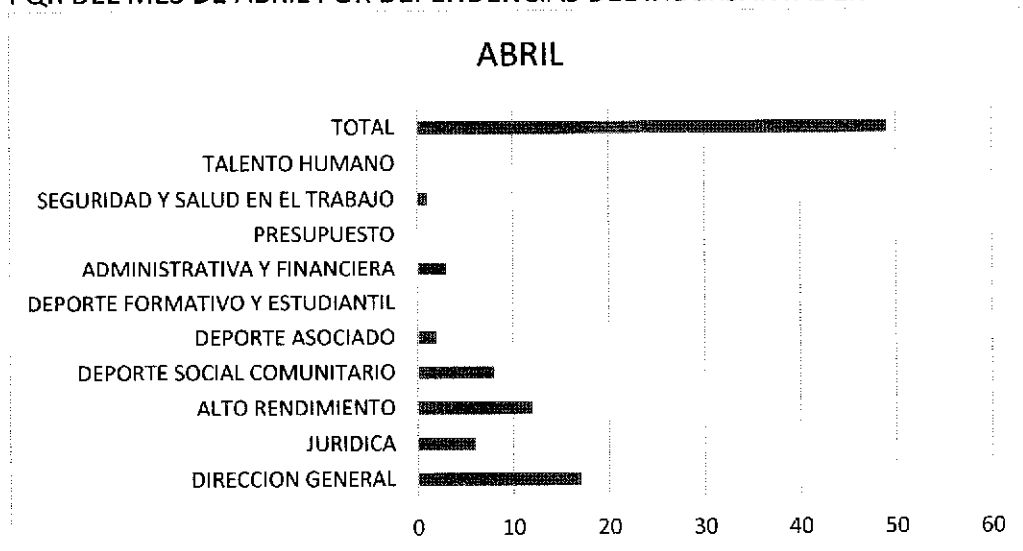


**INDER  
Santander**

## PQR DEL MES DE MARZO POR DEPENDENCIAS DEL INDERSANTADER



## PQR DEL MES DE ABRIL POR DEPENDENCIAS DEL INDERSANTADER



Cra 30 # 14-45  
Bucaramanga

www

[indersantander.gov.co](http://indersantander.gov.co)



[direcciongenerallindersantander@gmail.com](mailto:direcciongenerallindersantander@gmail.com)  
NIT: 804004370-5



InderSantander

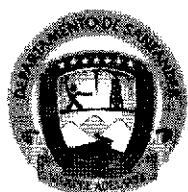


@InderSantander



@InderSantander



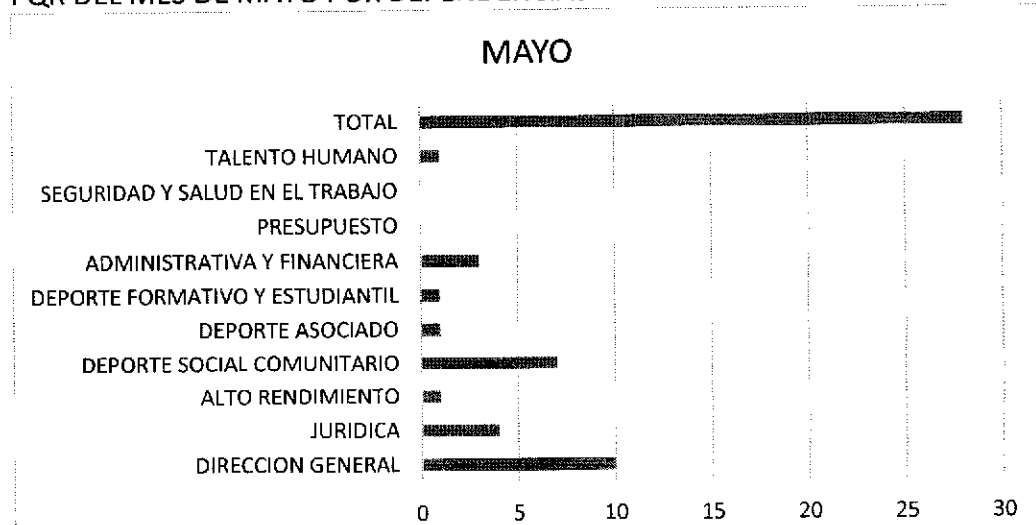


**Siempre  
Santander**  
GOBERNACIÓN

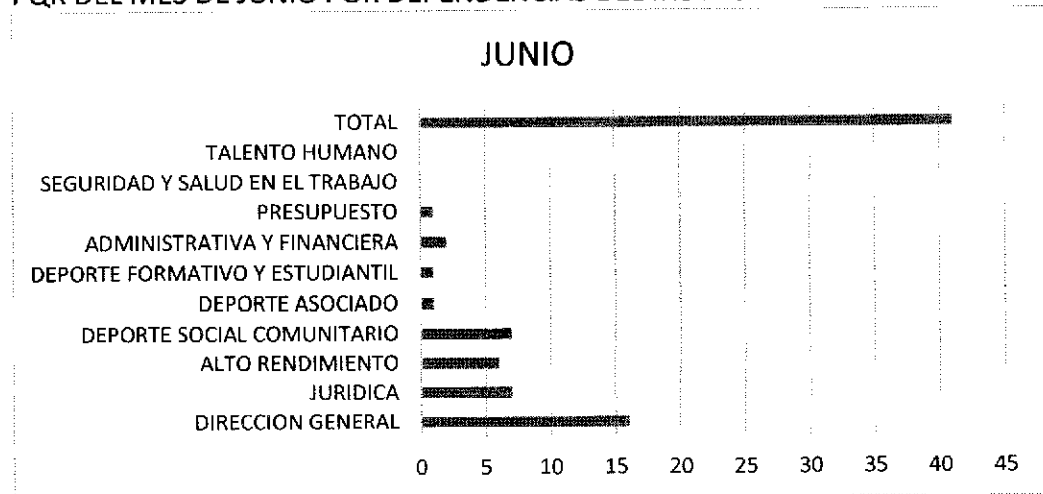


**INDER**  
Santander

## PQR DEL MES DE MAYO POR DEPENDENCIAS DEL INDERSANTADER



## PQR DEL MES DE JUNIO POR DEPENDENCIAS DEL INDERSANTADER



Cra 30 # 14-45  
Bucaramanga

www

[indersantander.gov.co](http://indersantander.gov.co)



[direcciongeneralindersantander@gmail.com](mailto:direcciongeneralindersantander@gmail.com)

NIT: 804004370-5



InderSantander



@InderSantander



@InderSantander

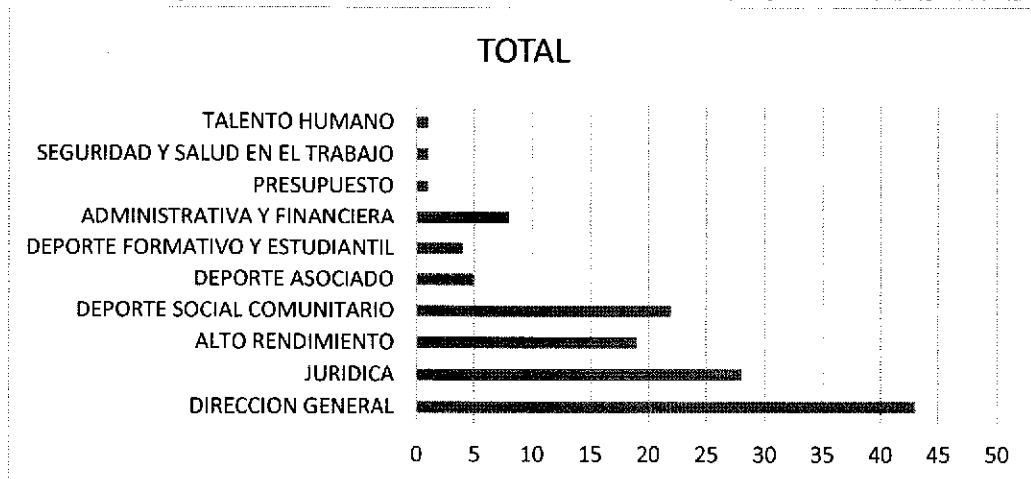


**Siempre  
Santander**  
GOBERNACIÓN



**INDER**  
Santander

## TOTAL DE PQR DEL PRIMER SEMESTRE POR DEPENDENCIAS DEL INDERSANTADER



Cra 30 # 14-45  
Bucaramanga

WWW

[indersantander.gov.co](http://indersantander.gov.co)



[direcciongenerallindersantander@gmail.com](mailto:direcciongenerallindersantander@gmail.com)

NIT: 804004370-5



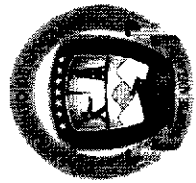
InderSantander



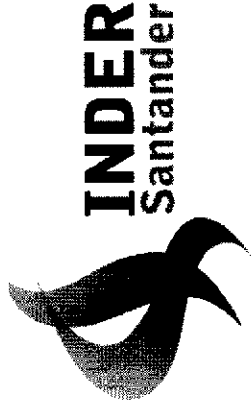
@InderSantander



@InderSantander



Siempre  
**Santander**  
GOBERNACIÓN



INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE RECREACION Y DEPORTES DE SANTANDER

CODIGO: FOGJ01-03		CONTROL DERECHOS DE PETICION - PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2021						
No.	NOMBRE DEL PETICIONARIO	FECHA RADICACION	FECHA RECIBIDO OFICINA	ASUNTO	DEPENDENCIA RESPONSABLE	TERMINO PARA RESOLVERLA	FECHA Y NUMERO DE OFICIO DE RESPUESTA	
1	WILSON CARTAGENA BUSTOS	06/01/2021	06/01/2021	COPIA DE RESPUESTA PRESENTADAS UNION TEMPORAL GRANDE	Juridica	20 dias	05/02/2021 - oficio 007	
2	JAIME EDUARDO MUÑOZ	12/01/2021	12/01/2021	SOLICITUD INFORMACION COPIA DE CONVENIOS INTERADMINISTRATIVOS	Juridica	20 dias	20/01/2021- oficio No 003	
3	ARMANDO CALDERON MARTINEZ	19/01/2021	21/01/2021	PETICION INFORMACION FALLO JUDICIAL EDIFICIO INDER	Juridica	30 dias	15/02/2021 oficio 008	
4	WILLIAM RODOLFO NIÑO MANCIPE	25/01/2021	25/01/2021	SOLICITUD INFORMACION CERTIFICACION	Juridica	30 dias	08/02/2021 certificación	
5	MANUEL VARGAS TOLOZA	10/02/2021	11/02/2021	PETICION INFORMACION CONTRUCCION ESCENARIO DEPORTIVO	Juridica	30 dias	18/02/2021 oficio 015	
6	OSWALDO PULGARIN	13/02/2021	13/02/2021	Solicitud informacion documentos club deportivo	Juridica se remite por competencia a Inderpu	30 dias	09-03-2021 oficio 016	
7	SAMARA MARRIAGA	27/02/2021	01/03/2021	SOLICITUD INFORMACION CONTRATO DE ARRENDAMIENTO	Juridica	30 dias	07/04/2021 oficio 23	
8	ARMANDO CALDERON MARTINEZ	05/03/2021	05/03/2021	SOLICITUD INFORMACION VILLA OLIMPICA	Juridica	30 dias	16/04/2021 oficio 57	
9	LUIS JESUS MENDEZ PORTILLA	12/03/2021	12/03/2021	SOLICITUD INFORMACION PROCESO	Juridica	30 dias	19/03/2021	
10	ARMANDO CALDERON MARTINEZ	24/03/2021	24/03/2021	SOLICITUD INFORMACION TITULOS DE PREDIOS	Juridica	30 dias	24/04/2021 oficio 55	
11	RICARDO RUEDA AVILA	05/04/2021	05/04/2021	APOYO DEPORTISTA COMPETENCIA	Deporte Asociado	30 dias	26/04/2021	



Cra 30 # 14-45  
Bucaramanga

www

indersantander.gov.co



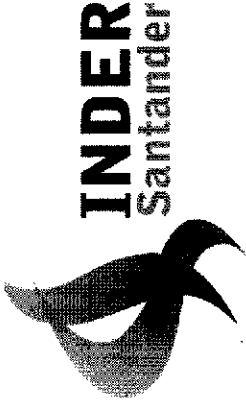
direcciongeneralindersantander@gmail.com

NIT: 804004370-5

InderSantander  
@InderSantander  
@InderSantander



Siempre  
**Santander**  
GOBERNACIÓN



12	MAYOR SANCHEZ MENDOZA	05/04/2021	05/04/2021	SOLICITUD ESCENARIO DEPORTIVO	Deporte Social Comunitario	30 dias	6/04/2021
13	LIGA SANTANDEREANA DE BOXEO	06/04/2021	06/04/2021	FESTIVAL MASCULINO DE BOXEO	Alto Rendimiento	30 dias	4/05/2021
14	LIGA SANTANDEREANA DE BOXEO	06/04/2021	06/04/2021	REGLAMENTO FESTIVAL BOXEO	Alto Rendimiento	30 dias	4/05/2021
15	MAYOR CELI QUINTERO OMAR	06/04/2021	06/04/2021	APOYO IMPLEMENTOS DEPORTIVOS	Dirección	30 dias	3/05/2021
16	CONFUGRANADINOS	07/04/2021	07/04/2021	VISITA SOLICITUD IMPLEMENTOS	Dirección	30 dias	18/05/2021
17	VITAL PLUS ENERGY	07/04/2021	07/04/2021	SOLICITUD PERMISO ESTADIO	Deporte Social Comunitario	30 dias	8/04/2021
18	ARNULFO ORTIZ SANCHEZ	07/04/2021	07/04/2021	SOLICITUD IMPLEMENTACION	Dirección	30 dias	4/05/2021
19	EDWIN ANTONIO RODRIGUEZ	08/04/2021	08/04/2021	SOLICITUD APOYO	Dirección	30 dias	4/05/2021
20	LIGA SANTANDEREANA DE FUTBOL	08/04/2021	08/04/2021	REPROGRAMACION TORNEOS	Dirección	30 dias	4/05/2021
21	LIGA SANTANDEREANA DE FUTBOL	08/04/2021	08/04/2021	REPROGRAMACION TORNEO	Dirección	30 dias	4/05/2021
22	BUCAROS	09/04/2021	09/04/2021	SOLICITUD PERMISO COLISEO	Deporte Social Comunitario	30 dias	14/04/2021
23	LIGA SANTANDEREANA DE ATLETISMO	12/04/2021	12/04/2021	SOLICITUD APOYO CONFORMAR SELECCIÓN SANTANDER	Alto Rendimiento	30 dias	4/05/2021
24	CORPORACION BUCANEROS	12/04/2021	12/04/2021	JUEGOS ASCUN	Dirección	30 dias	4/05/2021
25	IMERDES	12/04/2021	12/04/2021	SOLICITUD APOYO PROYECTO	Dirección	30 dias	12/04/2021
26	LIGA SANTANDEREANA DE LUCHA	12/04/2021	12/04/2021	SOLICITUD APOYO EVENTO	Dirección	30 dias	3/05/2021
27	LIGA SANTANDEREANA DE CICLISMO	12/04/2021	12/04/2021	POSTULACION ENTRENADOR BMX	Alto Rendimiento	30 dias	4/05/2021
28	LIGA SANTANDEREANA DE CICLISMO	12/04/2021	12/04/2021	POSTULACION ENTRENADORES BMX	Alto Rendimiento	30 dias	4/05/2021
29	CORPORACION BUCAROS	12/04/2021	12/04/2021	SOLICITUD PROFESIONAL	Alto Rendimiento	30 dias	10/05/2021
30	CORPORACION BUCAROS	13/04/2021	13/04/2021	SOLICITUD CAMERINO Y CUARTO	Deporte Social Comunitario	30 dias	14/04/2021
31	CHEER EMPIRE ATHLETICS	13/04/2021	13/04/2021	SOLICITUD AYUDA ESPACIO	Deporte Social Comunitario	30 dias	4/05/2021
32	ROBOTICA PARA EDUCAR	13/04/2021	13/04/2021	PROPUESTA PROGRAMA ROBOTICA PARA EDUCAR	Dirección	30 dias	4/05/2021
33	LIGA SANTANDEREANA DE LUCHA	14/04/2021	14/04/2021	DEPORTISTA APOYADO	Alto Rendimiento	30 dias	21/04/2021
34	JESUS ALBEIRO GARCIA	15/04/2021	15/04/2021	CLUB FORMACION DEPORTIVO	Dirección	30 dias	4/05/2021



Cra 30 # 14-45  
Bucaramanga

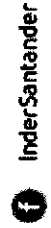


Indersantander.gov.co



direcciongeneralindersantander@gmail.com

NIT: 804004370-5



InderSantander



@InderSantander



@InderSantander



**Siempre  
Santander**  
GOBERNACIÓN



**INDER  
Santander**

36	LIGA DE BALONCESTO DE SANTANDER	15/04/2021	15/04/2021	SOLICITUD PRESTAMO COLISEO	Deporte Social Comunitario	30 dias	1/06/2021
37	SQUASH SANTANDER	15/04/2021	15/04/2021	SOLICITUD APOYO CAMPAMENTO	Alto Rendimiento	30 dias	6/05/2021
38	LIGA DE BALONCESTO DE SANTANDER	15/04/2021	15/04/2021	SOLICITUD COLISEO EVENTOS	Dirección	30 dias	19/04/2021
39	IVAN RESTREPO Y ALEX SEGURA	16/04/2021	16/04/2021	SOLICITUD ESCENARIOS	Deporte Social Comunitario	30 dias	16/04/2021
40	PRESIDENTE LIGA DE ATLETISMO	16/04/2021	16/04/2021	SOLICITUD APOYO DELEGACION	Alto Rendimiento	30 dias	4/05/2021
41	MONICA MARIA ORTIZ MANRIQUE	19/04/2021	19/04/2021	SOLICITUD APOYO JUEGOS	Alto Rendimiento	30 dias	4/05/2021
42	LUIS GONZALO GOMEZ-INDERBU	20/04/2021	20/04/2021	CIRCULAR - RESOLUCION	Jurídica	30 dias	20/04/2021
43	ELIZABETH PICO DIAZ	20/04/2021	20/04/2021	REINTEGRO AL CARGO	Administrativa y Financiera	30 dias	20/04/2021
44	LIGA DE JUDO DE SANTANDER	20/04/2021	20/04/2021	SOLICITUD DE CUENTAS POR PAGAR	Administrativa y Financiera	30 dias	11/05/2021
45	LIGA SANTANDERANA DE VOLEIBOL	20/04/2021	20/04/2021	PREPARACION JUEGOS	Dirección	30 dias	3/05/2021
46	ESGAR ARMANDO BERMUDEZ	20/04/2021	20/04/2021	DERECHO DE PETICION	Dirección	30 dias	4/05/2021
47	FECOLBOX ALBERTO TORRES	22/04/2021	22/04/2021	BASES CAMPEONATO DE BOXEO	Alto Rendimiento	30 dias	20/05/2021
48	LIGA SANTANDERANA DE BOXEO	22/04/2021	22/04/2021	PARTICIPACION CAMPEONATO	Alto Rendimiento	30 dias	13/05/2021
49	MARTHA YOLANDA NIÑO	23/04/2021	23/04/2021	SOLICITUD INFORMACION LGBTIQ	Dirección	30 dias	13/05/2021
50	SOCRATES SAAVEDRA ARDILA	23/04/2021	23/04/2021	Solicitud informacion dtos asesor externo Jaime Perez	Jurídica	30 dias	26/04/2021 oficio 30
51	JAIME RENE SECRETARIA INFRAESTRUCTURA	26/04/2021	26/04/2021	SOLICITUD DOCUMENTACION	Jurídica	30 dias	24/05/2021 REMISION POR COMPETENCIA ARGEMIRO ANGULO DIAZ
52	LIGA DE JUDO DE SANTANDER	26/04/2021	26/04/2021	SOLICITUD PRUEBAS COVID	Deporte Asociado	30 dias	6/05/2021
53	LIGA SANTANDERANA DE CICLISMO	26/04/2021	26/04/2021	SOLICITUD APOYO ECONOMICO	Alto Rendimiento	30 dias	20/05/2021
54	YORGUI ENRIQUE GOMEZ	27/04/2021	27/04/2021	SOLICITUD PERMISO ESCENARIOS	Deporte Social Comunitario	30 dias	4/05/2021
55	JULIO CESAR TORRES, CARLOS A. GOMEZ	27/04/2021	27/04/2021	INVITACION PUBLICACION	Administrativa y Financiera	30 dias	10/05/2021
56	MARIA EUGENIA TRIANA	27/04/2021	27/04/2021	DESIGNACION FUNCIONARIO	Jurídica	30 dias	30/04/2021
57	SONIA CATALINA ANTOLINEZ	27/04/2021	27/04/2021	PETICION GESTION BODEGA	Dirección	30 dias	2/06/2021
58	RUBIOLA-CONTROL INTERNO-MINDEPORTE	30/04/2021	30/04/2021	SOLICITUD INFORMACION	Jurídica	30 dias	16/06/2021 GL-100-163-2021



Cra 30 # 14-45  
Bucaramanga



[indersantander.gov.co](http://indersantander.gov.co)



[direcciongeneralindersantander@gmail.com](mailto:direcciongeneralindersantander@gmail.com)  
NIT: 804004370-5

[f](#) InderSantander  
[@InderSantander](#)  
[@InderSantander](#)



Siempre  
**Santander**  
GOBERNACIÓN



**INDER**  
Santander

59	LIGA SANTANDEREANA DE TENIS	04/05/2021	04/05/2021	SOLICITUD CURSO DE ADMINISTRACION Y LEGISLACION DEPORTIVA	Deporte Asociado	30 dias	5/05/2021
60	SONIA CATALINA ANTOLINEZ	04/05/2021	05/05/2021	SOLICITUD CAMBIO HORARIO	Talento Humano	30 dias	6/05/2021
61	LIGA SANTANDEREANA DE FUTBOL	04/05/2021	04/05/2021	SOLICITUD PRUEBAS COVID FUTBOL MASCULINO	Dirección	30 dias	6/05/2021
62	LIGA SANTANDEREANA DE FUTBOL	04/05/2021	04/05/2021	SOLICITUD PRUEBAS COVID FUTBOL FEMENINO	Dirección	30 dias	6/05/2021
63	COORDINADORA DE RESOLUCION DE CONFLICTOS - NHORA GOMEZ SANTOS- MINTRABAJO	06/05/2021	06/05/2021	INFORMACION ESTADO ACTUAL NEGOCIACION COLECTIVA	Jurídica	30 dias	18/05/2021
64	CLAUDIA PATRICIA ROJAS - CONTRALORIA 7 DIAS PARA RESPONDER	06/05/2021	06/05/2021	COMUNICACIÓN FECHA VISITA E INFORME	Jurídica	30 dias	30/05/2021
65	YONATAN YAIR MENDEZ R	06/05/2021	06/05/2021	PATROCINIO TORNEO	Dirección	30 dias	6/05/2021
66	LIGA SANTANDEREANA DE TAEKWONDO	07/05/2021	07/05/2021	SOLICITUD APOYO DEPORTISTA CONVOCADA SELECCIÓN COLOMBIA	Dirección	30 dias	27/05/2021
67	LIGA SANTANDEREANA DE TENIS	10/05/2021	10/05/2021	SOLICITUD AUTORIZACION PODA DE ARBOLES	Deporte Social Comunitario	30 dias	14/05/2021
68	LIGA SANTANDEREANA DE VOLEIBOL	10/05/2021	10/05/2021	PRESTAMO DE ESCENARIOS CAMPEONATO NACIONAL	Deporte Social Comunitario	30 dias	18/05/2021
69	JEANETH RALLON BAUTISTA	10/05/2021	10/05/2021	SOLICITUD DOCUMENTOS PROCESO JURIDICO	Jurídica	30 dias	31/05/2021
70	JONATHAN PAOLO HERNANDEZ	11/05/2021	11/05/2021	SOLICITUD APOYO TRASLADO DEPORTISTA CARLOS RUIZ	Alta Rendimiento	30 dias	2/06/2021
71	LIGA SANTANDEREANA DE LUCHA	11/05/2021	11/05/2021	II COPA COLOMBIA PREPARATORIA JUEGOS NACIONALES	Dirección	30 dias	2/06/2021
72	INDERBU- YANETH VASQUEZ	11/05/2021	12/05/2021	PRESTAMO DE ESCENARIO	Deporte Social Comunitario	30 dias	14/05/2021
73	ASOCIACION ARBITROS DE SANTANDER	13/05/2021	13/05/2021	PRESTAMO AUDITORIO	Deporte Social Comunitario	30 dias	14/05/2021
74	COLPENSIONES	13/05/2021	13/05/2021	RESPUESTA SOLICITUD COLPENSIONES	Administrativa y Financiera	30 dias	21/05/2021
75	LIGA SANTANDEREANA DE CICLISMO	13/05/2021	13/05/2021	APOYO DEPORTIVO EQUIPO MOUNTAIN BIKE	Dirección	30 dias	7/07/2021
76	FEDERACION COLOMBIANA DE CICLISMO	13/05/2021	13/05/2021	PROPUESTA II VALIDA XCM	Dirección	30 dias	7/07/2021
77	FUNDEGAR- LUZ DARY OVIEDO	14/05/2021	14/05/2021	APOYO PREMIACION CAMPEONATOS	Dirección	30 dias	2/06/2021
78	NESTOR ARIEL GELVEZ	25/05/2021	25/05/2021	SOLICITUD INFORMACION	Administrativa y Financiera	30 dias	27/05/2021
79	ESCUELA CONDEPORTES	25/05/2021	25/05/2021	SOLICITUD AVAL DEPORTIVO	Deporte Estudiantil	30 dias	4/05/2021



Cra 30 # 14-45  
Bucaramanga

www

indersantander.gov.co



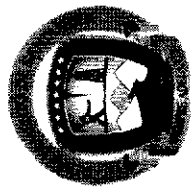
direcciongeneralindersantander@gmail.com

NIT: 804004370-5

InderSantander

@InderSantander

@InderSantander



**Siempre  
Santander**  
GOBERNACIÓN



80	DEPORTISTAS CICLISMO SELECCIÓN SANTANDER	25/05/2021	25/05/2021	APOYO SELECCIÓN SANTANDER	Dirección	30 días	22/06/2021
81	DEPORTISTAS CICLISMO SELECCIÓN SANTANDER	25/05/2021	25/05/2021	SOLICITUD UNIFORMES SELECCIÓN SANTANDER	Dirección	30 días	22/06/2021
82	KEYN ALEXANDER DUARTE	25/05/2021	25/05/2021	SOLICITUD DAR DE BAJA ARL	Administrativa y Financiera	30 días	27/06/2021
83	ALFREDO ANTONIO APONTE	27/05/2021	27/05/2021	DERECHO DE PETICION	Jurídica	30 días	24/06/2021 número de oficio GJ-110-051-2021
84	JERSON ANDRES VILLAMIZAR	31/05/2021	31/05/2021	SOLICITUD IMPLEMENTACION DEPORTIVA	Deporte Social Comunitario	30 días	23/06/2021
85	CRISANTO MANTILLA MENDOZA	01/06/2021	01/06/2021	PRESENTACION PROPUESTA CARNETIZACION	Dirección	30 días	3/06/2021
86	MIGUEL ANGEL AREVALO	02/06/2021	02/06/2021	PETICION UNIFORMES DE ESRIMA	Dirección	30 días	4/06/2021
87	JAC BARRIO LA JUVENTUD	02/06/2021	02/06/2021	SOLICITUD IMPLEMENTACION DEPORTIVA	Dirección	30 días	4/06/2021
88	JAC BARRIO LA ESPERANZA	02/06/2021	02/06/2021	SOLICITUD IMPLEMENTACION DEPORTIVA	Dirección	30 días	1/07/2021
89	FREDY GABINO LAGOS N	03/06/2021	03/06/2021	SOLICITUD DE ESCENARIOS E IMPLEMENTACION DEPORTIVA	Dirección	30 días	23/06/2021
90	CORPORACION DESARROLLO ESPERANZA VILLAMIZAR	08/06/2021	08/06/2021	SOLICITUD INFORMACION CONVENIO	Jurídica	30 días	2/07/2021
92	LEONARDO CABEZA	10/06/2021	10/06/2021	PRESTAMO ESCENARIO	Deporte Social Comunitario	30 días	18/06/2021
93	LIGA DE JUDO DE SANTANDER	16/06/2021	16/06/2021	SOLICITUD DE APOYO	Dirección	30 días	08/07/2021
94	LIGA DE SORDOS DE SANTANDER	16/06/2021	16/06/2021	SOLICITUD PRESTAMO DE ESCENARIO	Deporte Social Comunitario	30 días	21/06/2021
95	LIGA DE SORDOS DE SANTANDER	16/06/2021	16/06/2021	SOLICITUD IMPLEMENTACION DEPORTIVA	Alto Rendimiento	30 días	8/07/2021
96	SONIA CATALINA ANTOLINEZ	16/06/2021	16/06/2021	SOLICITUD APOYO ASISTENCIA CURSO	Dirección	30 días	8/07/2021
97	CLAUDIA PINEDA	16/06/2021	16/06/2021	SOLICITUD CAMBIO DE HORARIO	Dirección	30 días	8/07/2021
98	MARIA AMPARO CASTELLANOS	16/06/2021	16/06/2021	SOLICITUD COPIA DE RESPUESTA	Presupuesto	30 días	17/06/2021
99	EDERLETH BAUTISTA HERRERA	17/06/2021	18/06/2021	PRESTAMO ESCENARIO	Deporte Social Comunitario	30 días	22/06/2021
100	PROCURADURIA GENERAL DE LA NACION	18/06/2021	18/06/2021	SOLICITUD DOCUMENTACION	Jurídica	30 días	23/06/2021 número de oficio GJ-110-047-2021
101	YELITZA OLIVEROS RAMIREZ	18/06/2021	18/06/2021	SOLICITUD PRESTAMO DE ESCENARIO	Deporte Social Comunitario	30 días	23/06/2021



Cra 30 # 14-45  
Bucaramanga

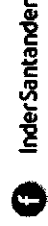


indersantander.gov.co



direcciongeneralindersantander@gmail.com

NIT: 804004370-5



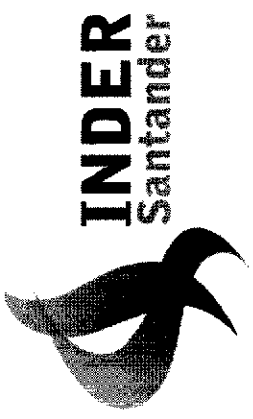
Indersantander

@Indersantander

@Indersantander



**Siempre  
Santander**  
GOBERNACIÓN



102	ESPERANZA VILLAMIZAR	18/06/2021	18/06/2021	DERECHO DE PETICION	Juridica	30 dias	2/07/2021
103	EDINSON CHINCHILLA GUEVARA	18/06/2021	18/06/2021	APOYO EVENTO DEPORTIVO	Direccion	30 dias	15/07/2021
104	LUZ MIRIAM LOZANO	18/06/2021	18/06/2021	INFORMACION INFORME COMITÉ DE CONCILIACION	Juridica	30 dias	22/06/2021 número de oficio GJ-110-052-2021
105	BENILDA HERNANDEZ JOTYA	18/06/2021	18/06/2021	SOLICITUD APOYO BECA ESCUELA DE FUTBOL	Direccion	30 dias	SE ENCUENTRA EN TRAMITE
106	RAMIRO ANDRES PABON MARTINEZ	22/06/2021	22/06/2021	PRESTAMO SALON MEDIOS	Deporte Social Comunitario	30 dias	24/06/2021
107	ROSBAN MANTILLA OLEJUA	22/06/2021	22/06/2021	DERECHO DE PETICION QUEJIA	Deporte Social Comunitario	30 dias	12/07/2021
108	MIGUEL ANGEL REMOLINA	23/06/2021	23/06/2021	SOLICITUD INFORMACION	Juridica	30 dias	15/07/2021 POR CORREO
109	OSCAR HERNANDEZ GARCIA	23/06/2021	23/06/2021	SOLICITU DE CAPACITACION	Alto Rendimiento	30 dias	SE ENCUENTRA EN TRAMITE
110	ANDRES SEBASTIAN VALENCIA	23/06/2021	23/06/2021	SOLICITUD PROFESIONAL DE BIOMEDICA	Alto Rendimiento	30 dias	24/06/2021
111	VECINOS BARRIO LA FLORESTA	23/06/2021	23/06/2021	PETICION IMPLEMENTACION DEPORTIVA	Direccion	30 dias	28/06/2021
112	LIGA SANTANDEREANA DE CICLISMO	24/06/2021	24/06/2021	PATROCINIO PARTICIPACION EN CAMPEONATO	Direccion	30 dias	28/06/2021
113	LIGA SANTANDEREANA DE CICLISMO	24/06/2021	24/06/2021	APOYO ECONOMICO PATROCINIO CAMPEONATO	Direccion	30 dias	28/06/2021
114	LISANDELIV-LIGA DE LIMITADOS VISUALES	24/06/2021	24/06/2021	APOYO DEPORTISTAS DE AJEDREZ	Alto Rendimiento	30 dias	SE ENCUENTRA EN TRAMITE
115	DAINY PADA RUEDA	24/06/2021	24/06/2021	SOLICITUD AVAL DEPORTIVO	Deporte Estudiantil	30 dias	25/06/2021
117	LISANVOLEI-LIGA SANTANDEREANA DE VOLEIBOL	24/06/2021	24/06/2021	SOLICITUD APOYO PATROCINIO COMPETENCIA	Direccion	30 dias	28/06/2021
118	LIGA DE BOXEO DE SANTANDER	28/06/2021	28/06/2021	PATROCINIO CAMPEONATO NACIONAL MAYORES	Direccion	30 dias	SE ENCUENTRA EN TRAMITE
119	LIGA DE FUTBOL SALON	29/06/2021	29/06/2021	INFORMATIVO	Alto Rendimiento	30 dias	SE ENCUENTRA EN TRAMITE
120	MANUEL FRANCISCO PEREZ	29/06/2021	29/06/2021	PETICION CETILES	Administrativa y Financiera	30 dias	SE ENCUENTRA EN TRAMITE
121	LLIGA DE VELA DE SANTANDER	29/06/2021	29/06/2021	APOYO ECONOMICO PATROCINIO CLASIFICATORIO	Direccion	30 dias	SE ENCUENTRA EN TRAMITE
122	LIGA SANTANDEREANA DE BALON MANO	30/06/2021	30/06/2021	SOLICITUD IMPLEMENTACION DEPORTIVA	Alto Rendimiento	30 dias	15/07/2021
123	JAC ZAPAMANGA 2 Y 3	30/06/2021	30/06/2021	SOLICITUD HEVS PARA APOYO - BAILOTERAPIA	Deporte Asociado	30 dias	SE ENCUENTRA EN TRAMITE



Cra 30 # 14-45  
Bucaramanga



Indersantander.gov.co



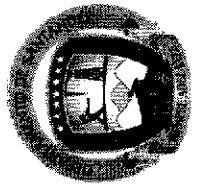
direcciongeneralindersantander@gmail.com

NIT: 804004370-5

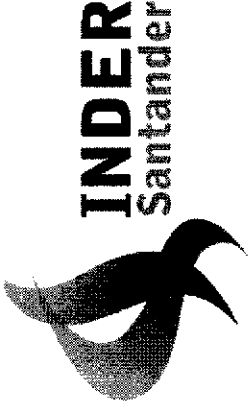


InderSantander  
@InderSantander  
@InderSantander





**Siempre  
Santander**  
GOBERNACIÓN



1	EDINSON FABIAN SANDOVAL CONTRERAS	11/01/2021	12/01/2021	SOLICITUD INFORMACION ACTIVIDADES DEPORTIVAS	Deporte Estudiantil y Formativo	30 días	15/01/2021
2	WILSON CORREA LOPEZ	20/01/2021	20/01/2021	SOLICITUD INFORMACION ESCUELAS DE FORMACION DEPORTIVA	Deporte Estudiantil y Formativo	30 días	16/02/2021
3	CLUB ISOPOPOS	01/02/2021	01/02/2021	SITUACION ACTUAL LIGA SANTANDEREANA DE BEISBOL	Deporte Asociado	30 días	03/03/2021
4	ALEJANDRA PEREZ LOPEZ	19/03/2021	19/03/2021	SOLICITUD INFORMACION LIQUIDACION CONVENIO	Juridica	30 días	29/04/2021
5	WILSON RANGEL DUARTE	23/04/2021	23/04/2021	SOLICITUD REVISION PROTOCOLOS DE BIOSEGURIDAD LIGA DE GIMNASIA	Seguridad y Salud en el Trabajo	30 días	30/04/2021
6	DUVAN ROA SERRANO	03/05/2021	03/05/2021	DERECHO DE PETICION	Deporte Social Comunitario	30 días	09/05/2021
7	JOHN EDWIN ESTEVEZ SALAS	18/05/2021	18/05/2021	INCLUSION ESCUELAS DE FORMACION DEPORTIVA	Deporte Social Comunitario	30 días	25/05/2021
8	OMAIRA DUARTE	01/06/2021	01/06/2021	SOLICITUD INCLUSION ESCUELAS DE FORMACION DEPORTIVA	Deporte Social Comunitario	30 días	03/06/2021
9	LAURA MARCELA JIMENEZ	10/06/2021	10/06/2021	SOLICITUD INFORMACION TRAMITES	Administrativa y Financiera	30 días	11/06/2021

Grafico No. 3 Fuente: Responsable de la Ventanilla única



Cra 30 # 14-45  
Bucaramanga

www

indersantander.gov.co



direcciongeneralindersantander@gmail.com

NIT: 804004370-5



InderSantander



@InderSantander



@InderSantander



**Siempre  
Santander**  
GOBERNACIÓN



## 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 (recepción de la entidad) y canalizados por la oficina jurídica. Se solicitó información detallada en su respectivo formato a la señorita Mayra Alejandra Suarez Miller, CPS de la entidad y encargada de la ventanilla única.

En respuesta a la solicitud se reportó en el formato FOGJ01-03 control derechos de petición, las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias correspondientes al primer semestre de la presente vigencia.

Así las cosas y de conformidad con la información suministrada, 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](http://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.

En la vigencia 2021, durante el primer semestre de enero a junio a través de los diferentes canales ingresaron un total de ciento treinta y dos (132) **PQRS** a las diferentes dependencias de la entidad, solo dos(2) fueron respondidas fuera de los términos.



Cra 30 # 14-45  
Bucaramanga

www

**[indersantander.gov.co](http://indersantander.gov.co)**



**[direcciongenerallindersantander@gmail.com](mailto:direcciongenerallindersantander@gmail.com)**

NIT: 804004370-5



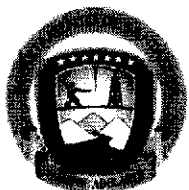
**InderSantander**



**@InderSantander**



**@InderSantander**



**Siempre  
Santander**  
GOBERNACIÓN



**INDER  
Santander**

Se observa que la dependencia con mayor cantidad de **PQRS** por obvias razones, es la Dirección General, con (43) peticiones, Jurídica (28) , Administrativa y Financiera (11), Deporte Asociado (4), Deporte Social Comunitario (21), Deporte Estudiantil y Formativo (4) y Alto Rendimiento (20). Las demás dependencias no registran ninguna petición recibida durante el segundo semestre de la vigencia 2020.

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 132 peticiones recibidas se respondieron 130 dentro de los términos de Ley, y 2 por fuera de términos. Aunque es un porcentaje pequeño, debemos lograr el objetivo de cumplir al 100% las respuestas en los tiempos estipulados. 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, sin embargo, 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 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 se acoge al plazo establecido 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 3 y 5 días frente al tiempo estimado, razón por la cual esta oficina destaca la excelente labor realizada por las diferentes dependencias y en especial resaltar el compromiso de la persona responsable de la ventanilla única de la entidad con el tema de la PQRS.

## RECOMENDACIONES

- Incentivar a nuestros usuarios y ciudadanía en general a radicar sus PQRS en nuestra página web [www.indersantander.gov.co](http://www.indersantander.gov.co) en el link de consulta de PQRS, allí el ciudadano puede ingresar y formular su respectiva PQRS, de esta forma la entidad se compromete con la transparencia y derecho a la información.

**LUZ MYRIAM LOZANO CARREÑO**  
Jefe Oficina Control Interno



Cra 30 # 14-45  
Bucaramanga

www

[indersantander.gov.co](http://indersantander.gov.co)



[direcciongeneralindersantander@gmail.com](mailto:direcciongeneralindersantander@gmail.com)

NIT: 804004370-5



InderSantander



@InderSantander



@InderSantander