	INSTITUTO PARA EL FOMENTO DEL DEPORTE, LA RECREACIÓN, EL APROVECHAMIENTO DEL TIEMPO LIBRE Y LA EDUCACIÓN FÍSICA DE BARRANCABERMEJA INFORMES CONTROL INTERNO	F: 02.PO.GCE
		Versión: 0.3
		Fecha: 24.05.16

Proceso/ Dependencia: GESTION CONTROL Y EVALUCION
Asunto: INFORME PQRS VIGENCIA I SEMESTRE 2016
Fecha: 15-07-2016

1. OBJETIVO:

El objeto de este informe, es ilustrar al Director General respecto del proceso de recepción, trámite y respuesta de PQR'S, que actualmente debe atender el Instituto, en ejercicio y ejecución de sus funciones de inspección y vigilancia, y con el fin de dar cumplimiento a los lineamientos de la Ley 1474 de 2011.

2. ALCANCE

El alcance del respectivo informe se circunscribe a realizar la verificación en el primer semestre de la vigencia 2016, respecto, a los diferentes canales de recepción de que dispone el Instituto, para el desarrollo de este proceso.

3. JUSTIFICACION


De conformidad con las funciones contenidas en la Ley 87 de 1993, la Ley 1474 de 2011, y Ley 1755 de 2015 “Por medio del cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo”.

Con el objeto materializar el ejercicio que ahora nos ocupa, dimensionaremos cual es el proceso que una PQR debe agotar, con el fin de ser resuelta por la persona natural o jurídica que haga parte del sistema y de quien se requiera la respuesta a ella.

4. INFORME

El Instituto para el Fomento del Deporte, la Recreación, el Aprovechamiento del Tiempo Libre y la Educación Física de Barrancabermeja – INDERBA para atender las Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR) de los usuarios del Sistema Municipal del Deporte, tiene disponible al servicio del ciudadano tres (3) canales de atención, los cuales son:


- Vía telefónica
- Escritas o impresas
- Página web

 Inderba	INSTITUTO PARA EL FOMENTO DEL DEPORTE, LA RECREACIÓN, EL APROVECHAMIENTO DEL TIEMPO LIBRE Y LA EDUCACIÓN FÍSICA DE BARRANCABERMEJA INFORMES CONTROL INTERNO	F: 02.PO.GCE
		Versión: 0.3
		Fecha: 24.05.16

✓ **MARCO NORMATIVO**


Los antecedentes legales que fijan los parámetros para el desarrollo de este proceso, están dados por la Ley 1437 de 2011 y las Resoluciones 179 del 01 de agosto de 2012 y la 214 del 10 de agosto de 2012, las cuales adoptaron los preceptos legales dados por la normatividad vigente al interior de la Entidad.


Resolución 179 del 01 de agosto de 2012, por la cual se adopta el Sistema de Gestión de Calidad bajo la NTCGP:2009 y se armoniza el MECI, y la Resolución 214 del 10 de agosto de 2012 por la cual se adoptan los documentos para implementación del MECI en armonía con la NTCGP:2009.

 Inderba	INSTITUTO PARA EL FOMENTO DEL DEPORTE, LA RECREACION EL APROVECHAMIENTO DEL TIEMPO LIBRE Y LA EDUCACION FISICA DE BARRANCABERMEJA PROCEDIMIENTO PARA PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	PR: 05. PO.GE
		Versión: 0.6
		Fecha: 07.03.16

PROCEDIMIENTO	PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	PROCESO	GESTIÓN ESTRATÉGICA
OBJETIVO	Establecer el procedimiento a seguir para resolver oportunamente las peticiones, quejas y reclamos formulados por los usuarios que estén relacionados con los servicios que presta el Inderba.		
ALCANCE	Recepción, Atención, Seguimiento y Respuesta a la PQR's		
SALIDA	Respuesta de la PQR		
DEFINICIONES	PQR: Petición, Queja y Reclamo PETICIÓN: Solicitud que se presenta a las autoridades para que manifiesten su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones y competencias. QUEJA: Manifestación que se realiza ante las autoridades respectivas, sobre las conductas irregulares en que han incurrido los servidores públicos o los particulares que ejerzan funciones públicas, administren bienes del estado o presten servicios públicos. QUEJOSO: Ciudadano u Organización municipal, departamental, nacional o internacional que presenten peticiones, quejas y reclamos por insatisfacción en la prestación de un servicio. RECLAMO: Solicitud dirigida a la instancia competente, para que se revisen, ajusten o modifiquen los resultados obtenidos por el usuario frente a un servicio requerido por él y que es motivo de inconformidad.		

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLES	PARAMETRO DE CONTROL	REGISTRO
1	Las PQR's, se reciben por diferentes medios así: documento escrito, línea telefónica, pagina web, formato de PQR's, los cuales son recepcionados por el Responsable de Ventanilla Única y posteriormente entrega al Profesional Universitario de proyectos. (Si la información es recepcionada via telefónica se deberá registrar la mayor cantidad de datos por el funcionario responsable.	Responsable Ventanilla Única	N.A	Oficio Página web Formato PQR.
2	El Profesional Universitario de Proyectos revisa las PQR's de acuerdo con la temática y la competencia del Inderba, sino es competencia del Instituto, traslada la PQR's a la entidad competente. Si es competencia del Inderba, gestiona con la dependencia o proceso relacionado para dar solución y determina las acciones a tomar para dar solución apropiada a la PQR.	Profesional Universitario Proyectos Oficina Gestora	PQR Radicada	Oficio Página web Formato PQR

	INSTITUTO PARA EL FOMENTO DEL DEPORTE, LA RECREACIÓN, EL APROVECHAMIENTO DEL TIEMPO LIBRE Y LA EDUCACIÓN FÍSICA DE BARRANCABERMEJA INFORMES CONTROL INTERNO	F: 02.PO.GCE
		Versión: 0.3
		Fecha: 24.05.16

	INSTITUTO PARA EL FOMENTO DEL DEPORTE, LA RECREACION EL APROVECHAMIENTO DEL TIEMPO LIBRE Y LA EDUCACION FISICA DE BARRANCABERMEJA PROCEDIMIENTO PARA PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	PR: 05. PO.GE
		Versión: 0.6
		Fecha: 07.03.16

3	El Jefe de Control Interno realiza seguimiento a las PQR's asignadas al jefe de la dependencia o líder del Proceso e informa el estado actual de las mismas, así mismo genera alertas a los responsables para dar solución y/o respuesta al quejoso, antes del vencimiento de términos.	Jefe Control Interno	Oficio Página web Formato PQR	Formato Control PQR
4	La Oficina Gestora y/o proceso responsable elabora el oficio de respuesta de la PQR's y traslada a Dirección para su revisión, aprobación y firma, de no aprobarse se remite a la oficina gestora para que realice los ajustes necesarios.	Oficina Gestora Dirección General	Formato Control PQR	Oficio Respuesta
5	Una vez aprobado y firmado el Oficio de respuesta de la PQR's, se radica en la ventanilla única y se envía al destinatario final.	Oficina Gestora Ventanilla Única	Oficio Respuesta	Oficio Respuesta Radicado
6	El Auxiliar Servicios Generales entrega recibido del oficio de la PQR'S a ventanilla única	Auxiliar Servicios Generales	Oficio Respuesta Radicado	Oficio Planilla Control Correspondencia Externa

CONTROL DE CAMBIOS			
IDENTIFICACIÓN DEL CAMBIO	DETALLES DEL CAMBIO	FECHA DEL CAMBIO	VERSIÓN
Actualización	Actualización del documento a los requisitos de la Norma NTCGP 1000:2009	18 - 04 - 2010	0.1
Mejora	Ajuste a los contenidos del documento	27 - 12 - 2011	0.2
Mejora	Ajuste a los contenidos del documento	19 - 11 - 2012	0.3
Mejora	Ajuste a los contenidos del documento	12 - 04 - 2013	0.4
Mejora	Ajuste a los contenidos del documento	13 - 01 - 2014	0.5
Mejora	Ajuste a los contenidos del documento	07 - 03 - 2016	0.6

CANALES DE RECEPCIÓN DE PQR'S VIGENCIA 2016

Vía Telefónica

No se registró petición alguna por este medio

Vía escrita

Durante el primer semestre de la vigencia 2016 se radicaron 1149 peticiones a través de la ventanilla única, arrojando los siguientes resultados:

PQR'S I SEMESTRE VIGENCIA 2016

ITEM	TIPOLOGIA	CANTIDAD
1	PETICIONES	1126
2	DERECHOS DE PETICION	17
3	QUEJAS	6
4	ACCIONES TUTELA	0



INSTITUTO PARA EL FOMENTO DEL DEPORTE, LA RECREACIÓN, EL APROVECHAMIENTO DEL TIEMPO LIBRE Y LA EDUCACIÓN FÍSICA DE BARRANCABERMEJA

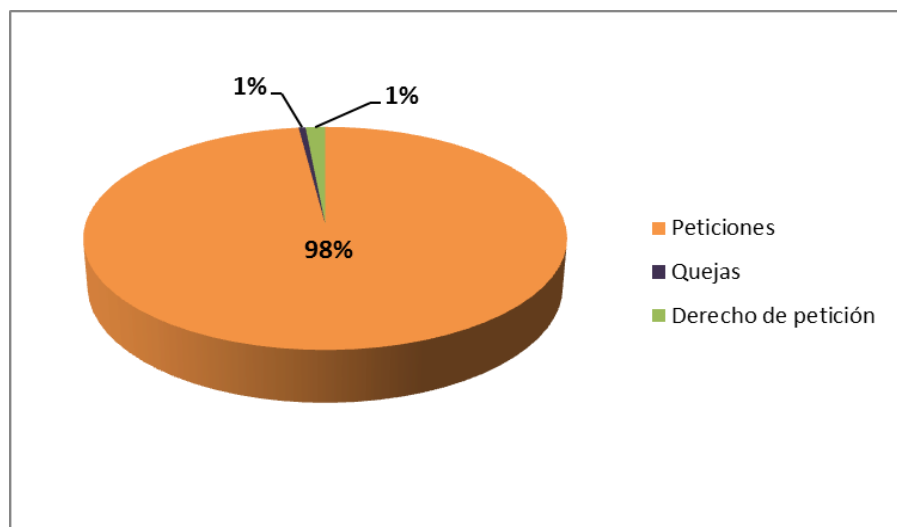
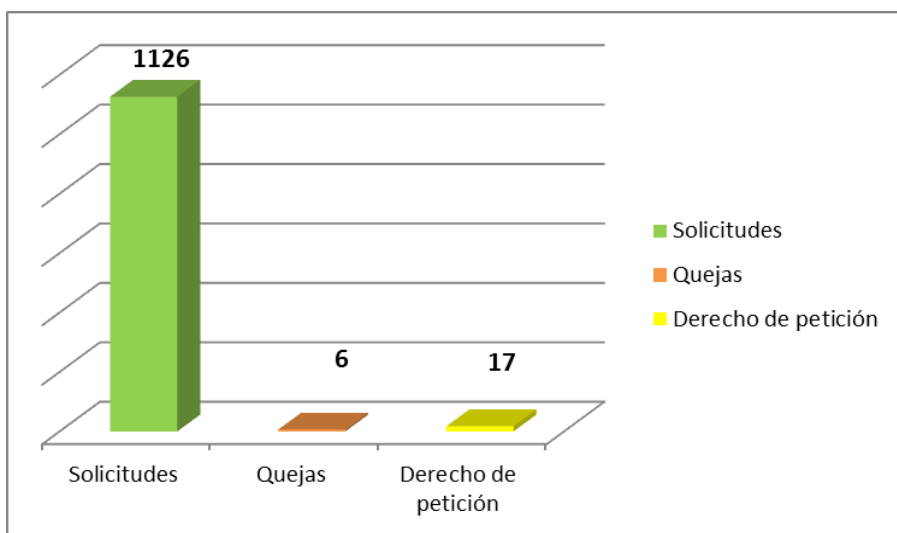
INFORMES CONTROL INTERNO


F: 02.PO.GCE

Versión: 0.3

Fecha: 24.05.16

A través de la ventanilla única se recibieron durante el primer semestre de vigencia 2016 Mil ciento cuarenta y nueve (1149) PQRS de las cuales 1126 fueron peticiones en los diferentes servicios que presta el Inderba como recreación, Infraestructura deportiva, alquiler de los escenarios deportivos, escuelas de formación deportiva, fomento al deporte, también se recibieron 17 derechos de petición, 6 quejas y 0 acciones de tutela, de la misma manera se evidencia que del 100% de las PQR“S allegadas, el 98% están clasificados como Derechos de Petición.



 Inderba	INSTITUTO PARA EL FOMENTO DEL DEPORTE, LA RECREACIÓN, EL APROVECHAMIENTO DEL TIEMPO LIBRE Y LA EDUCACIÓN FÍSICA DE BARRANCABERMEJA INFORMES CONTROL INTERNO	F: 02.PO.GCE
		Versión: 0.3
		Fecha: 24.05.16

CONCLUSIONES Y/O RECOMENDACIONES

La oficina de proyectos es la encargada de hacer seguimiento a la respuesta, es importante que la respuesta llegue a esta oficina para que quede registrada en el formato correspondiente.

Continuar con la implementación del procedimiento estandarizado y documentado para el acopio de la información de la correspondencia y documentos recibidos de acuerdo a la normatividad vigente y necesidades del Instituto.

Cordialmente,



LUDWING ENRIQUE OCHOA CARRILLO
Oficina de Control Interno