	<b>INSTITUTO PARA EL FOMENTO DEL DEPORTE, LA RECREACION EL APROVECHAMIENTO DEL TIEMPO LIBRE Y LA EDUCACION FISICA DE BARRANCABERMEJA</b>  <b>INFORME GENERAL</b>	F:05.PO.GCE
		Versión: 0.3
		Fecha: 01.08.12

Proceso/ Dependencia: <b>GESTIÓN CONTROL Y EVALUACIÓN</b>
Asunto: <b>INFORME PQRS VIGENCIA 2015</b>
Fecha: <b>30 DE MARZO DE 2016</b>

## 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 lapso de tiempo transcurrido en la vigencia 2015, 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, se dimensiona y detalla, 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 Deporte, tiene disponible al servicio del ciudadano tres (3) canales de atención, los cuales son:


- Vía telefónica
- Escritas o impresas
- Página web

	<b>INSTITUTO PARA EL FOMENTO DEL DEPORTE, LA RECREACION EL APROVECHAMIENTO DEL TIEMPO LIBRE Y LA EDUCACION FISICA DE BARRANCABERMEJA</b>  <b>INFORME GENERAL</b>	F:05.PO.GCE
		Versión: 0.3
		Fecha: 01.08.12

## ✓ 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.**

	<b>INSTITUTO PARA EL FOMENTO DEL DEPORTE, LA RECREACION EL APROVECHAMIENTO DEL TIEMPO LIBRE Y LA EDUCACION FISICA DE BARRANCABERMEJA</b>  <b>PROCEDIMIENTO PARA PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS</b>	PR: 05. PO.GE
		Versión: 0.5
		Fecha: 13.01.14

PROCEDIMIENTO	PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	PROCESO	GESTIÓN ESTRATEGICA
<b>OBJETIVO</b>	Resolver oportunamente las peticiones, quejas y reclamos formulados por los usuarios que estén relacionadas con los servicios que presta el INDERBA		
<b>ALCANCE</b>	Recepción, Atención, Respuesta y Seguimiento a las PQR		
<b>SALIDA</b>	Respuesta de la PQR		
<b>DEFINICIONES</b>	<b>PQR: PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS</b> <b>PETICIÓN:</b> Solicitud que se presenta a las autoridades para que manifiesten su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones y competencias <b>QUEJA:</b> Es la 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. <b>QUEJOSO:</b> Ciudadano u organización nacional o internacional que presentan peticiones, quejas o reclamos por insatisfacción en la prestación de un servicio. <b>RECLAMO:</b> Es la 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.		

N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLES	PARAMETRO CONTROL	REGISTRO
1	Las PQR se reciben por diferentes medios así: documento escrito, línea telefónica, formato de PQR, los cuales serán recepcionados en la ventanilla única y posterior entrega al Jefe de Proyectos. (Si la información es recepcionada vía telefónica se deberá registrar la mayor cantidad de datos por el funcionario.	Responsable Ventanilla Única	N.A	Oficio Formato PQR
2	El Jefe de Proyectos revisa las PQR de acuerdo con la temática y la competencia del INDERBA. Si no es competencia del Instituto, traslada la PQR, a la entidad competente. Si es competencia del INDERBA, gestiona con la dependencia relacionada para dar solución y determina las acciones a tomar para dar una solución apropiada a la PQR.	Jefe Proyectos Oficina Gestora	PQR Radicada	Formato PQR

	<b>INSTITUTO PARA EL FOMENTO DEL DEPORTE, LA RECREACION EL APROVECHAMIENTO DEL TIEMPO LIBRE Y LA EDUCACION FISICA DE BARRANCABERMEJA</b>  <b>INFORME GENERAL</b>	F:05.PO.GCE
		Versión: 0.3
		Fecha: 01.08.12

	<b>INSTITUTO PARA EL FOMENTO DEL DEPORTE, LA RECREACION EL APROVECHAMIENTO DEL TIEMPO LIBRE Y LA EDUCACION FISICA DE BARRANCABERMEJA</b>  <b>PROCEDIMIENTO PARA PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS</b>	PR: 05. PO.GE
		Versión: 0.5
		Fecha: 13.01.14

3	El Jefe de Proyectos, realiza seguimiento a las PQR asignadas e informa al jefe de la dependencia responsable del estado actual de las mismas. Así mismo genera alertas a los responsables para dar solución y respuesta al quejoso, antes del vencimiento de términos.	Jefe Proyectos	Formato PQR	Formato Control PQR
4	La Oficina Gestora elabora el Oficio de respuesta de la PQR y traslada a Dirección para su aprobación y firma, de no aprobarse se remite a la actividad 3.	Oficina Gestora Jefe Proyectos Director	Formato Control PQR	Oficio Respuesta
5	Una vez aprobado y firmado el oficio, se realiza el envío en el cual se da respuesta a la PQR.	Oficina Gestora Ventanilla Única Jefe Proyectos	N.A	Oficio Respuesta

CONTROL DE CAMBIOS			
IDENTIFICACIÓN DEL CAMBIO	DETALLES DEL CAMBIO	FECHA DEL CAMBIO	VERSIÓN
Actualización	Actualización del documento a los requisitos de la NTCGP 1000:2009	18-04-10	1
Mejora	Ajustes a los contenidos del documento	27-12-11	2
Mejora	Ajustes a los contenidos del documento	19-11-12	3
Mejora	Ajustes a los contenidos del documento	12-04-13	4
Mejora	Ajustes a los contenidos del documento	13-01-14	5

## CANALES DE RECEPCIÓN DE PQRs VIGENCIA 2015

### Vía Telefónica

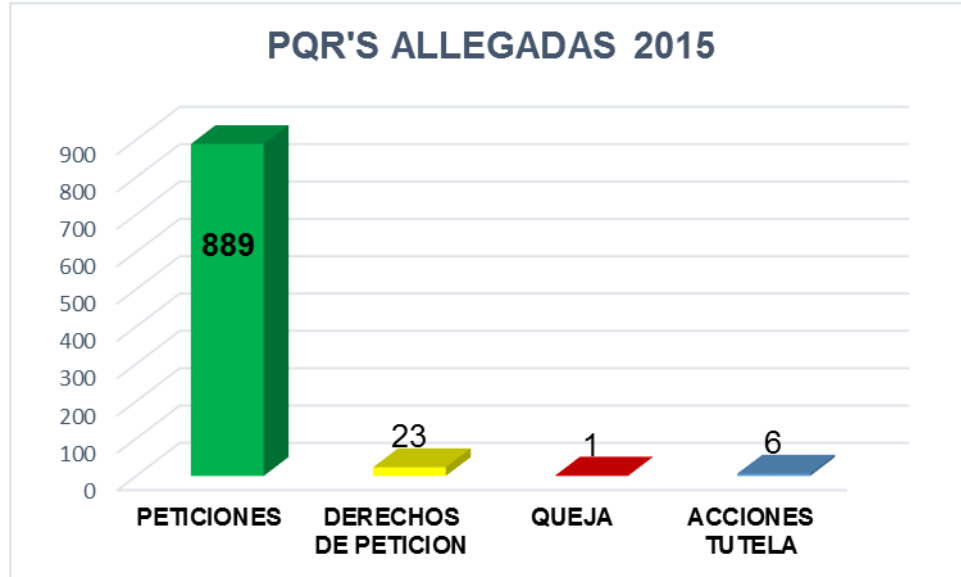
No se registró petición alguna por este medio

### Vía escrita

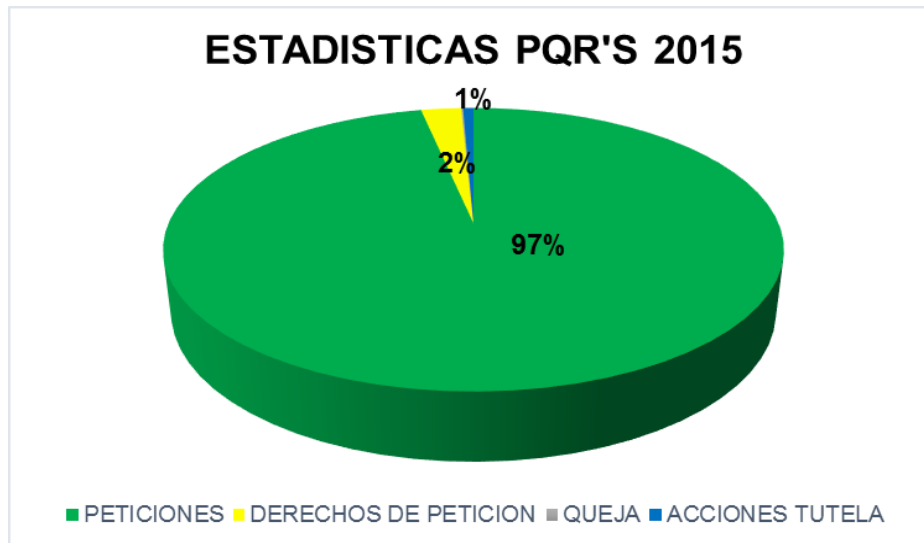
La Oficina de Control Interno encontró en el informe de control de correspondencia que durante la vigencia 2015 se radicaron 919 peticiones, arrojando los siguientes resultados:


### PQR'S VIGENCIA 2015

ITEM	TIPOLOGIA	CANTIDAD
1	PETICIONES	889
2	DERECHOS DE PETICION	23
3	QUEJA	1
4	ACCIONES TUTELA	6



A través de la ventanilla única se recibieron durante la vigencia 2015 Novecientas diecinueve (919) PQRS de las cuales 889 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 23 derechos de petición, 1 queja y 6 acciones de tutela; de la misma manera se evidencia que del 100% de las PQR´S allegadas, el 97% están clasificados como DERECHOS DE PETICIÓN.



	<b>INSTITUTO PARA EL FOMENTO DEL DEPORTE, LA RECREACION EL APROVECHAMIENTO DEL TIEMPO LIBRE Y LA EDUCACION FISICA DE BARRANCABERMEJA</b>  <b>INFORME GENERAL</b>	F:05.PO.GCE
		Versión: 0.3
		Fecha: 01.08.12

## CONCLUSIONES Y/O RECOMENDACIONES

El Proceso Gestión Estratégica, es el encargado de hacer seguimiento a la respuesta, es importante que la respuesta llegue a esta oficina para que quede registrada en el formato correspondiente.

Adecuar el formato de registro de peticiones de acuerdo a los requerimientos del Instituto teniendo en cuenta la clasificación expuesta anteriormente.

Establecer en el procedimiento de PQR'S la recepción de las mismas en la página web del Instituto

Implementar el procedimiento estandarizado 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