


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



| |
|-------------------------------------------------------------|
| Informe de : AUDITORIA |
| Proceso/ Dependencia: VENTANILLA UNICA |
| Asunto: PQRS QUE INGRESARON AL INDERBA VIGENCIA 2013 |
| Fecha: 05 DE MARZO DE 2014 |

1. OBJETIVO:

El objeto de esta Auditoria es Ilustrar al Director General respecto del proceso de recepción, trámite y respuesta de PQRs, que actualmente debe atender el Instituto, en ejercicio y ejecución de sus funciones de inspección y vigilancia.

2. ALCANCE


El alcance de la auditoria se circunscribe a realizar la verificación en el lapso de tiempo transcurrido en la vigencia 2013, 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 los Decretos reglamentarios 1826 de 1994 y 1537 de 2001, entre otras, corresponde a la Oficina de Control Interno, verificar que el Sistema de Control Interno esté formalmente establecido dentro de la organización y que su ejercicio sea intrínseco al desarrollo de las funciones de todos los cargos; así como también, verificar que los controles asociados con todas y cada una de las actividades de la organización, estén adecuadamente definidos, sean apropiados y se mejoren permanentemente, de acuerdo con la evolución de la entidad.

Adicionalmente, justifica el presente ejercicio el hecho de que la optimización del procedimiento implementado en la recepción y tramite de PQRs, es una necesidad en la medida en que esta, es la principal fuente de interacción entre el Instituto para el Fomento del Deporte, la Recreación, el Aprovechamiento del Tiempo Libre y la Educación Física de Barrancabermeja - INDERBA, los usuarios del Sistema del Municipal del Deporte, las entidades que hacen parte de él, los Estamentos Gubernamentales y/o institucionales del municipio, y donde por demás resulta imperativo destacar que de esta forma los usuarios del Sistema hacen saber a la Institución de las presuntas dificultades o necesidades que se les susciten al acudir al Sistema, así como dar cumplimiento a los preceptos contenidos en la Ley 1434 de 2.011 (Estatuto Anticorrupción).

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

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

2

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 barranqueño dos (2) canales de atención, los cuales son:

- Vía telefónica
- Escritas o impresas

✓ 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.

Ley 1437 de 2011

La Oficina de Control Interno, de la norma en comento, extracta los artículos que regulan el proceso objeto de Auditoria, así:


Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.

Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

- 1. Las peticiones de documentos deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.*
- 2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.*

Parágrafo. *Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad deberá informar de inmediato, y en todo caso antes del vencimiento del término señalado en la ley, esta circunstancia al*

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

3

interesado expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

Artículo 15. Presentación y radicación de peticiones.


(...) Cuando una petición no se acompañe de los documentos e informaciones requeridos por la ley, en el acto de recibo la autoridad deberá indicar al peticionario los que falten. Si este insiste en que se radique, así se hará dejando constancia de los requisitos o documentos faltantes.

Si quien presenta una petición verbal pide constancia de haberla presentado, el funcionario la expedirá en forma sucinta.

Las autoridades podrán exigir que ciertas peticiones se presenten por escrito, y pondrán a disposición de los interesados, sin costo, a menos que una ley expresamente señale lo contrario, formularios y otros instrumentos estandarizados para facilitar su diligenciamiento. En todo caso, los peticionarios no quedarán impedidos para aportar o formular con su petición argumentos, pruebas o documentos adicionales que los formularios por su diseño no contemplen, sin que por su utilización las autoridades queden relevadas del deber de resolver sobre todos los aspectos y pruebas que les sean planteados o presentados más allá del contenido de dichos formularios.


A la petición escrita se podrá acompañar una copia que, autenticada por el funcionario respectivo con anotación de la fecha y hora de su presentación, y del número y clase de los documentos anexos, tendrá el mismo valor legal del original y se devolverá al interesado. Esta autenticación no causará costo alguno al peticionario.

Artículo 53. Procedimientos y trámites administrativos a través de medios electrónicos. *Los procedimientos y trámites administrativos podrán realizarse a través de medios electrónicos. Para garantizar la igualdad de acceso a la administración, la autoridad deberá asegurar mecanismos suficientes y adecuados de acceso gratuito a los medios electrónicos, o permitir el uso alternativo de otros procedimientos.*

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




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.

| | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
|  | 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: 0.5 |
| | | Fecha: 13.01.14 |


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

| | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
|  | 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: 0.5 |
| | | 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 |

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

5

Estatuto Anticorrupción.

ARTÍCULO 76. OFICINA DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS. *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 las sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.

La oficina de quejas, sugerencias y reclamos será la encargada de conocer dichas quejas para realizar la investigación correspondiente en coordinación con el operador disciplinario interno, con el fin de iniciar las investigaciones a que hubiere lugar.


El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalará los estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a la presente norma.

Parágrafo. *En aquellas entidades donde se tenga implementado un proceso de gestión de denuncias, quejas y reclamos, se podrán validar sus características contra los estándares exigidos por el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha Contra la Corrupción.*

Programa de Gobierno en Línea:

La Estrategia de Gobierno en línea es considerada un eje estratégico del Buen Gobierno, ya que procura un Estado más eficiente, más transparente y participativo que preste mejores servicios con la colaboración de toda la sociedad. La implementación de esta Estrategia en Colombia por el conjunto de entidades públicas, ha generado logros muy importantes tales como el incremento en la provisión de trámites y servicios por medios electrónicos, la mejora en la calidad de la información de las entidades públicas en sus sitios web y la apertura de espacios de participación, entre otros.

Gobierno en línea, posibilita a los colombianos a que tengan acceso a la información pública en los sitios web del Estado, lo cual incluye a entidades de todas las ramas del poder público del orden nacional y al 100% de los municipios y departamentos de Colombia.

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

6

La Oficina de Control Interno en consideración de estos avances, además de los nuevos retos que impone la evolución de la misma sociedad en temas tales como el gobierno abierto, la multicanalidad, la conciencia del ambiente, la seguridad, el continuo cambio de normatividad, y el entender al ciudadano como centro de la gestión pública, entre otros, considera que debe tenerse muy en cuenta los parámetros y lineamientos de la Estrategia de Gobierno en línea liderada por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones-Ministerio TIC, en coordinación con el Departamento Administrativo de la Función Pública, el Departamento Nacional de Planeación y la Alta Consejería para el Buen Gobierno y Así entonces, para cumplir con el objetivo trazado dentro del presente ejercicio de Auditoria, se tendrá en cuenta los lineamientos de la Estrategia en mención, que correspondan al proceso ahora auditado, los cuales en concreto son:


Componentes del programa de Gobierno en línea:

La Oficina de Control Interno, ahora trae a colación los componentes que hacen parte de la Estrategia de Gobierno en Línea, para aterrizarlos, concentrándose en los que tocan al proceso que nos ocupa.

1) Información en línea: Comprende todas las actividades a desarrollar para que el Instituto dispongan para los diferentes tipos de usuarios de un acceso electrónico a toda la información relativa a su misión, planeación estratégica, trámites y servicios, espacios de interacción, ejecución presupuestal, funcionamiento, inversión, estructura organizacional, datos de contacto, normatividad relacionada, novedades y contratación, observando las reservas constitucionales y de Ley, cumpliendo todos los requisitos de calidad, disponibilidad, accesibilidad, estándares de seguridad y dispuesta de forma tal que sea fácil de ubicar, utilizar y reutilizar.

2) Interacción en línea: Comprende todas las actividades para que el Instituto habilite herramientas de comunicación de doble vía entre los servidores públicos, organizaciones, ciudadanos y empresas. Igualmente, este componente promueve la habilitación de servicios de consulta en línea y de otros mecanismos que acerquen a los usuarios a la administración pública, que les posibiliten contactarla y hacer uso de la información que proveen las entidades por medios electrónicos.

3) Transacción en línea: Comprende todas las actividades que el Instituto disponga en sus trámites y servicios para los diferentes tipos de usuarios, los cuales podrán gestionarlos por diversos canales electrónicos, a través de ventanillas únicas, permitiéndoles realizar desde la solicitud hasta la obtención de la decisión o del servicio, sin la necesidad de aportar documentos que reposen en cualquier otra entidad pública o privada que cumpla funciones públicas. Lo anterior haciendo uso de autenticación electrónica, firmas electrónicas y digitales,

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



estampado cronológico, notificación electrónica, pago por medios electrónicos, expedientes electrónicos, actos administrativos electrónicos y archivos electrónicos.

4) Transformación: Comprenden todas las actividades para que el Instituto realice cambios en la manera de operar para eliminar límites entre sus dependencias y con otras entidades públicas, intercambiando información por medios electrónicos haciendo uso del lenguaje común de intercambio de información, lideran o participan en cadenas de trámites en línea, Así mismo, la entidad automatiza sus procesos y procedimientos internos e incorpora la política de cero papel.


5) Democracia en línea: Comprenden todas las actividades para que el Instituto cree un ambiente para empoderar a los ciudadanos e involucrarlos en el proceso de toma de decisiones. El ciudadano participa activa y colectivamente en la toma de decisiones de un Estado totalmente integrado en línea. Igualmente, las entidades públicas incentivan a la ciudadanía a contribuir en la construcción y seguimiento de políticas, planes, programas, proyectos, la toma de decisiones, el control social y la solución de problemas que involucren a la sociedad en un diálogo abierto de doble vía.

6) Elementos transversales: Los sujetos obligados conocen sus diferentes grupos de usuarios, han identificado sus necesidades e investigan permanentemente sobre los cambios en las tendencias de comportamiento, para aplicar este conocimiento a sus diferentes momentos de interacción. De igual forma, las entidades tienen identificada la cadena de valor de sus procesos, cuentan con una caracterización actualizada de la infraestructura tecnológica y han establecido un plan de ajuste permanente. Así mismo, cuentan con una política de seguridad que es aplicada de forma transversal y mejorada constantemente. Finalmente, han incorporado el Gobierno en línea como parte de la cultura organizacional y elemento de soporte en sus actividades misionales

Plazos para la implementación del programa.

Los plazos para la implementación de la Estrategia establecidos en el Decreto 2693 de 2012 de Gobierno en línea son los siguientes:

B. Para gobernaciones de categoría Especial y Primera; alcaldías de categoría Especial, la Administración Pública y demás sujetos obligados en el mismo orden.

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




| | Información en línea | Interacción en línea | Transacción en línea | Transformación | Democracia en línea | Transversales |
|------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------|---------------------|---------------|
| 2013 | 50% | 60% | 30% | 20% | 55% | 50% |
| 2014 | 80% | 70% | 70% | 45% | 80% | 75% |
| 2015 | 95% | 95% | 95% | 90% | 95% | 95% |
| 2016 | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |

Fuente: Programa de Gobierno en Línea


ALCANCE Y CARACTERÍSTICAS DEL SISTEMA DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS

| ASPECTOS | DESCRIPCION |
|-----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Responsable del sistema | El sistema debe tener un responsable de su administración, el cual debe estar claramente identificado en el documento de Política Editorial y de Actualización |
| Asignación de turno | El sistema debe manejar una asignación de turnos según lo establecido en el artículo 7 de la Ley 1437 de 2011 |
| Archivos de soporte | Se debe habilitar un espacio para que los usuarios del sistema envíen documentos o archivos (texto, hoja de cálculo, video, audio, imágenes, entre otros) de soporte de sus actuaciones ante la entidad. Para esto la entidad debe establecer un sistema de seguridad en la recepción de dichos documentos |
| Seguimiento en línea | Con el objeto de que el ciudadano que interpuso una solicitud, petición, queja, reclamo o denuncia, puede realizar seguimiento a su estado y a la respuesta, la entidad debe habilitar un mecanismo a través del cual el ciudadano pueda hacer seguimiento en: Para esto la entidad debe contemplar que las peticiones pueden llegar por diversos canales y el usuario debe poder hacer seguimiento independiente del medio que utilizó. Igualmente, al anterior el Instituto se debe contar con mecanismos de monitoreo para la recepción y respuesta oportuna de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias. |
| Uso de formularios estandarizados | El registro de la solicitud debe hacerse a través de formularios electrónicos que permitan identificar y seleccionar el tipo de solicitud. Dichos formulario deben habilitar su uso por parte de niños y adolescentes. |

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



| | |
|-----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | <p>Los formularios de peticiones, quejas y reclamos deben hacer uso del lenguaje común de intercambio de información.</p> <p>Debe permitir al ciudadano elegir porque medio quiere recibir la respuesta</p> <p>Los formularios no deberán establecer requisitos adicionales a lo estipulado en la ley. En cuanto a las peticiones se deberá observar lo establecido en la Ley 1437 de 2011 o en la Ley estatutaria que para el efecto expida el Congreso de la República.</p> <p>Los formularios deberán contar con una validación de campos que permitan indicar al ciudadano si le hace falta incluir alguna información. Si el ciudadano insiste en la radicación con elementos faltantes, el formulario debe permitir la radicación y dejar constancia, en el acuse de recibo, de los requisitos o documentos faltantes en los términos del artículo 15 de la Ley 1437 de 2011.</p> |
| Ayudas | <p>Para el uso adecuado de las solicitudes, peticiones, quejas y reclamos, debe existir un enlace de ayuda en donde se detallen las características, requisitos y plazos de respuesta de cada tipo de solicitud. Estas ayudas deben dar cuenta del uso que pueden dar niños y adolescentes del sistema.</p> <p>Los formularios deben estar acompañados de un demo o guía de diligenciamiento y deben contar con mecanismos que permitan a los usuarios la verificación de los errores cometidos en el proceso de diligenciamiento.</p> <p>Se deben indicar otros medios a través de los cuales se pueden hacer solicitudes, los requisitos y condiciones para ello y el funcionario responsable ante el cual se puede hacer la solicitud, de acuerdo con la ley.</p> <p>De igual forma el Instituto debe publicar la dirección y datos del contacto y el horario de atención de las oficinas o dependencias donde se pueda realizar la totalidad de la actuación administrativa que implique la presencia del peticionario, de acuerdo a lo establecido en el decreto 1122 de 1999.</p> |
| Acuse de recibo | <p>Al momento de realizar una solicitud se debe generar un mensaje de confirmación del recibido por parte de la entidad, indicando la fecha y hora de la recepción así</p> |

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



| | |
|---------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | <p>como el número de registro de la petición y la copia de la petición realizada con el detalle de los archivos de soporte enviados.</p> <p>En dado caso de presentarse una falla en el sistema, éste deberá arrojar un mensaje propio del aplicativo que indique el motivo de la misma y la opción con la que cuenta el peticionario. La entidad debe tener en cuenta que este acuse de recibo debe incluir la constancia de falta de documentos en los casos estipulados en el artículo 15 de la Ley 1437 de 2011.</p> |
| Seguridad de la información y lo datos personales | Se debe garantizar la protección de los datos personales de los usuarios, conforme con las leyes sobre esta materia. |

CANALES DE RECEPCIÓN DE PQRs VIGENCIA 2013

Vía Telefónica


No se registró petición alguna por este medio

Vía escrita

La Oficina de Control Interno encontró que durante la vigencia 2013 se radicaron 2.072, pero solo 1.154 fueron digitalizados en el formato, esto debido a que no se tenía en archivo digital el procedimiento de control de correspondencia, es por esto que el líder de gestión de calidad creo y parametrizó en Excel el formato: *F: 05 PO. GD CONTROL CORRESPONDENCIA RECIBIDA*, para tener digitalizado este procedimiento, el cual se empezó a implementar desde el 21 de mayo de 2014, por lo tanto la base de este informe es la recogida desde la fecha de implementación.

Revisado el archivo digital se encontró que los datos fueron tomados en forma regular desde el 24 de mayo hasta el 16 de junio, a partir del 17 de junio y de manera consecutiva se registró uno a uno los documentos radicados en el Instituto hasta finalizar la vigencia.

Del 1 de enero de 2013 hasta el 16 de junio de 2013, se radicaron 947 y solo se digitalizaron 15.

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



El presente informe se hace con la base de 1.155 documentos radicados, durante el periodo comprendido desde el 24 mayo de 2013 hasta el 31 de diciembre de 2013, arrojando los siguientes resultados:


TABULACION DE LA INFORMACION

| TIPOLOGIA | CANTIDAD | PORCENTAJE |
|---------------------|--------------|----------------|
| ACCION DE TUTELA | 3 | 0.30% |
| AGRADECIMIENTO | 11 | 0.90% |
| PETICIONES | 902 | 78.00% |
| CONCEJO MUNICIPAL | 7 | 0.60% |
| CONTRALORIA | 8 | 0.70% |
| EVIDENCIAS SOPORTES | 30 | 2.50% |
| INFORMACION | 175 | 15.00% |
| QUEJAS | 6 | 0.50% |
| RECLAMOS | 2 | 0.70% |
| BLANCO | 10 | 0.80% |
| TOTAL | 1.155 | 100.00% |

La Oficina de Control Interno determino que por su tipología los documentos clasificados actualmente descritos en el cuadro siguiente pueden ser tratados como **INFORMACION**, esto debido al origen y el asunto que tratan, así mismo para tabular resulta más conveniente al presentar las estadísticas.

| TIPOLOGIA USADA ACTUALMENTE | | | | |
|-----------------------------|---------------|--------------|--------------|---------------|
| Referencia | Propuesta | Prorroga | Presupuesto | Presentación |
| Descuentos | Ejecución | Entrega | Excusa | Invitación |
| Oficio | Participación | Renuncia | Reporte | Respuesta |
| Circular Externa | Citación | Comunicación | Comunicado | Confrontación |
| Contrato | Conveniencia | Convenio | Convocatoria | Cotización |
| Sentencia | Subasta | | | |

Solo se están clasificando como petición los documentos que vienen referenciados como tales, lo cual es incorrecto, ya que la Ley 1437 del 18 de enero de 2011 por la cual se expide el nuevo Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo en su artículo 13° establece que *“Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar el reconocimiento de un derecho o que se resuelva una situación jurídica, que se le*

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


12

preste un servicio, pedir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos”

Revisado el cuadro de Control Correspondencia Recibida, la Oficina de Control Interno considera que se deben tener en cuenta las solicitudes de servicios como peticiones y clasificarlas de la siguiente manera:

- a) **Petición de Recreación:** aquellas solicitudes de entidades públicas o privadas donde se solicite la presencia de un recreador, animador, sonido, camión, recreovía, vallas, juegos o cualquier otro elemento a cargo de esta área.
- b) **Petición Prestamos de inmuebles:** solicitudes donde se pida el préstamo o alquiler del parque recreacional, coliseo, piscina, gimnasio, estadio de béisbol, de softbol, bicicross, patinodromo y cualquier otro escenario a cargo del Instituto.
- c) **Petición Mantenimiento de Escenarios:** solicitudes para el arreglo de tableros, mallas, arcos, pintura, adecuación y poda de escenarios deportivos del municipio de Barrancabermeja.
- d) **Petición de Instructores o cuerpo médico:** Solicitudes de enviar un instructor de cualquier modalidad deportiva o de acondicionamiento físico o de los profesionales de la salud pertenecientes a la unidad médica del Instituto.
- e) **Petición de apoyo a clubes:** Solicitudes de los clubes o ligas de apoyo a eventos o deportistas.
- f) **Peticiones de Implementación:** solicitudes de clubes, ligas o entidades del estado para suministrar por parte del Instituto implementos para la práctica de las diferentes disciplinas deportivas.
- g) **Peticiones de reconocer o renovar el reconocimiento deportivo:** solicitudes de los clubes para obtener o renovar el reconocimiento deportivo.

Así mismo la tipología utilizada es muy universal, esta debe agruparse en tipologías más acordes a las necesidades del Instituto, por temas generales como por ejemplo, peticiones, entes de control, cuentas de cobro, información general, invitaciones, etc.

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

13

RECOMENDACIONES

Que cada proceso ordene físicamente los documentos que dan origen a las solicitudes, así como la respuesta de las actividades y pasos relacionados que se dieron para cumplir con la resolución de estas solicitudes, esto hace que se tome en cuenta los pasos indispensables para la satisfacción de la gestión. 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.

El procedimiento de recepción de documentos debe implementar la actividad de digitalización, tener el archivo digital con la petición y la respuesta proyectada.

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

Incluir en el procedimiento de PQRs la recepción por Vía Internet y por Vía presentación personal.

FIRMA:

JEFE OFICINA CONTROL INTERNO: