



**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

<b>PROCEDIMIENTO</b>	PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	<b>PROCESO</b>	GESTIÓN ESTRATÉGICA
<b>OBJETIVO</b>	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.		
<b>ALCANCE</b>	Recepción, Atención, Respuesta y Seguimiento a la PQR.		
<b>SALIDA</b>	Respuesta de la PQR		
<b>DEFINICIONES</b>	<p><b>PQR:</b> Petición, Queja y Reclamo</p> <p><b>PETICIÓN:</b> Solicitud que se presenta a las autoridades para que manifiesten su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones y competencias.</p> <p><b>QUEJA:</b> 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.</p> <p><b>QUEJOSO:</b> Ciudadano u Organización municipal, departamental, nacional o internacional que presenten peticiones, quejas y reclamos por insatisfacción en la prestación de un servicio.</p> <p><b>RECLAMO:</b> 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.</p>		

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLES	PARAMETRO DE CONTROL	REGISTRO
1	Las PQR, se reciben por diferentes medios así: documento escrito, línea telefónica, formato de PQR, los cuales son recepcionados por el Responsable de Ventanilla Única y posteriormente entrega al Jefe de Proyectos. (Si la información es recepcionada vía telefónica se deberá registrar la mayor cantidad de datos por el funcionario responsable.	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, sino 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 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 o líder del Proceso el estado actual de las mismas, así mismo genera alertas a los responsables para dar solución a respuesta a 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 oficina gestora para que realice los ajustes necesarios.	Oficina Gestora Dirección General	N.A	Oficio Respuesta
5	Una vez aprobado y firmado el Oficio de respuesta de la PQR, se radica en la ventanilla única y se envía al destinatario final.	Oficina Gestora Ventanilla Única	Oficio Respuesta	Oficio Respuesta Radicado

<b>CONTROL DE CAMBIOS</b>			
<b>IDENTIFICACIÓN DEL CAMBIO</b>	<b>DETALLES DEL CAMBIO</b>	<b>FECHA DEL CAMBIO</b>	<b>VERSIÓN</b>
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