



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: 0.4

Fecha: 05.10.16

Página 1 de 4

Fecha: 2018/09/24	Ciudad: BARRANCABERMEJA
Informe de: SEGUIMIENTO PQR'S I SEMESTRE DE 2018	
Dependencia Productora: CONTROL INTERNO	
Presentado a: JORGE BAENA OROZCO	

### 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 2018, 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, Ley 1755 de 2015 y resolución 431 de 2016. "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 (correo electrónico)

**BARRANCABERMEJA – SI ES POSIBLE**

Avenida Circunvalar, Estadio de Fútbol Daniel Villa Zapata (Tribuna Oriental), Teléfonos: 6010170 - 6010171- 6010172  
[www.inderba.gov.co](http://www.inderba.gov.co) Código Postal 687031 – email: [inderba@inderba.gov.co](mailto:inderba@inderba.gov.co) - Barrancabermeja – Santander



**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: 0.4

Fecha: 05.10.16

Página 2 de 4

✓ **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>Inderba</b>	<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: 0.6 Fecha: 07.03.16
--------------------	---	--

<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, Seguimiento y Respuesta a la PQR's		
<b>SALIDA</b>	Respuesta de la PQR		
<b>DEFINICIONES</b>	<b>PQR:</b> Petición, Queja y Reclamo <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> 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 municipal, departamental, nacional o internacional que presenten peticiones, quejas y reclamos por insatisfacción en la prestación de un servicio. <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.		

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 vía 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

**BARRANCABERMEJA – SI ES POSIBLE**

Avenida Circunvalar, Estadio de Fútbol Daniel Villa Zapata (Tribuna Oriental), Teléfonos: 6010170 - 6010171- 6010172  
[www.inderba.gov.co](http://www.inderba.gov.co) Código Postal 687031 – email: [inderba@inderba.gov.co](mailto:inderba@inderba.gov.co) - Barrancabermeja – Santander

