INFORME DE SEGUIMIENTO DE DERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, SOLICITUDES DE INFORMACIÓN VIGENCIA PRIMER SEMESTRE DE 2018

En cumplimiento a lo establecido en el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, que indica que la Oficina de Control Interno deberá elaborar un informe de Quejas, Sugerencias y Reclamos recibidos y tramitados en la Entidad.

La oficina de Control Interno, en cumplimiento de la función de evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana incluyo en el ejercicio de auditoria Interna, evaluación aleatoria a las respuestas dadas por la Entidad a los derechos de petición, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes de información y las PQRS formulados por los ciudadanos; con el fin de determinar si estos cumplen con los tiempos establecidos por la ley; y establecer planes de Mejoramiento Institucional si se requiere.

OBJETIVO

Realizar seguimiento y evaluación al tratamiento de los derechos de petición quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones y denuncias por presuntos actos de corrupción que los ciudadanos y demás partes interesadas interponen ante la Institución, recepcionadas en la ventanilla única y en el link establecido en la página Web de la entidad, con el fin de determinar el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas y efectuar la recomendaciones que sean necesarias a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos que conlleven al mejoramiento continuo del INDERBU.

INFORME DE SEGUIMIENTO

A continuación, se presenta el informe de seguimiento de la muestra tomada de los radicados efectuados por los usuarios en el primer semestre de 2018 y atendidos por cada una de las oficinas responsables de emitir la respuesta. (Ver cuadro Anexo)

El presente informe se realizó con fundamento en la información suministrada por la Subdirección Administrativa y Financiera, ventanilla única y las diferentes dependencias de la Entidad, las cuales son las responsables de emitir la respuesta en los términos establecidos.

Las peticiones de solicitud de información fueron las más comunes en este semestre en cada una de las dependencias, más que para emitir quejas o denuncias, lo que demuestra el alto grado de aceptación y la buena imagen con que cuenta la Institución.

Durante el primer semestre de 2018, no se presentaron denuncias por actos de corrupción y tampoco se radicaron quejas en contra de funcionarios.

En este informe está contemplado los derechos de petición recibidos a través de la página WEB y Ventanilla Única Cuya respuesta ha sido dada a través de estos medios y además se ha remitido en medio físico; como también las PQRS recepcionadas.

Para el primer semestre el canal más utilizado por la ciudadanía para interponer requerimientos es la radicación escrita, ya que, del 98% de los requerimientos ingresaron por medio escrito radicados en la ventanilla única.

Dentro de la revisión de correspondencia se revisaron los derechos de petición como son los radicados: 201880-2018109-2018119-2018184-2018-186-2018187-2018194-2018350-2018410-2018411 y se verifico que se hubiesen respondido dentro del término y contestando el tema solicitado.

Se revisa el correo contactenos@inderbu.gov.co donde según certificación entregada a esta oficina por el Auxiliar Administrativo Nelson Tarazona certifica que a este correo llegaron 29 correos de invitaciones y convocatorias a capacitación, una a mesa de trabajo de LGTBI y dos solicitudes. Los correos fueron remitidos a los diferentes funcionarios tanto para que fueran contestados y su asistencia a las convocatorias.

Se evidencia en muy pocas contestaciones sin el radicado de la oficina de ventanilla única, pocos oficios enviados a las oficinas sin radicado, algunas respuestas verbales, falta actualizar el sistema de ventanilla única por lo tanto se realizan las recomendaciones a continuación.

RECOMENDACIÓN:

- Se recomienda a cada una de las dependencias de la Institución realizar monitorio permanente las solicitudes de la comunidad con el fin de que no se presente morosidad en emitir respuesta a lo requerido.
- Continuar con el trámite de los derechos de petición y PQRS en los tiempos establecidos controlando que cada DP sea rastreado hasta salir de la Institución y contestado en el tiempo legal, control que depende de cada uno de los Funcionarios responsables de su contestación.

- Fortalecer la socialización de los mecanismos que posee la Entidad para la atención y seguimiento de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, con el fin de estimular su uso.
- Se recomienda actualizar la página Web, con el fin de que se le de uso a las herramientas y poder obtener una mayor comunicación con la población.
- Se evidencia que en los oficios de respuesta no se les está colocando el número de radicado de la solicitud, complicando la búsqueda de la relación entre oficio solicitado y respondido; por lo tanto, se solicita colocar en cada oficio de respuesta el número de radicado del oficio entrante.
- Se recomienda actualizar la ventanilla única en la parte que sea posible identificar los oficios contestados.
- Enviar las respuestas por ventanilla única para que sean escaneadas y anexadas a esta ventanilla para poder hacer más fácil el seguimiento de la correspondencia.

MUESTRA TOMADA DERECHOS DE PETICION Y PQRS

RADICADO	FECHA DE RECEPCION	REMITENTE	DESTINATARIO	ASUNTO	CONTESTADO
2018115	9/02/2018	ASTDEMP	ELIZABETH PICO DIAZ	ASTDEMP SOLICITUD DE INFORMACION CUAL ES EL PRESUPUESTO PARA EL PLAN INSTITICUIONAL DE CAPACITACION PIC VIGENCIA FISCAL	SE CONTESTO
2018116	9/02/2018	ASTDEMP	ELIZABETH PICO DIAZ	ASTDEMP SOLICITUD DE COPIA DE LOS CONTRATOS DE PRESTACION DE SERVICIOS PARA LA VIGENCIA FISCAL 2018 QUE PARAMETROS PARA CONTRATAR DUARANTE EL 2016 AL 2018 CDT EN BANCOS EXISTENEXPLICAR RUBRO DE CAPACITACION Y BIENESTAR PARA EL 2018	SE CONTESTO

2018231	7/03/2018	CONTRALORIA MUNICIPAL	ELIZABETH PICO DIAZ	ZANDRY MARISOL CARDENAS ARIAS PROFESIONAL UNIVERSITARIO OFICINA RENDICION DE CUENTAS ASUNTO:SOLICITUD DE INFORMACION	SE CONTESTO
2018232	7/03/2018	CONCEJO DE BUCARAMANGA	ELIZABETH PICO DIAZ	PEDRO NILSON AMAYA MARTINEZ CONCEJAL DE BUCARAMANGA ASUNTO: DRECHO DE PETICION	SE CONTESTO
2018233	7/03/2018	CONCEJO DE BUCARAMANGA	ELIZABETH PICO DIAZ	PEDRO NILSON AMAYA MARTINEZ CONCEJAL DE BUCARAMANGA ASUNTO:SOLICITUD DE CERTIFICACION	SE CONTESTO
2018542	3/05/2018	ASTDEMP	ELIZABETH PICO DIAZ	ASTDEMO PRESENTA SOLICITUD DE PERMISO SINDICAL PARA TODOS LOS AFILIADOS A ESTE SINDICATO EL DIA LUNES 10 DE MAYO DE 2018 A PARTIR D ELA 1.PM	SE CONTESTO
2018621	22/05/2018	PERSONA JURIDICA	ELIZABETH PICO DIAZ	EDGAR FERNANDO PEREZ RODRIGUEZ CONTRALOR PROVINCIAL DE SANTANDER ASUNTO: SOLICITUD DE INFORMACI‘N AVERIGUACIONES PRELIMINARES	SE CONTESTO
2018574	15/05/2018	ALCALDIA DE BUCARAMANGA	ELIZABETH PICO DIAZ	SECRETARIA DE HACIENDA REQUERIMIENTO ORDINARIO No.018 INFORMAR A LA SECRETARIA DE HACIENDA OLGA PATRICIA CHACON ARIAS INFORMAR PARA LA VIGENCIA FISCAL 2018 CONTRATOS CONVENIOS OPS	SE CONTESTO
2018675	5/06/2018	ALCALDIA DE BUCARAMANGA	ELIZABETH PICO DIAZ	SENAIDA TELLEZ DUARTE SECRETARIA ADMINISTRATIVA PRESENTA VERIFICACION CUMPLIMIENTO	SE CONTESTO

				RESOLUCION 111 No.2017 VISITA EL DIA 14 DE JUNIO DE 2PM	
2018758	19/06/2018	PERSONA JURIDICA	ELIZABETH PICO DIAZ	CAMARA DE COMERCIO DERECHO DE PETICION PARA ENIVAR POR MEDIO MAGNETICO ESTADOS CONTABLES CON CORTE DICIEMBRE 31 DE 2017 COMPARATIVOS CON LA VIGENCIA DE 2016	SE CONTESTO
201855	24/01/2018	FUNDACIONES	ALVARO JOSE COTE MENDOZA	FAHES COLOMBIA RAQUEL ANDREA LISMA PTE SOLICITUD DE UN INSTRUCTOR DOCENTE ACTIVIDADES DEPORTIVAS Y DEL AGUA	SE CONTESTO
201861	26/01/2018	ALCALDIA DE BUCARAMANGA	ALVARO JOSE COTE MENDOZA	NATALIA DURAN VALBUENA JEFE OFICINA ASUNTOS INTERNACIONALES ASUNTO:INFORME DE ATENCION CIUDADANOS VENEZOLANOS	SE CONTESTO
2018202	2/03/2018	JUNTA DE ACCION COMUNAL	ALVARO JOSE COTE MENDOZA	ORLANDO MENDOZA BARAJAS. PRESIDENTE DE LA JUNTA ACCION COMUNLA BARRIO LOS COLORADOS. REF DERECHO DE PETICION ARTICULO 23 DE LA CONSTITUCION NACIONAL DE LA REPUBLICA.	SE CONTESTO
2018236	7/03/2018	INSTITUCIONES EDUCATIVAS	ALVARO JOSE COTE MENDOZA	JUNTA ADMINISTRADORA LOCAL COMUNA 1 SOLICITUD DE MESA DE TRABAJO PARA LA COMUNA	SE CONTESTO
2018243	8/03/2018	LIGAS DEPORTIVAS	ALVARO JOSE COTE MENDOZA	LIGA DE DEPORTES PARA PERSONAS CON LIMITACIONES FISICAS PRESENTA SOLICITUD DE APOYO ENTREGA DE LA PREMIACION DE LA IMPLEMENTACION DEPORTIVA PREMIACION 2017	SE CONTESTO

2018336	22/03/2018	FUNDACIONES	ALVARO JOSE COTE MENDOZA	SONIA ELENA PUENTES PEREZ. REPRESENTANTE LEGAL. LIC. EN PEDAGOGIA INFANTIL. REF: SOLICITUD ESPACIOS DE RECREACION	NO SE ENCUENTRA RESPUESTA
2018348	23/03/2018	PERSONA JURIDICA	ALVARO JOSE COTE MENDOZA	EDUARDO BARRIOS VALENCIA. REPRESENTANTE DERECHOS HUMANOS COMUNIDAD 7 ERE. CARCEL MODELO DE BUCARAMANGA. OBJETO: APOYO A COMPETENCIAS RECREODEPORTIVAS QUE PROMUEVAN EL CRECIMIENTO DE VALORES Y AUTOESTIMA QUE CONTRIBUYAN A ELIMINAR LA BRECHA DE REINCIDENCIA EN EL EPMSC-BUC.	SE CONTESTO
2018416	10/04/2018	PERSONA JURIDICA	ALVARO JOSE COTE MENDOZA	ANA MILENA MARTINEZ GOMEZ ASOCIACION DE MADRES COMUNITARIAS DEL CAFEMADRID SOLICITAN APOYO CON UNA JORNADA RECREATIVA PARA EL SECTOR	SE CONTESTO
2018428	13/04/2018	CONCEJO DE BUCARAMANGA	ALVARO JOSE COTE MENDOZA	PEDRO NILSON AMAYA MARTINEZ, CONCEJAL DE BUCARAMANGA. ASUNTO:DERECHO DE PETICION.	SE CONTESTO
2018550	7/05/2018	CONCEJO DE BUCARAMANGA	ALVARO JOSE COTE MENDOZA	CONCEJO DE BUCARAMANGA CONCEJAL JHON CLARO AREVALO PRESENTA DERECHO DE PETICION ACUERDO OO6 de/16 INDERBU y que programas hay para 20'18	SE CONTESTO

20184	3/01/2018		Henry Nino Neira	WILLIAM LEGUIZAMON VASQUEZ ENTRENADOR DE TENIS ASUNTO: SOLICITUD DE ENTRENAMIENTO EN CANCHASDE TENIS POLIDEPORTIVO CIUDAD BOLIVAR	SE CONTESTO VERBALMENTE
2018241	8/03/2018	INSTITUCIONES EDUCATIVAS	Henry Nino Neira	INSTITUCION EDUCATIVA GABRIELA MISTRAL PRESENTA SOLICITUD DE PERISMO Y ALQUILER DEL COLISEO BICENTARIO EL DIA 8 DE JUNIO DE 2018	SE CONTESTO
2018242	8/03/2018	ALCALDIA DE BUCARAMANGA	Henry Nino Neira	SOBRE PARA HENRY NI♀'O NEIRA SOLICIUTD DE FACTURACION ENVIAN CODIGO 61783 DE ESCENARIOS DEPORTIVOS A CARGO DEL INDERBU POLIDEPORITVO CIUDAD BOLIVAR CANCHA LA JUVENTUD Y CANCHA EL BUENO	SE CONTESTO
2018353	26/03/2018	LIGAS DEPORTIVAS	Henry Nino Neira	ENVER FRANCISCO CARRE♀'O. PRESIDENTE LIGA DE PATINAJE SANTANDER. LIGA SANTANDEREANA DE PATINAJE. ASUNTO: SOLICITUD DE TRASLADO DE FECHA DEL FESTIVAL DE ESCUELAS LISAPATIN.	SE CONTESTO
2018494	24/04/2018	FUNDACIONES	Henry Nino Neira	FUNDACION CRECER Y VIVIR SOLICITUD DE USO DEL PARQUE EXTREMO PARA EVENTOS DE ESA ENTIDAD DURANTE LA SEMAND E 2PM A 6.PM	SE CONTESTO
2018586	17/05/2018	CLUBES	Henry Nino Neira	MILLER ALFONSO BARRERA, PREPARADOR DE PORTEROS REAL BUCARAMANGA. REF: SOLICITUD PRESTAMO COMPLEJO DEPORTIVO.	SE CONTESTO VERBALMENTE

				ESTADIO LA JUVENTUD.	
2018685	6/06/2018	PERSONA NATURAL	Henry Nino Neira	ANA CECILIA QUINTANA QUINTERO STAR MOTOR SANTANDER SOLICITUD PRESTAMO DE CANCHA SINTETICA LA JUVENTUD PARA EL MES DE JUNIO Y JULIO A PARTIR DE LAS 8.AM HASTA 9.AM Y DIEGO FIGUEROA CLUB STARS SOCCER LOS DOMINGOS DE JUNIO Y JULIO A PARTIR DE 9.AM HASTA 10.AM	SE CONTESTO
2018753	19/06/2018	LIGAS DEPORTIVAS	Henry Nino Neira	LIGA SANTANDEREANA DE CULTURA SOLICITA UN ESCENARIO DEPORTIVO PARA EVENTO DE LA LIGA A REALIZARSE EN CUALQUIER ESCENARIO PARA EL DIA 30 DE JUNIO DE 2018 CON TODA LA LOGISTICA	SE CONTESTO
2018816	29/06/2018	PERSONA JURIDICA	Henry Nino Neira	LUIS OCTAVIO CARBONEL PRESIDENTE CMSB ASUNTO: PRESTANMO COLISEO DE SOFTBOL	SE CONTESTO VERBALMENTE
2018885	16/07/2018	PROCUDADURIA	Henry Nino Neira	DIAN PRESENTA SOLICITUD DE PRESTAMO DE CANCHA DEL POLIDEPORTIVO CIUDAD BOLIVAR ENTRENAR EQUIPO DE VOLEIBOL TODOS LOS JUEVES EN HORARIO DE 4.30PM A 7.PM	SE CONTESTO
2018262	9/03/2018	CLUBES	Henry Nino Neira	BOCA JUNIORS PRESENTA SOLICITUD DE PRESTAMO CANCHA DEL PARQUE EXTREMO PARA LOS DIAS MIERCOLES Y VIERNES FIRMA DR. JORGE ALBERTO FIGUEROA	SE CONTESTO

20183	3/01/2018	PERSONA JURIDICA	MARIA PIEDAD ECHEVERRIA RODRIGUEZ	JOSE FERNANDO BUSTAMANTE ACOSTA REPRESENTANTE DE CANARIAM ASUNTO: CONVOCATORIA DE ARRENDAMIENTO ALMACEN EN EL PATINODROMO	SE CONTESTO
201850	23/01/2018	PERSONERIA DE BUCARAMANGA	MARIA PIEDAD ECHEVERRIA RODRIGUEZ	LUZ ESTELLA PE‘ALOZA MANTILLA PROF. ESPECIALIZADA ASUNTO:SEGUIMIENTO A PETICION REALIZADA SESION DEL CONCEJAL URIEL ORTIZ RUIZ	SE CONTESTO
201880	31/01/2018	PERSONA NATURAL	MARIA PIEDAD ECHEVERRIA RODRIGUEZ	DERECHO DE PETICION SIMON ROA ESPINO SOBRE EL PAGO DE SU CONTRATO	SE CONTESTO
2018109	8/02/2018	PERSONA NATURAL	MARIA PIEDAD ECHEVERRIA RODRIGUEZ	DERECHO DE PETICION PRESENTADO POR EL SE‘OR JOSE GABRIEL MARTINEZ RAMIREZ SOBRE COLEGIO D ELAS AMERCICAS	SE CONTESTO
2018184	27/02/2018	PERSONA JURIDICA	MARIA PIEDAD ECHEVERRIA RODRIGUEZ	DERECHO DE PETICION MOSTHE VICENTE MEDINA RODRIGUEZ FORMA DE PAGO POR EL NO PAGO DEL CONTRATO	SE CONTESTO
2018186	27/02/2018	PERSONA NATURAL	MARIA PIEDAD ECHEVERRIA RODRIGUEZ	DERECHO DE PETICION DE HERIBERTO QUIJANO CADENA DEVOLUCION DE PAGOS HECHOS AL INDERBU CUANDO EL FUE CONTRATISTA A‘O 2012	SE CONTESTO
2018187	27/02/2018	PERSONA NATURAL	MARIA PIEDAD ECHEVERRIA RODRIGUEZ	DERECHO DE PETICION PRESENTADO POR ORLANDO RAMIREZ MARTINEZ QUIEN PIDE DEVOLUCION DE LOS PAGOS HECHOS AL SISTEMA GENRAL DE SEGURIDAD SOCIAL CUANDO EL FUE CONTRTISTA DEL INDERBU A‘O 2012	SE CONTESTO

2018388	5/04/2018	PERSONA NATURAL	MARIA PIEDAD ECHEVERRIA RODRIGUEZ	MARGY PATRICIA RUEDA SANDOVAL, CONTRATISTA ASUNTO: DERECHO DE PETICION	SE CONTESTO
2018412	10/04/2018	PERSONA JURIDICA	MARIA PIEDAD ECHEVERRIA RODRIGUEZ	MARIBEL OVIEDO RUEDA PRESENTA DERECHO DE PETICION PARA QUE SE LE REINTEGRO A SOLICITUD DE INDEXACION TODOS LOS VALORES QUE SE LE DESCONTARON POR PAGO DE SEGURIDAD SOCIAL	SE CONTESTO
201819	10/01/2018	CONCEJO DE BUCARAMANGA	NOEMY GARCIA LEON	PEDRO NILSON AMAYA MARTINEZ CONCEJAL DE BUCARAMANGA ASUNTO: CERTIFICACION DE RECIBIDO A SATISFACION DE LA ALMACENISTA DEL INDERBU	SE CONTESTO
201820	10/01/2018	CONCEJO DE BUCARAMANGA	NOEMY GARCIA LEON	PEDRO NILSON AMAYA MARTINEZ CONCEJAL DE BUCARAMANGA ASUNTO: CERTIFICACION DE RECIBIDO A SATISFACCION DEL ALMACENISTA	SE CONTESTO
201878	31/01/2018	LIGAS DEPORTIVAS	NOEMY GARCIA LEON	FRANCISCO JAVIER FRANCO FORMADOR DE AJEDREZ SOLICITA UN APOYO CON UNIFORMES	SE CONTESTO TARDE
201881	1/02/2018	FUNDACIONES	NOEMY GARCIA LEON	FUNDACION HOGARES CLARET ENVIA CARTA SOLICITA UNA DONACION DE ESTRUCTURA	SE CONTESTO TARDE
2018276	13/03/2018	FUNDACIONES	NOEMY GARCIA LEON	ALEICER CASTRO JIMENEZ. REPRESENTANTE LEGAL. MANOS ABIERTAS POR LA NO VIOLENCIA. ASUNTO: SOLICITUD APOYO CON	SE CONTESTO

				UNIFORMES PARA NI‘O QUE ESTAN PARTICIPANDO EN EL PROGRAMA PAZIFICANDONOS.	
2018119	12/02/2018	CONCEJO DE BUCARAMANGA	YOLANDA MENDIVELSO M	DERECHO DE PETICION PRESENTADO POR CONCJEAL JHON JAIRO CLARO DISCAPCIDAD Y DEMAS PROGRAMS EJECUTADOS PRO EL INDERBU DURANTE LA VIGENCIA 2017 Y PRESPUESTO EJECUTADO POR LOS MISMOS	SE CONTESTO
2018120	12/02/2018	ALCALDIA DE BUCARAMANGA	YOLANDA MENDIVELSO M	MYRIAM RIQUELME P ENIVA CARTA SOLICITANDO RESPUESTA A DERECHOS DE PETICION DEL MES DE JUNIO Y JULIO Y QUE DEBEN REPONDERCE ANTES DEL 15 DE FEBRERO	SE CONTESTO
2018252	9/03/2018	ALCALDIA DE BUCARAMANGA	YOLANDA MENDIVELSO M	MYRIAM ELIZABETH RIQUELME PASSOW. ASESORA DESPACHO ALCALDE. ASUNTO: DERECHO DE PETICION RAD.012448 DEL 05/03/18 (AL CONTESTAR CITE ESTOS DATOS)	SE CONTESTO
2018345	23/03/2018	CLUBES	YOLANDA MENDIVELSO M	CARTA DE MBEL MOSQUERA MENA SOBRE CLUB DEPORTIVO Y CULTURAL DE LAS UTS	SE CONTESTO
2018350	23/03/2018	PERSONA JURIDICA	YOLANDA MENDIVELSO M	Derecho de petición presentado por Jose rojas López cp²a del reconocimiento deportivo al club yariguies	SE CONTESTO
2018410	10/04/2018	PERSONA JURIDICA	YOLANDA MENDIVELSO M	DERECHO DE PETICION ANSELOMO VARGAS LISTADO DE CLUBES	SE CONTESTO

2018765	20/06/2018	ALCALDIA DE BUCARAMANGA	YOLANDA MENDIVELSO M	MYRIAM RIQUELME REMITE POR COMPETENCIA CARTA DE NATALIA PINZON DEPORTISTA QUIEN SOLICITA APOYO PARA ASISTIR AL CAMPEONATO NACIONAL DE PARAPENTE DE PRECISION A REALIZARSE EN BOYACA	SE CONTESTO
2018770	20/06/2018	FISCALIA GENERAL DE LA NACION	YOLANDA MENDIVELSO M	JULIANA MORENO BLANCO TECNICO INVESTIGADOR DE LA FISCALIA SOLICITA INFORMACION SEGUNRADICADO No.540016001237201 1-00030 OT-13673 CARACTER URGENTE CONTRA FERNEY LOPEZ CAMACHO	SE CONTESTO
2018864	11/07/2018	CONTRALORIA MUNICIPAL	YOLANDA MENDIVELSO M	CONTRALORIA MUNICIPAL ENV♀ A SOLICITUD DE INFORMACI♀“N PARA LA AUDITORIA REGULAR A INDERBU VIGENCIA 2017-PGA-2018 FIRMA TATIANA RENGIFO PROFESIONAL UNIVERSITARIA	SE CONTESTO
2018868	12/07/2018	CLUBES	YOLANDA MENDIVELSO M	VIVIANA ANDREA MARTINEZ RUEDA PRESIDENTA CLUB ASUNTO: RECONOCIMIENTO DEPORTIVO	SE CONTESTO