RESOLUCION No. 064

FECHA:	Fusagasugá, agosto 25 de 2021
EMITIDA POR:	DIRECTOR

"POR LA CUAL SE REGLAMENTA EL TRAMITE INTERNO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS - PQRS – EN EL INSTITUTO DEPORTIVO Y RECREATIVO DE FUSAGASUGÁ IDERF"

El Director del Instituto Municipal del Deporte, La Recreación, El Aprovechamiento del Tiempo Libre, La Educación Extraescolar y La Educación Física - IDERF en uso de sus atribuciones legales, estatutarias y en especial las conferidas por el Acuerdo No. 039 de 1995, el Decreto No. 028 de 2020, la ley 181 de 1995 y

CONSIDERANDO

Que la Constitución Política establece en el artículo 23 el derecho fundamental de petición, el cual permite que toda persona presente peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta respuesta dentro de los términos legales.

Que de conformidad con lo dispuesto en el artículo 22 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, sustituido por la Ley 1755 de 2015, las autoridades deben reglamentar el trámite interno de las peticiones que les corresponda resolver y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo, observando en especial las disposiciones legales consagradas en los artículos 13 a 33 de la Ley 1437 de 2011, sustituidos por la Ley 1755 de 2015, en el inciso 3 del artículo 6 de la Ley 962 de 2005, en el artículo 55 de la Ley 190 de 1995 y en su Decreto Reglamentario 2232 de 1995, compilado en el Decreto Único Reglamentario del Sector de la Función Pública N° 1083 de 2015 o las normas que las modifiquen adicionen o sustituyan.

Que el Decreto Nacional 2573 de 2014, compilado en el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnología de la Información y las Comunicaciones N° 1078 de 2015, establece los lineamientos, instrumentos y plazos para implementar la Estrategia de Gobierno en Línea y así contribuir al incremento de la transparencia en la gestión pública y promover la participación ciudadana haciendo uso de los medios electrónicos en concordancia con lo dispuesto por el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y el artículo 1° del Decreto Ley 019 de 2012 o las normas que las modifiquen, adicionen o sustituyan.

Que la Ley 1712 de 2014, "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones", regula el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía de tal derecho y las excepciones a la publicidad de información.

Que el proceso de "PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS" del Instituto Deportivo y Recreativo de Fusagasugá IDERF, se encuentra documentado en el Sistema de Gestión de Calidad de la Entidad a través del Proceso PRO-GSC-01 Versión:00 y tiene como objetivo "Describir la metodología para la elaboración de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias hechas por parte de la comunidad en general al Instituto Deportivo y Recreativo de Fusagasugá.

Que el 30 de junio de 2015 fue expedida la Ley estatutaria 1755, "Por medio de la cual se regula el derecho de petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento y de lo Contencioso Administrativo", y en virtud de esto se hace necesario modificar la reglamentación interna del trámite de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias –PQRS- que le corresponden atender, responder o resolver al Instituto Deportivo y Recreativo de Fusagasugá.

Que, en mérito de lo expuesto,

RESUELVE

ARTICULO PRIMERO: El objeto de la presente Resolución es reglamentar y adoptar el trámite interno de las – PQRS- presentados por la ciudadanía ante el Instituto Deportivo y Recreativo de Fusagasugá a través de los canales oficiales definidos por la Entidad, de conformidad con lo establecido en la normativa vigente aplicable a la materia. Contenido en documento anexo en cinco (05) folios.

ARTICULO SEGUNDO: Los canales oficiales definidos por la Entidad para la recepción de las – PQRS- presentadas por la ciudadanía son los siguientes:

- ✓ Ingresando al portal web de la entidad www.iderf.gov.co Icono: Servicio al Ciudadano- atención al ciudadano-quejas y reclamos – Ingrese sus PQRS.
- ✓ Canales telefónicos: Teléfono: 8748080 - Celular: 3224154377
- ✓ Canal electrónico: Aplicativo de recepción de PQRS ubicado en la Página Web del Instituto Deportivo y Recreativo de Fusagasugá IDERF, https://iderf.gov.co/quejas-y-reclamos/.
- ✓ Correos electrónicos: atencionalciudadano@iderf.gov.co y/o iderffusagasuga@outlook.es

Los Puntos de Radicación corresponden a las ventanillas de radicación dispuestas por la Entidad para la recepción de comunicaciones escritas presentadas por la ciudadanía:

- ✓ Mediante radicación de documentos en la Ventanilla Única y/o formato FOR-GSC-01 Versión:00, del Instituto Deportivo y Recreativo de Fusagasugá IDERF, en el Barrio Coburgo Carrera 3 No. 14 A-68 Coliseo Futsal de lunes a viernes 8:00 am a 12:00 m y de 2:00 pm a 5:00 pm.
- ✓ Buzón de Sugerencias ubicado en el punto de atención dispuesto por la Entidad, a través de los cuales la ciudadanía puede formular por escrito las –PQRS-.

ARTÍCULO TERCERO: La coordinación para la elaboración, construcción implementación y seguimiento del reglamento para el tramite interno de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias estará a cargo de la Secretaria General, quien coordinará con los responsables de los procesos su implementación.

ARTÍCULO CUARTO: Los líderes del proceso oficina de la Dirección y Secretaria General en conjunto, deben monitorear y revisar periódicamente el Buzón de PQRS y realizar mensualmente la apertura del mismo consignado en Acta según formato FOR-GCA-15 y entregar copia de la misma a la Oficina de Control Interno para el respectivo seguimiento e informe.

ARTÍCULO QUINTO: A la Oficina de Control Interno o quien haga sus veces le corresponde adelantar la verificación de cumplimiento del reglamento para el tramite interno de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias y la publicación del respectivo informe. Le concierne así mismo a la Oficina de Control Interno o quien haga sus veces efectuar el seguimiento y el control a la implementación y a los avances de las actividades consignadas en el presente reglamento.

PARÁGRAFO: La Oficina de Control Interno realizará 2 (dos) seguimiento al año.

ARTÍCULO SEXTO: Tiene el carácter obligatorio en cuanto a su ejecución, seguimiento y evaluación por parte de los Servidores Públicos del Instituto Deportivo y Recreativo de Fusagasugá IDERF, Jefe de Control Interno o quien haga sus veces y demás funcionarios de la Entidad.

ARTICULO SEPTIMO: La presente Resolución surte efectos fiscales a partir de la fecha de su expedición y deroga las demás disposiciones anteriores relacionadas.

COMUNÌQUESE Y CUMPLASE

Dada en Fusagasugá, a los veinticinco (25) días del mes de agosto del año dos mil veintiuno (2021).

ELVIS YONJAN CORTES GARCIA
Director

Elaborado por: ARR- Aux. Aditivo
Revisado por: YMM- Juridica
Aprobado por: EYCG - Director
Gestión documental
Original destinatario:
1 Copia: Carpeta Manuales de Procesos
2 Copia: Carpeta Resoluciones 2021,
Anexo: Reglamento Interno de PQRS

Carrera 3 No. 14 A- 66 Coliseo Coburgo – Futsal
Teléfonos: (091) 874 8080
Celular: 3224154377
NIT: 890680338-1
E-mail: atencionalciudadano@iderf.gov.co
WEB: www.iderf.gov.co
Código Postal: 252211