 <p><b>ALCALDÍA DE VALLEDUPAR</b> <b>INDER</b></p>	INSTITUTO DE DEPORTE, RECREACION Y ACTIVIDAD FISICA INDER VALLEDUPAR  INFORME PQRS D II SEMESTRE 2024	Código: FT-GD-01
		Fecha: 19/03/2013
		Versión: 1.0
		Pág. 1-10

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS  
II  
SEMESTRE DE 2024

	INSTITUTO DE DEPORTE, RECREACION Y ACTIVIDAD FISICA INDER VALLEDUPAR	Código: FT-GD-01
	INFORME PQRS D II SEMESTRE 2024	Fecha: 19/03/2013
		Versión: 1.0
		Pág. 2-10

## PRESENTACIÓN

El Instituto de Deporte, Recreación y Actividad Física - Inder Valledupar, a través de la Oficina de Control Interno, presenta el informe consolidado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias - PQRS recibidas y atendidas por el Instituto a través de los diferentes canales de atención, en el periodo comprendido entre el 1 de Julio al 31 de Diciembre de la vigencia 2024, con el fin de analizar y establecer la oportunidad de la respuesta, buscando cumplir con los términos de ley generando recomendaciones para fortalecer el proceso interno.

El presente informe busca brindar información detallada sobre las PQRS recibidas por los diferentes canales habilitados por la Entidad, así como el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas de cada una de las dependencias.

Con este informe se da cumplimiento a la normativa vigente, (Ley 1474 de 2011, Ley 1712 de 2014, Decreto 0103 de 2015) en el sentido de poner en conocimiento de la ciudadanía en general, la gestión del Instituto durante el Segundo Semestre de 2024 en materia de cumplimiento a las PQRS.

Las peticiones se discriminan por modalidad de petición, canal y tipo de atención, identificando inconformidades o debilidades en la atención, formulando de esta manera recomendaciones para mejorar la prestación del servicio.

## OBJETIVO

### *Objetivo general*

Velar por el cumplimiento en la atención de los derechos de petición de acuerdo con las normas legales vigentes y la publicación del presente informe del Instituto Municipal de Recreación y Deporte en el ejercicio de sus funciones para la atención de los mismos.

### *Objetivos específicos*

Realizar el análisis de los resultados obtenidos de las PQRS radicadas en el Segundo Semestre del año 2024.

Realizar un balance general de la gestión de las PQRS, con el fin de identificar oportunidades de mejora.

Comunicar las acciones que se han adelantado por parte de la OCI para aumentar el grado de cumplimiento, oportunidad, pertinencia, eficiencia, eficacia y efectividad en la atención de PQRS.

Presentar las recomendaciones y sugerencias a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos para promover el mejoramiento continuo del Instituto.

## ALCANCE

Informar a la Alta Dirección, el seguimiento efectuado por la Oficina de Control Interno (OCI), los resultados del análisis del grado de cumplimiento de las respuestas dadas por el Instituto a las PQRS durante el periodo comprendido entre el 1 de enero a 30 de junio de 2024, según consolidado de peticiones, registrados en el libro dispuesto para ello.

	<p>INSTITUTO DE DEPORTE, RECREACION Y ACTIVIDAD FISICA INDER VALLEDUPAR</p> <p>INFORME PQRSD II SEMESTRE 2024</p>	Código: FT-GD-01
		Fecha: 19/03/2013
		Versión: 1.0
		Pág. 3-10

## GLOSARIO


De conformidad con la normativa vigente, los lineamientos para la Atención Integral del ciudadano y los procedimientos incorporados por el Departamento Nacional de Planeación, se define:

➤ **Derecho de Petición:**

Es el derecho que tiene toda persona a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución (C.N. art. 23).

De acuerdo con nuestra ley la petición puede hacerse a través de diferentes modalidades y se atenderán dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción o de acuerdo con su modalidad, de la siguiente manera:

- **Solicitud de documentos o información:** Requerimiento para la reproducción de documentos que reposan en los archivos de la entidad. Deberán atenderse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción.
- **Consulta:** Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán atenderse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.
- **Solicitud de Información Pública:** Cuando se solicita acceso a la información pública que la Entidad genera, obtiene, adquiere o controla en el ejercicio de su función. Deberán atenderse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción.
- **Peticiones entre autoridades:** Cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos a otra, esta deberá resolverla en un término no mayor de diez (10) días. En los demás casos, resolverá las solicitudes dentro de los plazos previstos en el artículo 14.
- **Queja:** Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con la conducta irregular realizada por uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones. Deberán atenderse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.
- **Reclamo:** Es la manifestación ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la no atención oportuna de una solicitud. Deberán atenderse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.
- **Sugerencia:** Es una propuesta que se presenta para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública. Deberán atenderse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.
- **Denuncia (por actos de corrupción Internos / Externos):** Es la puesta en conocimiento ante la autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa – sancionatoria o ético profesional. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan


	<b>ALCALDÍA DE VALLEDUPAR</b> <b>INDER</b>	INSTITUTO DE DEPORTE, RECREACION Y ACTIVIDAD FISICA INDER VALLEDUPAR  <b>INFORME PQRS D II SEMESTRE 2024</b>	Código: FT-GD-01
			Fecha: 19/03/2013
			Versión: 1.0
			Pág. 4-10

responsabilidades. Deberán atenderse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

## CANALES DE ATENCIÓN

El Instituto Municipal de Recreación y Deporte pone a disposición de la ciudadanía los siguientes canales es para el acceso a los trámites, servicios y/o información de la Entidad, quien presta un servicio oportuno y da respuesta adecuada al ciudadano

Canal	Mecanismo	Ubicación	Horario de Atención	Descripción
Presencial	Servicio al Ciudadano	Calle 28 # 13 65 Barrio Doce de Octubre	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 am a 6:00 pm.	Se brinda información de manera personalizada y se contacta con los responsables de la información de acuerdo con la consulta, solicitud, queja y/o reclamo.
Telefónico	Línea fija	(095) 5623279	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 am a 6:00 pm	Línea general de atención al ciudadano, en la cual se brinda información y orientación sobre trámites y servicios que son competencia del INSTITUTO.
Virtual	Correo Electrónico	<a href="mailto:secretaria@indervalledupar.gov.co">secretaria@indervalledupar.gov.co</a>	El portal y los correos electrónicos, se encuentran activos las 24 horas, no obstante, los requerimientos registrados por dichos medios se gestionan en horas y días hábiles.	Por este canal, se reciben peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o denuncias por actos de corrupción, las cuales una vez recibida se radican en el libro que lleva la Secretaria General.
	Correo Electrónico, Notificaciones judicial	<a href="mailto:juridico@indervalledupar.gov.co">juridico@indervalledupar.gov.co</a>		Por este canal se atienden las notificaciones judiciales de tribunales y juzgados
Escrito	Radicación comunicación escrita.	Calle 28 # 13 65 Barrio Doce de Octubre	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 am a 6:00 pm	Se podrán radicar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por actos de corrupción.
	Buzón de Sugerencia	Calle 28 # 13 65 Barrio Doce de Octubre	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 am a 6:00 pm	Recibir sugerencias de los funcionarios, servidores, ciudadanos y usuarios del INSTITUTO.

	<p>INSTITUTO DE DEPORTE, RECREACION Y ACTIVIDAD FISICA INDER VALLEDUPAR</p> <p>INFORME PQRS D II SEMESTRE 2024</p>	Código: FT-GD-01
		Fecha: 19/03/2013
		Versión: 1.0
		Pág. 5-10


## TOTAL, PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

Durante el Segundo Semestre de 2024 fueron radicados en total (87) ochenta y siete requerimientos al Instituto de deporte, recreación y actividad física de Valledupar, discriminados de la siguiente manera.


### PQRS RECIBIDAS JULIO - DICIEMBRE

Julio	24
Agosto	17
Septiembre	14
Octubre	17
Noviembre	12
Diciembre	03
<b>TOTAL</b>	<b>87</b>


OFICINA RESPONSABLE	CONTESTADA
Administrativa y Financiera	01
Deporte	02
Oficina Jurídica	29
Parques	31
Planeación	0
Promotoria	24
Talento Humano	00
<b>Total Acumulado</b>	<b>87</b>

 <b>ALCALDÍA DE VALLEDUPAR</b> <b>INDER</b>	INSTITUTO DE DEPORTE, RECREACION Y ACTIVIDAD FISICA INDER VALLEDUPAR	Código: FT-GD-01
	<b>INFORME PQRSD II SEMESTRE 2024</b>	Fecha: 19/03/2013
		Versión: 1.0
		Pág. 6-10

JULIO						
Radicado No	Fecha Recepcion	Fecha Respuesta	Peticionario	Tipo PQRSD	Oficina Responsable	Estado
9.441	02/07/2024	16/07/2024	OSCAR ANDRES GAVIRIA MEJIA	Queja	Parques	Contestada
9.442	10/07/2024	31/07/2024	JHON DAVID MAESTRE	Queja	Parques	Contestada
9.443	10/07/2024	31/07/2024	YULIETH SOSSA	Queja	Parques	Contestada
9.444	10/07/2024	31/07/2024	ESTEFANY BELEÑO	Queja	Parques	Contestada
9.445	10/07/2024	31/07/2024	JHELLEN RAMOS	Queja	Parques	Contestada
9.446	10/07/2024	31/07/2024	LUIS ANGEL HERNANDEZ	Queja	Parques	Contestada
9.447	10/07/2024	31/07/2024	ELDY SANTANA	Queja	Parques	Contestada
9.448	10/07/2024	31/07/2024	KELLY ALMENDRALES	Queja	Parques	Contestada
9.449	10/07/2024	31/07/2024	LEONARDO ZABALETA	Queja	Parques	Contestada
9.450	10/07/2024	31/07/2024	YULIETH ZULUAGA	Queja	Parques	Contestada
9.451	10/07/2024	31/07/2024	CLUB DEPORTIVO LAS CASITAS SOMOS TODOS	Solicitudes	Parques	Contestada
9.457	23/07/2024	14/08/2024	VIVIANA SAUCEDO	Queja	Parques	Contestada
9.463	25/07/2024	16/08/2024	PETICIONES GENERALES-SIN # IDENTIFICACION(SIN CC-SIN NIT)	Solicitudes	Parques	Contestada
9.464	29/07/2024	16/08/2024	PILAR ARIAS USTARIZ	Queja	Parques	Contestada
9.458	23/07/2024	14/08/2024	CLAUDIA MARIA ECHAVARRIA	Solicitudes	Oficina Juridica	Contestada
9.459	24/07/2024	29/07/2024	CONTRALORIA GENERAL DE LA REPUBLICA	Solicitudes	Oficina Juridica	Contestada
9.461	24/07/2024	25/07/2024	ALCALDIA MUNICIPAL DE VALLEDUPAR	Solicitudes	Oficina Juridica	Contestada
9.452	10/07/2024	31/07/2024	YOHJAN ROSADO	Solicitudes	Promotoria	Contestada
9.453	11/07/2024	31/07/2024	EDGARDO MAESTRE HERRERA	Solicitudes	Promotoria	Contestada
9.454	12/07/2024	02/08/2024	JHON JANER SOTO	Solicitudes	Promotoria	Contestada
9.455	16/07/2024	30/07/2024	ATILIO GONZALEZ ARRIETA	Solicitudes	Promotoria	Contestada
9.456	17/07/2024	31/07/2024	PETICIONES GENERALES-SIN # IDENTIFICACION(SIN CC-SIN NIT)	Solicitudes	Promotoria	Contestada
9.460	24/07/2024	08/08/2024	LIGA DE SOFTBOL DEL CESAR	Solicitudes	Promotoria	Contestada
9.462	25/07/2024	09/08/2024	MARIA FERNANDA PABON	Solicitudes	Promotoria	Contestada
AGOSTO						
Radicado No	Fecha Recepcion	Fecha Respuesta	Peticionario	Tipo PQRSD	Oficina Responsable	Estado
9.472	13/08/2024	04/09/2024	PETICIONES GENERALES-SIN # IDENTIFICACION(SIN CC-SIN NIT)	Solicitudes	Parques	Contestada
9.475	14/08/2024	05/09/2024	PETICIONES GENERALES-SIN # IDENTIFICACION(SIN CC-SIN NIT)	Queja	Parques	Contestada
9.479	15/08/2024	06/09/2024	PETICIONES GENERALES-SIN # IDENTIFICACION(SIN CC-SIN NIT)	Solicitudes	Parques	Contestada
9.468	08/08/2024	30/08/2024	NORMA CONRADO CUADRADO	Solicitudes	Deporte	Contestada


 <b>ALCALDÍA DE VALLEDUPAR</b> <b>INDER</b>	INSTITUTO DE DEPORTE, RECREACION Y ACTIVIDAD FISICA INDER VALLEDUPAR  <b>INFORME PQRSO II SEMESTRE 2024</b>		Código: FT-GD-01
			Fecha: 19/03/2013
			Versión: 1.0
			Pág. 7-10

9.474	06/08/2024	14/08/2024	CONTRALORIA GENERAL DE LA REPUBLICA	Solicitudes	Oficina Juridica	Contestada
9.476	15/08/2024	21/08/2024	CONTRALORIA GENERAL DE LA REPUBLICA	Solicitudes	Oficina Juridica	Contestada
9.477	15/08/2024	30/08/2024	RICARDO AUGUSTO VIVES FERNANDEZ	Solicitudes	Oficina Juridica	Contestada
9.478	15/08/2024	30/08/2024	RICARDO AUGUSTO VIVES FERNANDEZ	Solicitudes	Oficina Juridica	Contestada
9.480	28/08/2024	11/09/2024	ALCALDIA MUNICIPAL DE VALLEDUPAR	Solicitudes	Oficina Juridica	Contestada
9.481	30/08/2024	13/09/2024	RICARDO AUGUSTO VIVES FERNANDEZ	Solicitudes	Oficina Juridica	Contestada
9.466	01/08/2024	23/08/2024	CIDEF S.A.S	Solicitudes	Oficina Juridica	Contestada
9.467	06/08/2024	22/08/2024	ALCALDIA MUNICIPAL DE VALLEDUPAR	Solicitudes	Oficina Juridica	Contestada
9.469	08/08/2024	30/08/2024	LOGISERV GLOBAL S.A.S.	Solicitudes	Oficina Juridica	Contestada
9.470	09/08/2024	26/08/2024	RICARDO AUGUSTO VIVES FERNANDEZ	Solicitudes	Oficina Juridica	Contestada
9.471	09/08/2024	26/08/2024	RICARDO AUGUSTO VIVES FERNANDEZ	Solicitudes	Oficina Juridica	Contestada
9.473	09/08/2024	26/08/2024	YERLIAM CAROLINA ACOSTA	Queja	Promotoria	Contestada
9.465	01/08/2024	16/08/2024	FRANKIS VANEGAS	Solicitudes	Promotoria	Contestada
<b>SEPTIEMBRE</b>						
Radicado No	Fecha Recepcion	Fecha Respuesta	Peticionario	Tipo PQRSO	Oficina Responsable	Estado
9.484	09/09/2024	23/09/2024	TEOBALDO MARTINEZ CASTRO	Solicitudes	Parques	Contestada
9.486	11/09/2024	02/10/2024	ALCALDIA MUNICIPAL DE VALLEDUPAR	Solicitudes	Parques	Contestada
9.489	20/09/2024	04/10/2024	EDWIN ARROYO	Solicitudes	Parques	Contestada
9.482	03/09/2024	24/09/2024	JUAN FELIPE DUQUE	Denuncias	Oficina Juridica	Contestada
9.483	05/09/2024	19/09/2024	ANA DELIA RAMIREZ	Queja	Oficina Juridica	Contestada
9.488	18/09/2024	02/10/2024	HAROLD OSWALDO SANCHEZ VANEGAS	Petición	Oficina Juridica	Contestada
9.495	26/09/2024	10/10/2024	GUSTAVO CUBILLOS TRESPALACIOS	Solicitudes	Oficina Juridica	Contestada
9.485	10/09/2024	30/09/2024	FREDI HUMBERTO ACEVEDO	Queja	Promotoria	Contestada
9.487	12/09/2024	26/09/2024	HERIBERTO VERDECIA	Solicitudes	Promotoria	Contestada
9.490	20/09/2024	04/10/2024	LESMI CENTENO MARTINEZ	Solicitudes	Promotoria	Contestada
9.491	23/09/2024	07/10/2024	COLEGIO CIBERKIDS	Denuncias	Promotoria	Contestada

	INSTITUTO DE DEPORTE, RECREACION Y ACTIVIDAD FISICA INDER VALLEDUPAR  INFORME PQRSO II SEMESTRE 2024		Código: FT-GD-01
			Fecha: 19/03/2013
			Versión: 1.0
			Pág. 8-10

9.492	23/09/2024	07/10/2024	SEBASTIAN MORENO	Solicitudes	Promotoria	Contestada
9.493	23/09/2024	07/10/2024	ADALBERTO BORJA	Denuncias	Promotoria	Contestada
9.494	24/09/2024	30/09/2024	LEONARDO ARIAS	Denuncias	Promotoria	Contestada
<b>OCTUBRE</b>						
Radicado No	Fecha Recepcion	Fecha Respuesta	Peticionario	Tipo PQRSO	Oficina Responsable	Estado
9.497	02/10/2024	17/10/2024	FIDIAS MIRAMON ZAPATA	Solicitudes	Parques	Contestada
9.499	04/10/2024	21/10/2024	IVIS REGINA ROQUE	Solicitudes	Parques	Contestada
9.507	22/10/2024	06/11/2024	YEN PERALTA MARTINEZ	Solicitudes	Parques	Contestada
9.509	24/10/2024	08/11/2024	PETICIONES GENERALES-SIN # IDENTIFICACION(SIN CC-SIN NIT)	Solicitudes	Parques	Contestada
9.510	25/10/2024	12/11/2024	RAUL ALBERTO CASTRO PEÑA	Solicitudes	Parques	Contestada
9.512	30/10/2024	07/11/2024	PETICIONES GENERALES-SIN # IDENTIFICACION(SIN CC-SIN NIT)	Solicitudes	Parques	Contestada
9.501	10/10/2024	25/10/2024	HAROLD OSWALDO SANCHEZ VANEGAS	Solicitudes	Oficina Juridica	Contestada
9.502	10/10/2024	11/10/2024	CONTRALORIA GENERAL DE LA REPUBLICA	Solicitudes	Oficina Juridica	Contestada
9.503	11/10/2024	28/10/2024	RICARDO AUGUSTO VIVES FERNANDEZ	Solicitudes	Oficina Juridica	Contestada
9.504	21/10/2024	05/11/2024	EDUARDO CARLOS HERNANDEZ	Solicitudes	Oficina Juridica	Contestada
9.505	22/10/2024	06/11/2024	U	Solicitudes	Oficina Juridica	Contestada
9.508	23/10/2024	07/11/2024	JESUS ALFONSO OCHOA ROJAS	Solicitudes	Oficina Juridica	Contestada
9.496	01/10/2024	17/10/2024	PATRICIA INES GUERRA FERNANDEZ	Solicitudes	Promotoria	Contestada
9.498	02/10/2024	17/10/2024	PETICIONES GENERALES-SIN # IDENTIFICACION(SIN CC-SIN NIT)	Solicitudes	Promotoria	Contestada
9.500	09/10/2024	24/10/2024	JHON ALEXANDER CORTES	Solicitudes	Promotoria	Contestada
9.506	22/10/2024	06/11/2024	JANER CONTRERAS	Solicitudes	Promotoria	Contestada
9.511	28/10/2024	13/11/2024	PETICIONES GENERALES-SIN # IDENTIFICACION(SIN CC-SIN NIT)	Solicitudes	Promotoria	Contestada
<b>NOVIEMBRE</b>						
Radicado No	Fecha Recepcion	Fecha Respuesta	Peticionario	Tipo PQRSO	Oficina Responsable	Estado
9.513	05/11/2024	20/11/2024	OLMAN CALDERON	Solicitudes	Parques	Contestada



	INSTITUTO DE DEPORTE, RECREACION Y ACTIVIDAD FISICA INDER VALLEDUPAR  <b>INFORME PQRS D II SEMESTRE 2024</b>		Código: FT-GD-01
			Fecha: 19/03/2013
			Versión: 1.0
			Pág. 9-10

9.514	07/11/2024	29/11/2024	SECRETARIA DE RECREACION Y DEPORTES DEPARTAMENTAL	Solicitudes	Parques	Contestada
9.515	07/11/2024	29/11/2024	YENNY ARLANTE	Solicitudes	Parques	Contestada
9.518	12/11/2024	26/11/2024	PETICIONES GENERALES-SIN # IDENTIFICACION(SIN CC-SIN NIT)	Solicitudes	Parques	Contestada
9.517	08/11/2024	25/11/2024	RICARDO AUGUSTO VIVES FERNANDEZ	Solicitudes	Deporte	Contestada
9.520	12/11/2024	26/11/2024	JESUS ALFONSO OCHOA ROJAS	Solicitudes	Oficina Juridica	Contestada
9.521	12/11/2024	26/11/2024	JOY SMITH ALVARINO	Solicitudes	Oficina Juridica	Contestada
9.523	29/11/2024	13/12/2024	JESUS ALFONSO OCHOA ROJAS	Solicitudes	Oficina Juridica	Contestada
9.524	29/11/2024	13/12/2024	JESUS ALFONSO OCHOA ROJAS	Solicitudes	Oficina Juridica	Contestada
9.516	07/11/2024	22/11/2024	PETICIONES GENERALES-SIN # IDENTIFICACION(SIN CC-SIN NIT)	Solicitudes	Promotoria	Contestada
9.522	25/11/2024	09/12/2024	PAULO CESAR GARCIA ALVAREZ	Solicitudes	Promotoria	Contestada
9.519	05/11/2024	20/11/2024	JUNTA ACCION COMUNAL BARRIO LOS FUNDADORES	Solicitudes	Promotoria	Anulada
<b>DICIEMBRE</b>						
Radicado No	Fecha Recepcion	Fecha Respuesta	Peticionario	Tipo PQRS D	Oficina Responsable	Estado
9.527	27/12/2024	14/01/2025	ALEX ENRIQUE GOMEZ GARZON	Solicitudes	Administrativa y Financiera	Contestada
9.526	16/12/2024	31/12/2024	PETICIONES GENERALES-SIN # IDENTIFICACION(SIN CC-SIN NIT)	Solicitudes	Parques	Contestada
9.525	12/12/2024	27/12/2024	RICARDO AUGUSTO VIVES FERNANDEZ	Solicitudes	Oficina Juridica	Contestada

Para este Segundo semestre 2024 predominante el medio físico en las actuaciones presentadas ante el instituto.


Canales como la llamada telefónica y Buzón de sugerencia, no fueron utilizados por los ciudadanos, muy a pesar que estos conductos se encuentran habilitados por el Instituto.

Se evidencia que el mes de Julio fue el mes que más solicitudes se presentaron, mientras que para el mes de Diciembre fue el mes que menos requerimiento hubo.

#### ACCIONES ADELANTADAS POR LA OFICINA DE CONTROL INTERNOI (OCI)

Durante el Segundo Semestre de 2024 la Oficina de Control Interno desarrolló diferentes actividades de seguimiento a PQRS, las cuales se describen a continuación:

- ✓ En el transcurso del Segundo semestre se realizaron visitas, llamadas, correos electrónicos de seguimiento a las personas encargadas de recepcionar la información por parte de la Oficina de Control Interno, en donde se verificaron el grado de

	<p>INSTITUTO DE DEPORTE, RECREACION Y ACTIVIDAD FISICA INDER VALLEDUPAR</p> <p>INFORME PQRSO II SEMESTRE 2024</p>	Código: FT-GD-01
		Fecha: 19/03/2013
		Versión: 1.0
		Pág. 10-10

cumplimiento en las respuestas de los derechos de petición, evaluando la oportunidad (respuesta en términos), calidad en la respuesta y notificación al interesado.

## CONCLUSIONES

El Instituto tuvo un nivel de cumplimiento óptimo (100%) en la respuesta a las solicitudes durante el segundo Semestre 2024.

El Instituto cuenta con canales de comunicación apropiados para la recepción de PQRS, y cuenta con un sistema de registro adecuado. De igual forma, tiene correos electrónicos, pagina web, que facilitan la presentación por parte de los usuarios y garantiza el seguimiento de los diferentes trámites radicados en la Entidad.

Se viene utilizando la herramienta de gestión en la página web que facilita el acceso a los ciudadanos para colocar sus PQRS, así como su seguimiento en tiempo real, esta herramienta (INTERDATA) esta entrelazada con la secretaria privada de la entidad.

El tipo de derecho de petición más presentado es el de “interés particular”.

## RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS

- ✓ Garantizar el cumplimiento de los tiempos de respuesta establecidos por la normatividad vigente para evitar vencimiento de términos e incurrir en faltas disciplinarias y/o sanciones legales
- ✓ Continuar promoviendo el uso de los diferentes canales de información digitales como el correo electrónico, página web, llamada telefónica, con el fin de contribuir al Programa de Consumo Responsable de Papel
- ✓ Implementación de la ventanilla única de correspondencia.
- ✓ Continuar fortaleciendo la cultura del autocontrol en funcionarios y contratistas, a través de capacitaciones en temas relacionados con: trámite de las peticiones, tiempos de respuesta, quejas, sugerencias y reclamos, riesgos, responsabilidades y procedimientos internos aplicables.
- ✓ La Oficina de Control Interno realiza las siguientes recomendaciones a fin que se tengan en cuenta por los responsables:

Cordialmente

**ORIGINAL FIRMADO**  
**ROBERTO TOMAS BALETA SALAS**  
Jefe Oficina De Control Interno