
 <p>ALCALDÍA DE VALLEDUPAR INDER</p>	INSTITUTO DE DEPORTE, RECREACION Y ACTIVIDAD FISICA INDER VALLEDUPAR	Código: FT-GD-01
	INFORME PQRS D I SEMESTRE 2024	Fecha: 19/03/2013
		Versión: 1.0
		Pág. 1-11

**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y
DENUNCIAS
I
SEMESTRE DE 2024**

	INSTITUTO DE DEPORTE, RECREACION Y ACTIVIDAD FISICA INDER VALLEDUPAR INFORME PQRS D I SEMESTRE 2024	Código: FT-GD-01
		Fecha: 19/03/2013
		Versión: 1.0
		Pág. 2-11

PRESENTACIÓN

El Instituto Municipal de Recreación y Deporte de Valledupar – INDUPAL, 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 Enero a 30 de Junio 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 Primer 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 Primer 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

	<p>INSTITUTO DE DEPORTE, RECREACION Y ACTIVIDAD FISICA INDER VALLEDUPAR</p> <p>INFORME PQRSD I SEMESTRE 2024</p>	Código: FT-GD-01
		Fecha: 19/03/2013
		Versión: 1.0
		Pág. 3-11

el 1 de enero a 30 de junio de 2024, según consolidado de peticiones, registrados en el libro dispuesto para ello.

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


	ALCALDÍA DE VALLEDUPAR INDER	INSTITUTO DE DEPORTE, RECREACION Y ACTIVIDAD FISICA INDER VALLEDUPAR INFORME PQRS D I SEMESTRE 2024	Código: FT-GD-01
			Fecha: 19/03/2013
			Versión: 1.0
			Pág. 4-11

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 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	https://www.indupalvalledupar.gov.co/pqr	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	secretaria@indupalvalledupar.gov.co		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.

	INSTITUTO DE DEPORTE, RECREACION Y ACTIVIDAD FISICA INDER VALLEDUPAR INFORME PQRS D I SEMESTRE 2024	Código: FT-GD-01
		Fecha: 19/03/2013
		Versión: 1.0
		Pág. 5-11

TOTAL PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS


Durante el Primer Semestre de 2024 fueron radicados en total (75) setenta y cinco requerimientos en el Instituto Municipal de Recreación y Deporte, los cuales fueron atendidos en su totalidad, discriminados de la siguiente manera.

PQRS RECIBIDAS ENERO - JUNIO

Enero	10
Febrero	10
Marzo	09
Abril	18
Mayo	14
Junio	14
TOTAL	75


OFICINA RESPONSABLE CONTESTADA

Administrativa y Financiera	1
Deporte	4
Oficina Jurídica	18
Parques	29
Planeación	0
Promotoria	17
Talento Humano	6
Total Acumulado	75

	ALCALDÍA DE VALLEDUPAR INDER	INSTITUTO DE DEPORTE, RECREACION Y ACTIVIDAD FISICA INDER VALLEDUPAR INFORME PQRS D I SEMESTRE 2024	Código: FT-GD-01
			Fecha: 19/03/2013
			Versión: 1.0
			Pág. 6-11

ENERO						
Radicado No	Fecha Recepcion	Fecha Respuesta	Peticionario	Tipo PQRS D	Oficina Responsable	Estado
9.365	12/01/2024	02/02/2024	JOSE CORONADO DE LA HOZ	Solicitudes	Parques	Contestada
9.366	15/01/2024	05/02/2024	JOSE CORONADO DE LA HOZ	Solicitudes	Parques	Contestada
9.367	22/01/2024	12/02/2024	PETICIONES GEN SIN IDENTIFICACION	Solicitudes	Parques	Contestada
9.368	22/01/2024	12/02/2024	PETICIONES GEN SIN IDENTIFICACION	Solicitudes	Parques	Contestada
9.369	25/01/2024	15/02/2024	JAIME ANTONIO CENTENO	Solicitudes	Parques	Contestada
9.370	26/01/2024	16/02/2024	OSCAR USTARIZ	Solicitudes	Parques	Contestada
9.372	31/01/2024	21/02/2024	ORLANDO FONTALVO	Solicitudes	Parques	Contestada
Radicado No	Fecha Recepcion	Fecha Respuesta	Peticionario	Tipo PQRS D	Oficina Responsable	Estado
9.373	31/01/2024	21/02/2024	TATIANA LOPEZ MEJIA	Solicitudes	Oficina Juridica	Contestada
Radicado No	Fecha Recepcion	Fecha Respuesta	Peticionario	Tipo PQRS D	Oficina Responsable	Estado
9.364	10/01/2024	31/01/2024	CLUB DEPORTIVO VALLEDUPAR	Solicitudes	Promotoria	Contestada
9.371	26/01/2024	09/02/2024	IVIS REGINA ROQUE	Solicitudes	Promotoria	Contestada


FEBRERO						
Radicado No	Fecha Recepcion	Fecha Respuesta	Peticionario	Tipo PQRS D	Oficina Responsable	Estado
9.377	16/02/2024	08/03/2024	JORGE RIVERO CUADROS- AFINIA	Solicitudes	Administrativa y Financiera	Contestada
Radicado No	Fecha Recepcion	Fecha Respuesta	Peticionario	Tipo PQRS D	Oficina Responsable	Estado
9.375	09/02/2024	22/02/2024	ENELA MARIA GULLOSO PARRA	Solicitudes	Parques	Contestada
9.376	14/02/2024	07/03/2024	PETICIONES GEN SIN IDENTIFICACION	Solicitudes	Parques	Contestada
9.378	13/02/2024	05/03/2024	ESTEFANY PAEZ	Petición	Parques	Contestada
9.379	21/02/2024	13/03/2024	ORLANDO FONTALVO	Solicitudes	Parques	Contestada
9.383	29/02/2024	22/03/2024	PETICIONES GEN SIN IDENTIFICACION	Solicitudes	Parques	Contestada
Radicado No	Fecha Recepcion	Fecha Respuesta	Peticionario	Tipo PQRS D	Oficina Responsable	Estado
9.374	02/02/2024	23/02/2024	ADRIANA PATERNINA	Solicitudes	Oficina Juridica	Contestada
9.380	26/02/2024	04/03/2024	PETICIONES GEN SIN IDENTIFICACION	Queja	Oficina Juridica	Contestada

 ALCALDÍA DE VALLEDUPAR INDER	INSTITUTO DE DEPORTE, RECREACION Y ACTIVIDAD FISICA INDER VALLEDUPAR		Código: FT-GD-01
			Fecha: 19/03/2013
			Versión: 1.0
			Pág. 7-11
INFORME PQRSD I SEMESTRE 2024			

9.381	27/02/2024	12/03/2024	HUGO ENRIQUE JIMENEZ LUQUEZ	Solicitudes	Oficina Juridica	Contestada
Radicado No	Fecha Recepcion	Fecha Respuesta	Peticionario	Tipo PQRSD	Oficina Responsable	Estado
9.382	26/02/2024	11/03/2024	LESMI CENTENO MARTINEZ	Solicitudes	Promotoria	Contestada


MARZO						
Radicado No	Fecha Recepcion	Fecha Respuesta	Peticionario	Tipo PQRSD	Oficina Responsable	Estado
9.384	05/03/2024	22/03/2024	MANUEL ESTEBAN OROZCO CUELLO	Solicitudes	Parques	Contestada
9.385	05/03/2024	19/03/2024	FELICIA DEL ROSARIO TORRES SIERRA	Solicitudes	Parques	Contestada
9.386	12/03/2024	05/04/2024	JOSE ALBERTO FUENTES	Solicitudes	Parques	Contestada
9.391	22/03/2024	17/04/2024	PETICIONES GENERALES-SIN # IDENTIFICACION(SIN CC-SIN NIT)	Solicitudes	Parques	Contestada
Radicado No	Fecha Recepcion	Fecha Respuesta	Peticionario	Tipo PQRSD	Oficina Responsable	Estado
9.390	22/03/2024	03/04/2024	CONTRALORIA MUNICIPAL	Solicitudes	Talento Humano	Contestada
9.392	27/03/2024	12/04/2024	HAGUI JOSE ALTAMAR CONTRERAS	Solicitudes	Talento Humano	Contestada
Radicado No	Fecha Recepcion	Fecha Respuesta	Peticionario	Tipo PQRSD	Oficina Responsable	Estado
9.387	12/03/2024	02/04/2024	PETICIONES GENERALES-SIN # IDENTIFICACION(SIN CC-SIN NIT)	Solicitudes	Deporte	Contestada
Radicado No	Fecha Recepcion	Fecha Respuesta	Peticionario	Tipo PQRSD	Oficina Responsable	Estado
9.388	18/03/2024	04/04/2024	HERIBERTO VERDECIA	Solicitudes	Promotoria	Contestada
9.389	06/03/2024	20/03/2024	SEBASTIAN MORENO	Solicitudes	Promotoria	Contestada

ABRIL						
Radicado No	Fecha Recepcion	Fecha Respuesta	Peticionario	Tipo PQRSD	Oficina Responsable	Estado
9.394	01/04/2024	22/04/2024	MARIA MARGARITA BARON	Solicitudes	Parques	Contestada
9.401	10/04/2024	02/05/2024	CLUB DEPORTIVO LAS CASITA SOMOS TODOS	Solicitudes	Parques	Contestada
9.404	15/04/2024	29/04/2024	JUAN CARLOS JIMENEZ	Solicitudes	Parques	Contestada
9.409	24/04/2024	21/05/2024	CONJUNTO CERRADO LA RIOJA	Solicitudes	Parques	Contestada
Radicado No	Fecha Recepcion	Fecha Respuesta	Peticionario	Tipo PQRSD	Oficina Responsable	Estado

 ALCALDÍA DE VALLEDUPAR INDER	INSTITUTO DE DEPORTE, RECREACION Y ACTIVIDAD FISICA INDER VALLEDUPAR		Código: FT-GD-01
			Fecha: 19/03/2013
			Versión: 1.0
			Pág. 8-11


9.402	11/04/2024	25/04/2024	WILLIAM BUITRAGO	Solicitudes	Talento Humano	Contestada
9.407	23/04/2024	20/05/2024	CUERPO DE BOMBEROS VOLUNTARIOS DE VALLEDUPAR	Solicitudes	Talento Humano	Contestada
Radicado No	Fecha Recepcion	Fecha Respuesta	Peticionario	Tipo PQRSD	Oficina Responsable	Estado
9.393	01/04/2024	15/04/2024	HUGO ENRIQUE JIMENEZ LUQUEZ	Solicitudes	Oficina Juridica	Contestada
9.395	01/04/2024	22/04/2024	LIATLECESAR LIGA DE ATLETISMO	Petición	Oficina Juridica	Contestada
9.403	12/04/2024	19/04/2024	OSCAR BANQUEZ	Solicitudes	Oficina Juridica	Contestada
9.405	16/04/2024	30/04/2024	HUGO ENRIQUE JIMENEZ LUQUEZ	Petición	Oficina Juridica	Contestada
9.410	29/04/2024	09/05/2024	DIANA GNZALEZ BARRIOS	Solicitudes	Oficina Juridica	Contestada
Radicado No	Fecha Recepcion	Fecha Respuesta	Peticionario	Tipo PQRSD	Oficina Responsable	Estado
9.396	03/04/2024	17/04/2024	ATILIO GONZALEZ ARRIETA	Solicitudes	Promotoria	Contestada
9.397	04/04/2024	18/04/2024	ALBEIRO CASTRO HERNANDEZ	Solicitudes	Promotoria	Contestada
9.398	04/04/2024	18/04/2024	ANGEE ALVAREZ	Solicitudes	Promotoria	Contestada
9.399	08/04/2024	22/04/2024	LIGA DE PATINAJE DEL CESAR	Solicitudes	Promotoria	Contestada
9.400	09/04/2024	23/04/2024	LUIS DIAZ	Solicitudes	Promotoria	Contestada
9.406	16/04/2024	30/04/2024	ZARET PUA	Solicitudes	Promotoria	Contestada
9.408	23/04/2024	10/05/2024	JHONATAN CADENA	Solicitudes	Promotoria	Contestada

MAYO						
Radicado No	Fecha Recepcion	Fecha Respuesta	Peticionario	Tipo PQRSD	Oficina Responsable	Estado
9.417	20/05/2024	31/05/2024	KEINER DAVID MORON OÑATE	Queja	Parques	Contestada
9.420	22/05/2024	06/06/2024	PETICIONES GENERALES-SIN # IDENTIFICACION(SIN CC-SIN NIT)	Solicitudes	Parques	Contestada
9.422	29/05/2024	21/06/2024	YAMIDES PALENCIA ORTIZ	Queja	Parques	Contestada
9.423	29/05/2024	21/06/2024	CONJUNTO CERRADO QUINTAS DEL COUNTRY	Solicitudes	Parques	Contestada
Radicado No	Fecha Recepcion	Fecha Respuesta	Peticionario	Tipo PQRSD	Oficina Responsable	Estado
9.413	08/05/2024	23/05/2024	HUGO ENRIQUE JIMENEZ LUQUEZ	Solicitudes	Talento Humano	Contestada
9.428	22/05/2024	14/06/2024	COLFONDOS	Solicitudes	Talento Humano	Contestada
Radicado No	Fecha Recepcion	Fecha Respuesta	Peticionario	Tipo PQRSD	Oficina Responsable	Estado
9.418	20/05/2024	04/06/2024	MARIANA ARANGO	Queja	Deporte	Contestada
Radicado No	Fecha Recepcion	Fecha Respuesta	Peticionario	Tipo PQRSD	Oficina Responsable	Estado

 ALCALDÍA DE VALLEDUPAR INDER	INSTITUTO DE DEPORTE, RECREACION Y ACTIVIDAD FISICA INDER VALLEDUPAR INFORME PQRS D I SEMESTRE 2024		Código: FT-GD-01
			Fecha: 19/03/2013
			Versión: 1.0
			Pág. 9-11

9.412	08/05/2024	23/05/2024	RICARDO AUGUSTO VIVES FERNANDEZ	Solicitudes	Oficina Juridica	Contestada
9.414	08/05/2024	23/05/2024	ALCALDIA MUNICIPAL DE VALLEDUPAR	Solicitudes	Oficina Juridica	Contestada
9.415	07/05/2024	22/05/2024	PETICIONES GENERALES-SIN # IDENTIFICACION(SIN CC-SIN NIT)	Solicitudes	Oficina Juridica	Contestada
9.421	27/05/2024	12/06/2024	JORGE MARIO CARRILLO FUENTES	Denuncias	Oficina Juridica	Contestada
9.424	29/05/2024	21/06/2024	PETICIONES GENERALES-SIN # IDENTIFICACION(SIN CC-SIN NIT)	Solicitudes	Oficina Juridica	Contestada
Radicado No	Fecha Recepcion	Fecha Respuesta	Peticionario	Tipo PQRS D	Oficina Responsable	Estado
9.411	07/05/2024	22/05/2024	JHONATAN RAUL CADENA CAMARGO	Solicitudes	Promotoria	Contestada
9.416	15/05/2024	29/05/2024	SECRETARIA DE RECREACION Y DEPORTES DEPARTAMENTAL	Solicitudes	Promotoria	Contestada
Estado => Anulada						
Radicado No	Fecha Recepcion	Fecha Respuesta	Peticionario	Tipo PQRS D	Oficina Responsable	Estado
9.419	22/05/2024	06/06/2024	PETICIONES GENERALES-SIN # IDENTIFICACION(SIN CC-SIN NIT)	Solicitudes	Parques	Anulada

JUNIO						
Radicado No	Fecha Recepcion	Fecha Respuesta	Peticionario	Tipo PQRS D	Oficina Responsable	Estado
9.436	25/06/2024	17/07/2024	ALCALDIA MUNICIPAL DE VALLEDUPAR	Solicitudes	Deporte	Pendiente
Radicado No	Fecha Recepcion	Fecha Respuesta	Peticionario	Tipo PQRS D	Oficina Responsable	Estado
9.430	14/06/2024	28/06/2024	ALCALDIA MUNICIPAL DE VALLEDUPAR	Solicitudes	Parques	Contestada
9.434	21/06/2024	15/07/2024	VIVIANA SAUCEDO	Queja	Parques	Contestada
9.435	25/06/2024	17/07/2024	ALBERTO BOHORQUEZ	Solicitudes	Parques	Contestada
9.437	26/06/2024	18/07/2024	NELLY VARGA VANEGAS	Solicitudes	Parques	Contestada
9.439	28/06/2024	15/07/2024	ESTEBAN RAFAEL TOVAR ALVARADO	Solicitudes	Parques	Contestada
Radicado No	Fecha Recepcion	Fecha Respuesta	Peticionario	Tipo PQRS D	Oficina Responsable	Estado
9.433	21/06/2024	08/07/2024	ALCALDIA MUNICIPAL DE VALLEDUPAR	Solicitudes	Deporte	Contestada
Radicado No	Fecha Recepcion	Fecha Respuesta	Peticionario	Tipo PQRS D	Oficina Responsable	Estado
9.426	13/06/2024	19/06/2024	CONTRALORIA GENERAL DE LA REPUBLICA	Solicitudes	Oficina Juridica	Contestada
9.429	12/06/2024	04/07/2024	HUGO ENRIQUE JIMENEZ LUQUEZ	Petición	Oficina Juridica	Contestada
9.431	17/06/2024	08/07/2024	JORGE LUIS ROMERO	Solicitudes	Oficina Juridica	Contestada
9.438	28/06/2024	15/07/2024	ALCALDIA MUNICIPAL DE VALLEDUPAR	Solicitudes	Oficina Juridica	Contestada

	INSTITUTO DE DEPORTE, RECREACION Y ACTIVIDAD FISICA INDER VALLEDUPAR INFORME PQRS D I SEMESTRE 2024	Código: FT-GD-01
		Fecha: 19/03/2013
		Versión: 1.0
		Pág. 10-11

Radicado No	Fecha Recepcion	Fecha Respuesta	Peticionario	Tipo PQRS D	Oficina Responsable	Estado
9.425	07/06/2024	24/06/2024	LIGA DE BESIBOL DEL CESAR	Solicitudes	Promotoria	Contestada
9.427	12/06/2024	26/06/2024	LIGA DE BALONCESTO DEL CESAR LIBACESAR	Solicitudes	Promotoria	Contestada
9.432	18/06/2024	10/07/2024	EDGARDO MAESTRE HERRERA	Solicitudes	Promotoria	Contestada
Estado => Anulada						
Radicado No	Fecha Recepcion	Fecha Respuesta	Peticionario	Tipo PQRS D	Oficina Responsable	Estado
9.440	28/06/2024	15/07/2024	ESTEBAN RAFAEL TOVAR ALVARADO	Solicitudes	Parques	Anulada

Para este Primer 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 abril fue el mes que más solicitudes se presentaron, mientras que para el mes de marzo fue el mes que menos requerimiento hubo.

ACCIONES ADELANTADAS POR LA OFICINA DE CONTROL INTERNOI (OCI)

Durante el Primer 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 primer 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 cumplimiento en las respuestas de los derechos de petición, evaluando la oportunidad (respuesta en términos), calidad en la respuesta y notificación al interesado.
- ✓

CONCLUSIONES

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 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.

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

	INSTITUTO DE DEPORTE, RECREACION Y ACTIVIDAD FISICA INDER VALLEDUPAR INFORME PQRSD I SEMESTRE 2024	Código: FT-GD-01
		Fecha: 19/03/2013
		Versión: 1.0
		Pág. 11-11

El Instituto tuvo un nivel de cumplimiento óptimo (95%) en la respuesta a las solicitudes durante el Primer Semestre 2024.

RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS

- ✓ 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.
- ✓ 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
- ✓ 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
- ✓ Implementación de la ventanilla única de correspondencia.
- ✓ 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