

	<p>INSTITUTO MUNICIPAL DE RECREACION Y DEPORTES DE VALLEDUPAR</p> <p><b>INFORME PQRS D II SEMESTRE 2020</b></p>	Código: FT-GD-01
		Fecha: 19/03/2013
		Versión: 1.0
		Pág. 1-8

**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS**  
**II**  
**SEMESTRE DE 2020**

	<p>INSTITUTO MUNICIPAL DE RECREACION Y DEPORTES DE VALLEDUPAR</p> <p><b>INFORME PQRS D II SEMESTRE 2020</b></p>	Código: FT-GD-01
		Fecha: 19/03/2013
		Versión: 1.0
		Pág. 2-8

## 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 al 30 de Junio de la vigencia 2020, 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 2019 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.

	<p>INSTITUTO MUNICIPAL DE RECREACION Y DEPORTES DE VALLEDUPAR</p> <p><b>INFORME PQRS D II SEMESTRE 2020</b></p>	Código: FT-GD-01
		Fecha: 19/03/2013
		Versión: 1.0
		Pág. 3-8

### **Objetivos específicos**

Realizar el análisis de los resultados obtenidos de las PQRS radicadas en el Segundo Semestre del año 2020.

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 al 30 de Junio de 2020, 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:

	<p style="text-align: center;">INSTITUTO MUNICIPAL DE RECREACION Y DEPORTES DE VALLEDUPAR</p> <p style="text-align: center;"><b>INFORME PQRS D II SEMESTRE 2020</b></p>	Código: FT-GD-01
		Fecha: 19/03/2013
		Versión: 1.0
		Pág. 4-8

- **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

	<b>INSTITUTO MUNICIPAL DE RECREACION Y DEPORTES DE VALLEDUPAR</b>  <b>INFORME PQRS D II SEMESTRE 2020</b>	Código: FT-GD-01
		Fecha: 19/03/2013
		Versión: 1.0
		Pág. 5-8

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
<b>Presencial</b>	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.
<b>Telefónico</b>	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.
<b>Virtual</b>	Correo Electrónico	<a href="https://www.indupalvalledupar.gov.co/pqr">https://www.indupalvalledupar.gov.co/pqr</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:secretaria@indupalvalledupar.gov.co">secretaria@indupalvalledupar.gov.co</a>		Por este canal se atienden las notificaciones judiciales de tribunales y juzgados
<b>Escrito</b>	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 style="text-align: center;">INSTITUTO MUNICIPAL DE RECREACION Y DEPORTES DE VALLEDUPAR</p> <p style="text-align: center;"><b>INFORME PQRS D II SEMESTRE 2020</b></p>	Código: FT-GD-01
		Fecha: 19/03/2013
		Versión: 1.0
		Pág. 6-8

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

Durante el Segundo Semestre de 2020 fueron radicados en total **67** requerimientos en el Instituto Municipal de Recreación y Deporte, los cuales fueron atendidos en su totalidad, discriminados de la siguiente manera.

REQUERIMIENTOS	MEDIO FISICO	CORREO ELECTRONICO	MENSUAL
JULIO	0	7	7
AGOSTO	2	6	8
SEPTIEMBRE	6	10	16
OCTUBRE	3	6	9
NOVIEMBRE	9	7	16
DICIEMBRE	7	4	11
<b>TOTAL SEMESTRE</b>	<b>27</b>	<b>40</b>	<b>67</b>

Para este segundo semestre 2020 se presentó cambio en el canal de solicitud predominante, el cual dejó de ser el requerimiento por vía física, dando paso a las solicitudes por correo electrónico. Cambio que debemos retribuir a la pandemia que vivimos a nivel mundial y que no es ajena a nuestro Municipio.

Canales como la **llamada telefónica, sitio web 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 Septiembre y Noviembre fueron los meses que más solicitudes se recibieron, mientras que para el mes de Julio fue el mes que menos requerimiento hubo.

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

Durante el Segundo Semestre de 2020 la Oficina de Control Interno desarrolló diferentes actividades de seguimiento a PQRS, las cuales se describen a continuación:

	<p style="text-align: center;">INSTITUTO MUNICIPAL DE RECREACION Y DEPORTES DE VALLEDUPAR</p> <p style="text-align: center;"><b>INFORME PQRS D II SEMESTRE 2020</b></p>	Código: FT-GD-01
		Fecha: 19/03/2013
		Versión: 1.0
		Pág. 7-8

- ✓ En el transcurso del segundo semestre se realizaron varias 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.
- ✓ Revisión al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC) 2020, encontrando oportunidades de mejora.

## CONCLUSIONES

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 “oficio” (canal de información) dejó de ser el canal predominante, dando pasos a otros canales para presentar las PQRS.

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

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

## RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS

- ✓ La Oficina de Control Interno realiza las siguientes recomendaciones a fin que se tengan en cuenta por los responsables:
- ✓ Implementación de la ventanilla única de correspondencia.
- ✓ 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

	<p>INSTITUTO MUNICIPAL DE RECREACION Y DEPORTES DE VALLEDUPAR</p> <p><b>INFORME PQRS D II SEMESTRE 2020</b></p>	Código: FT-GD-01
		Fecha: 19/03/2013
		Versión: 1.0
		Pág. 8-8

- ✓ 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 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
- ✓ Identificar por parte de las personas responsables de recibir las PQRS, a que lineamiento corresponde (Derecho de petición, quejas, solicitud, denuncia, etc.)

Cordialmente

**ORIGINAL FIRMADO**

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