

	<p>INSTITUTO DE DEPORTE, RECREACION Y ACTIVIDAD FISICA INDER VALLEDUPAR</p> <p>INFORME PQRS D II SEMESTRE 2023</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 2023

	INSTITUTO DE DEPORTE, RECREACION Y ACTIVIDAD FISICA INDER VALLEDUPAR INFORME PQRS D II SEMESTRE 2023	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 01 de Julio a 31 de Diciembre de la vigencia 2023, 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 2023 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 2023.

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

	INSTITUTO DE DEPORTE, RECREACION Y ACTIVIDAD FISICA INDER VALLEDUPAR INFORME PQRS D II SEMESTRE 2023	Código: FT-GD-01
		Fecha: 19/03/2013
		Versión: 1.0
		Pág. 3-8

respuestas dadas por el Instituto a las PQRS durante el periodo comprendido entre el 1 de julio a 31 de diciembre de 2023, 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.

	INSTITUTO DE DEPORTE, RECREACION Y ACTIVIDAD FISICA INDER VALLEDUPAR	Código: FT-GD-01
	INFORME PQRS D II SEMESTRE 2023	Fecha: 19/03/2013
		Versión: 1.0
		Pág. 4-8

- **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 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.

	<p>INSTITUTO DE DEPORTE, RECREACION Y ACTIVIDAD FISICA INDER VALLEDUPAR</p> <p>INFORME PQRSO II SEMESTRE 2023</p>	Código: FT-GD-01
		Fecha: 19/03/2013
		Versión: 1.0
		Pág. 5-8

TOTAL PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

Durante el Segundo Semestre de 2023 fueron radicados en total (20) veinte requerimientos en el Instituto Municipal de Recreación y Deporte, los cuales fueron atendidos en su totalidad, discriminados de la siguiente manera.

OFICINA RESPONSABLE SOLICITUDES

Administrativa y Financiera	01
Deporte	00
Oficina Jurídica	06
Parques	04
Planeación	00
Promotoria	07
Talento Humano	02
Total Acumulado	20

MESES	SOLICITUDES
Julio	04
Agosto	00
Septiembre	02
Octubre	08
Noviembre	02
Diciembre	04
TOTAL	20

 INDER Valledupar <small>INSTITUTO DE DEPORTE, RECREACIÓN Y ACTIVIDAD FÍSICA</small>	 <small>ALCALDÍA DE VALLEDUPAR</small>	INSTITUTO DE DEPORTE, RECREACION Y ACTIVIDAD FISICA INDER VALLEDUPAR		Código: FT-GD-01
		INFORME PQRS D II SEMESTRE 2023		Fecha: 19/03/2013
				Versión: 1.0
				Pág. 6-8

RELACION DETALLA DE SOLICITUDES

Radicado No	Fecha Recepcion	Fecha Respuesta	Peticionario	Tipo PQRS D	Oficina Responsable	Estado
9.359	04/12/2023	27/12/2023	WALBERTO PEREZ SOCARRAS	Solicitudes	Promotoria	Pendiente
9.361	12/12/2023	04/01/2024	CARLOS MARIO MARTINEZ	Solicitudes	Promotoria	Pendiente
9.362	14/12/2023	08/01/2024	MARIA ALEJANDRINA TOLOZA	Solicitudes	Promotoria	Pendiente
9.346	19/07/2023	15/08/2023	MARTIN EMILIO QUINTERO ANDRADE	Solicitudes	Promotoria	Contestada
9.350	04/10/2023	25/10/2023	JOSE RAMON GUTIERREZ	Solicitudes	Promotoria	Contestada
9.354	09/10/2023	30/10/2023	CESAR LEONARDO PINEDA CASTRO	Solicitudes	Promotoria	Contestada
9.357	25/10/2023	17/11/2023	ARTUR ANTUÑEZ ORTIZ RAMOS	Solicitudes	Promotoria	Contestada

Radicado No	Fecha Recepcion	Fecha Respuesta	Peticionario	Tipo PQRS D	Oficina Responsable	Estado
9.349	02/10/2023	23/10/2023	JESSICA VASQUEZ SALDARRIAGA	Solicitudes	Administrativa y Financiera	Contestada

Radicado No	Fecha Recepcion	Fecha Respuesta	Peticionario	Tipo PQRS D	Oficina Responsable	Estado
9.344	13/07/2023	08/08/2023	ESTEFANY PAEZ	Petición	Parques	Contestada
9.355	19/10/2023	10/11/2023	MIGUEL ANGEL CABARCAS	Solicitudes	Parques	Contestada
9.356	23/10/2023	15/11/2023	HUBER GREGORIO ACOSTA OÑATE	Petición	Parques	Contestada
9.358	15/11/2023	06/12/2023	PETICIONES GENERALES-SIN # IDENTIFICACION(SIN CC-SIN NIT)	Solicitudes	Parques	Contestada

Radicado No	Fecha Recepcion	Fecha Respuesta	Peticionario	Tipo PQRS D	Oficina Responsable	Estado
9.352	04/10/2023	18/10/2023	PROCURADURIA GENERAL DE LA NACION	Solicitudes	Talento Humano	Contestada
9.353	04/10/2023	18/10/2023	PROCURADURIA GENERAL DE LA NACION	Solicitudes	Talento Humano	Contestada

Radicado No	Fecha Recepcion	Fecha Respuesta	Peticionario	Tipo PQRS D	Oficina Responsable	Estado
9.343	11/07/2023	26/07/2023	PROCURADURIA GENERAL DE LA NACION	Solicitudes	Oficina Juridica	Contestada
9.347	24/07/2023	15/08/2023	JOSE ANGEL PALACIO TORRES	Solicitudes	Oficina Juridica	Contestada

	INSTITUTO DE DEPORTE, RECREACION Y ACTIVIDAD FISICA INDER VALLEDUPAR INFORME PQRSO II SEMESTRE 2023	Código: FT-GD-01
		Fecha: 19/03/2013
		Versión: 1.0
		Pág. 7-8

9.348	26/09/2023	17/10/2023	ALBES FERNANDEZ	Solicitudes	Oficina Juridica	Contestada
9.351	26/09/2023	10/10/2023	PROCURADURIA GENERAL DE LA NACION	Solicitudes	Oficina Juridica	Contestada
9.360	20/11/2023	12/12/2023	COOPERATIVA MULTIACTIVA DEL FONCE COOMULFONCE	Solicitudes	Oficina Juridica	Contestada

Para este Segundo semestre 2023 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 Octubre fue el mes que más solicitudes se presentaron, mientras que para el mes de Agosto no hubo requerimiento.

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

Durante el Segundo Semestre de 2023 la Oficina de Control Interno desarrolló diferentes actividades de seguimiento a PQRS, las cuales se describen a continuación:

- ✓ Se verificó el cumplimiento a cada solicitud presentada en el instituto, así como sus contestaciones, encontrándonos para este semestre que se contestaron todas las solicitudes dentro de los plazos establecidos por la ley, sin embargo se presentó una solicitud el día 27 de diciembre a la cual no se le pudo dar contestación pero que se encuentra dentro de los términos para responder, por lo que se debe colocar en conocimiento de la administración entrante para su respectiva respuesta.
- ✓ 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 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) 2023, encontrando oportunidades de mejora.

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

	<p>INSTITUTO DE DEPORTE, RECREACION Y ACTIVIDAD FISICA INDER VALLEDUPAR</p> <p>INFORME PQRSD II SEMESTRE 2023</p>	Código: FT-GD-01
		Fecha: 19/03/2013
		Versión: 1.0
		Pág. 8-8

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”.

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

RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS

- ✓ Implementación de la ventanilla única de correspondencia
- ✓ Promover 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
- ✓ Fomentar 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