

 ALCALDÍA DE VALLEDUPAR INDER	INSTITUTO DE DEPORTE, RECREACION Y ACTIVIDAD FISICA INDER VALLEDUPAR INFORME PQRSO I SEMESTRE 2025	Código: FT-GD-01
		Fecha: 19/03/2013
		Versión: 1.0
		Pág. 1-12

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS
I
SEMESTRE DE 2025

	INSTITUTO DE DEPORTE, RECREACION Y ACTIVIDAD FISICA INDER VALLEDUPAR INFORME PQRSO I SEMESTRE 2025	Código: FT-GD-01
		Fecha: 19/03/2013
		Versión: 1.0
		Pág. 2-12

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 2025, 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 2025 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 2025.

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

	INSTITUTO DE DEPORTE, RECREACION Y ACTIVIDAD FISICA INDER VALLEDUPAR INFORME PQRSO I SEMESTRE 2025	Código: FT-GD-01
		Fecha: 19/03/2013
		Versión: 1.0
		Pág. 3-12

a las PQRS durante el periodo comprendido entre el 1 de enero a 30 de junio de 2025, 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 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	secretaria@indervalledupar.gov.co	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@indervalledupar.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.

TOTAL, PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

Durante el Primer Semestre de 2025 fueron radicados en total (83) ochenta y tres 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	15
Febrero	18
Marzo	12
Abril	09
Mayo	14
Junio	15
TOTAL	83

OFICINA RESPONSABLE	CONTESTADA
---------------------	------------

Administrativa y Financiera	4
Deporte	8
Oficina Jurídica	30
Parques	23
Planeación	00
Promotoria	16
Talento Humano	2
Total Acumulado	83

OFICINA RESPONSABLE	NO CONTESTADA/ANULADA
---------------------	--------------------------

Administrativa y Financiera	01
Parques	01
Promotoria	01
Total Acumulado	03

ENERO						
Radicado No	Fecha Recepcion	Fecha Respuesta	Peticionario	Tipo PQRSO	Oficina Responsable	Estado
9.532	16/01/2025	30/01/2025	JORGE RIVERO CUADROS-AFINIA	Solicitudes	Administrativa y Financiera	Contestada
9.540	29/01/2025	12/02/2025	JESUS EDUARDO VARGAS OÑATE	Solicitudes	Administrativa y Financiera	Contestada
Radicado No	Fecha Recepcion	Fecha Respuesta	Peticionario	Tipo PQRSO	Oficina Responsable	Estado
9.531	08/01/2025	22/01/2025	ANGEL GABRIEL GARCIA MORALES	Solicitudes	Parques	Contestada
9.534	20/01/2025	03/02/2025	MANUEL MEDINA ZABALETA	Solicitudes	Parques	Contestada
9.537	28/01/2025	11/02/2025	ALCALDIA MUNICIPAL DE VALLEDUPAR	Solicitudes	Parques	Contestada
Radicado No	Fecha Recepcion	Fecha Respuesta	Peticionario	Tipo PQRSO	Oficina Responsable	Estado
9.533	17/01/2025	31/01/2025	ICBF	Solicitudes	Director General	Contestada
Radicado No	Fecha Recepcion	Fecha Respuesta	Peticionario	Tipo PQRSO	Oficina Responsable	Estado
9.539	29/01/2025	12/02/2025	JESUS EDUARDO VARGAS OÑATE	Solicitudes	Talento Humano	Contestada
Radicado No	Fecha Recepcion	Fecha Respuesta	Peticionario	Tipo PQRSO	Oficina Responsable	Estado
9.529	03/01/2025	24/01/2025	ELIAN DAVID HERAZO MUÑOZ	Solicitudes	Deporte	Contestada
Radicado No	Fecha Recepcion	Fecha Respuesta	Peticionario	Tipo PQRSO	Oficina Responsable	Estado
9.530	07/01/2025	21/01/2025	YONATAN ZULETA	Solicitudes	Oficina Juridica	Contestada
9.535	23/01/2025	06/02/2025	WILMER SANCHEZ ALVAREZ	Petición	Oficina Juridica	Contestada
9.538	29/01/2025	12/02/2025	JESUS EDUARDO VARGAS OÑATE	Solicitudes	Oficina Juridica	Contestada
9.542	30/01/2025	04/02/2025	CONTRALORIA GENERAL DE LA REPUBLICA	Solicitudes	Oficina Juridica	Contestada
Radicado No	Fecha Recepcion	Fecha Respuesta	Peticionario	Tipo PQRSO	Oficina Responsable	Estado
9.528	10/01/2025	24/01/2025	JONATHAN DAVID RODRIGUEZ	Solicitudes	Promotoria	Contestada
9.536	23/01/2025	06/02/2025	YESENIS OLIVELLA HINOJOSA	Solicitudes	Promotoria	Contestada
9.541	30/01/2025	13/02/2025	EMANUEL TEJERA LOPERA	Solicitudes	Promotoria	Contestada

FEBRERO						
Radicad o No	Fecha Recepcion	Fecha Respuesta	Peticionario	Tipo PQRSO	Oficina Responsable	Estado
9.543	04/02/2025	18/02/2025	MARIA PAULA LLORENTE VALLE	Solicitudes	Parques	Contestada
9.544	07/02/2025	21/02/2025	HERMINIA BARRIO	Queja	Parques	Contestada
9.546	07/02/2025	21/02/2025	PETICIONES GENERALES-SIN # IDENTIFICACION(SIN CC- SIN NIT)	Solicitudes	Parques	Contestada
9.547	07/02/2025	21/02/2025	PETICIONES GENERALES-SIN # IDENTIFICACION(SIN CC- SIN NIT)	Solicitudes	Parques	Contestada
9.560	27/02/2025	13/03/2025	LILIANA HINOJOZA BARRANCO	Solicitudes	Parques	Contestada
Radicad o No	Fecha Recepcion	Fecha Respuesta	Peticionario	Tipo PQRSO	Oficina Responsable	Estado
9.555	20/02/2025	06/03/2025	SHARON CUJIA	Solicitudes	Director General	Contestada
Radicad o No	Fecha Recepcion	Fecha Respuesta	Peticionario	Tipo PQRSO	Oficina Responsable	Estado
9.554	18/02/2025	04/03/2025	ALCALDIA MUNICIPAL DE VALLEDUPAR	Solicitudes	Deporte	Contestada
Radicad o No	Fecha Recepcion	Fecha Respuesta	Peticionario	Tipo PQRSO	Oficina Responsable	Estado
9.545	06/02/2025	20/02/2025	JULIO CESAR CAICEDO	Denuncias	Oficina Juridica	Contestada
9.548	07/02/2025	21/02/2025	RICARDO AUGUSTO VIVES FERNANDEZ	Solicitudes	Oficina Juridica	Contestada
9.551	13/02/2025	20/02/2025	CONTRALORIA GENERAL DE LA REPUBLICA	Solicitudes	Oficina Juridica	Contestada
9.552	14/02/2025	28/02/2025	RICARDO AUGUSTO VIVES FERNANDEZ	Solicitudes	Oficina Juridica	Contestada
9.556	21/02/2025	28/02/2025	ALCALDIA MUNICIPAL DE VALLEDUPAR	Petición	Oficina Juridica	Contestada
9.557	24/02/2025	07/03/2025	CONTRALORIA GENERAL DE LA REPUBLICA	Solicitudes	Oficina Juridica	Contestada
9.558	24/02/2025	10/03/2025	ELIECER DE JESUS VILLERO ROJAS	Solicitudes	Oficina Juridica	Contestada
9.559	17/02/2025	03/03/2025	MOISES EDUARDO GIL MAESTRE	Solicitudes	Oficina Juridica	Contestada
Radicad o No	Fecha Recepcion	Fecha Respuesta	Peticionario	Tipo PQRSO	Oficina Responsable	Estado
9.549	10/02/2025	24/02/2025	RUBEN ALBERTO PERTUZ	Solicitudes	Promotoria	Contestada
9.550	12/02/2025	26/02/2025	MARIA JOSE QUINTERO	Solicitudes	Promotoria	Contestada
9.553	17/02/2025	28/02/2025	MARTIN ENRIQUE JIMENEZ FUENTES	Solicitudes	Promotoria	Contestada

MARZO						
Radicad o No	Fecha Recepcion	Fecha Respuesta	Peticionario	Tipo PQRSO	Oficina Responsable	Estado
9.565	10/03/2025	25/03/2025	ALCALDIA MUNICIPAL DE VALLEDUPAR	Solicitudes	Parques	Contestada
9.566	11/03/2025	26/03/2025	JUNTA ACCION COMUNAL BARRIO SAN FERNANDO	Solicitudes	Parques	Contestada
9.567	11/03/2025	26/03/2025	JUNTA ACCION COMUNAL BARRIO SAN FERNANDO	Solicitudes	Parques	Contestada
9.569	20/03/2025	07/04/2025	ALCALDIA MUNICIPAL DE VALLEDUPAR	Solicitudes	Parques	Contestada
9.571	21/03/2025	08/04/2025	ALCALDIA MUNICIPAL DE VALLEDUPAR	Solicitudes	Parques	Contestada
Radicad o No	Fecha Recepcion	Fecha Respuesta	Peticionario	Tipo PQRSO	Oficina Responsable	Estado
9.563	05/03/2025	19/03/2025	ALCALDIA MUNICIPAL DE VALLEDUPAR	Solicitudes	Deporte	Contestada
9.564	05/03/2025	19/03/2025	PERSONERIA MUNICIPAL DE VALLEDUPAR	Solicitudes	Deporte	Contestada
Radicad o No	Fecha Recepcion	Fecha Respuesta	Peticionario	Tipo PQRSO	Oficina Responsable	Estado
9.562	03/03/2025	17/03/2025	NUREMBERG VASQUEZ GARRIDO	Solicitudes	Oficina Juridica	Contestada
Radicad o No	Fecha Recepcion	Fecha Respuesta	Peticionario	Tipo PQRSO	Oficina Responsable	Estado
9.561	03/03/2025	17/03/2025	CLUB DE ATLETISMO ACES	Solicitudes	Promotoria	Contestada
9.568	18/03/2025	03/04/2025	JOSE RICARDO HENRIQUEZ	Solicitudes	Promotoria	Contestada
9.570	21/03/2025	08/04/2025	JHONNY JOSE MAESTRE	Solicitudes	Promotoria	Contestada
9.572	25/03/2025	09/04/2025	CLUB DEPORTIVO JUVENTUD VALLENATA F.C.	Solicitudes	Promotoria	Contestada

ABRIL						
Radicado No	Fecha Recepcion	Fecha Respuesta	Peticionario	Tipo PQRSO	Oficina Responsable	Estado
9.577	22/04/2025	09/05/2025	ALCALDIA MUNICIPAL DE VALLEDUPAR	Solicitudes	Parques	Contestada
Radicado No	Fecha Recepcion	Fecha Respuesta	Peticionario	Tipo PQRSO	Oficina Responsable	Estado
9.573	01/04/2025	15/04/2025	JOSE RICARDO HENRIQUEZ	Solicitudes	Deporte	Contestada
Radicado No	Fecha Recepcion	Fecha Respuesta	Peticionario	Tipo PQRSO	Oficina Responsable	Estado

9.574	01/04/2025	08/04/2025	PROCURADURIA GENERAL DE LA NACION	Solicitudes	Oficina Juridica	Contestada
9.575	09/04/2025	25/04/2025	JOSE RICARDO HENRIQUEZ	Solicitudes	Oficina Juridica	Contestada
9.576	09/04/2025	25/04/2025	ESTEBAN RAFAEL TOVAR ALVARADO	Solicitudes	Oficina Juridica	Contestada
9.578	24/04/2025	09/05/2025	ESTEBAN RAFAEL TOVAR ALVARADO	Queja	Oficina Juridica	Contestada
9.579	24/04/2025	09/05/2025	LEIDY VACCA	Queja	Oficina Juridica	Contestada
9.580	25/04/2025	14/05/2025	RICARDO AUGUSTO VIVES FERNANDEZ	Solicitudes	Oficina Juridica	Contestada
Radicado No	Fecha Recepcion	Fecha Respuesta	Peticionario	Tipo PQRSD	Oficina Responsable	Estado
9.586	14/04/2025	14/05/2025	KEISSY GARCIA CANDANOZA	Solicitudes	Promotoria	Contestada

MAYO						
Radicado No	Fecha Recepcion	Fecha Respuesta	Peticionario	Tipo PQRSD	Oficina Responsable	Estado
9.581	06/05/2025	20/05/2025	MAYDA RIVERA GUERRA	Queja	Parques	Contestada
9.592	20/05/2025	04/06/2025	PETICIONES GENERALES-SIN # IDENTIFICACION(SIN CC-SIN NIT)	Solicitudes	Parques	Contestada
9.594	27/05/2025	18/06/2025	MARIA PAULA LLORENTE VALLE	Solicitudes	Parques	Contestada
Radicado No	Fecha Recepcion	Fecha Respuesta	Peticionario	Tipo PQRSD	Oficina Responsable	Estado
9.584	07/05/2025	08/05/2025	ALCALDIA MUNICIPAL DE VALLEDUPAR	Solicitudes	Talento Humano	Contestada
Radicado No	Fecha Recepcion	Fecha Respuesta	Peticionario	Tipo PQRSD	Oficina Responsable	Estado
9.583	07/05/2025	21/05/2025	PERSONERIA MUNICIPAL DE VALLEDUPAR	Solicitudes	Deporte	Contestada
9.588	15/05/2025	29/05/2025	LIATLECESAR LIGA DE ATLETISMO	Solicitudes	Deporte	Contestada
9.589	16/05/2025	30/05/2025	PRIMICIA DIGITAL MOHAMED OSMAN DIAZ	Solicitudes	Deporte	Contestada
Radicado No	Fecha Recepcion	Fecha Respuesta	Peticionario	Tipo PQRSD	Oficina Responsable	Estado
9.582	05/05/2025	19/05/2025	YONATAN ZULETA	Denuncias	Oficina Juridica	Contestada
9.587	13/05/2025	27/05/2025	YODY CAMPO RODRIGUEZ	Solicitudes	Oficina Juridica	Contestada
9.590	20/05/2025	04/06/2025	HEBERT ENRIQUE VARELA MOLINARES	Solicitudes	Oficina Juridica	Contestada

9.591	20/05/2025	04/06/2025	RICARDO AUGUSTO VIVES FERNANDEZ	Solicitudes	Oficina Juridica	Contestada
9.593	22/05/2025	06/06/2025	LUIS FELIPE SALAS MARTINEZ	Solicitudes	Oficina Juridica	Contestada
9.595	27/05/2025	04/06/2025	ALCALDIA MUNICIPAL DE VALLEDUPAR	Solicitudes	Oficina Juridica	Contestada
Anulada						
Radicado No	Fecha Recepcion	Fecha Respuesta	Peticionario	Tipo PQRSO	Oficina Responsable	Estado
9.585	16/05/2025	14/05/2025	KEISSY GARCIA CANDANOZA	Solicitudes	Promotoria	Anulada

JUNIO						
Radicado No	Fecha Recepcion	Fecha Respuesta	Peticionario	Tipo PQRSO	Oficina Responsable	Estado
9.600	06/06/2025	01/07/2025	COMFACESAR	Solicitudes	Administrativa y Financiera	Pendiente
Radicado No	Fecha Recepcion	Fecha Respuesta	Peticionario	Tipo PQRSO	Oficina Responsable	Estado
9.609	25/06/2025	10/07/2025	PETICIONES GENERALES-SIN # IDENTIFICACION(SIN CC-SIN NIT)	Solicitudes	Parques	Pendiente
Radicado No	Fecha Recepcion	Fecha Respuesta	Peticionario	Tipo PQRSO	Oficina Responsable	Estado
9.610	25/06/2025	11/07/2025	EDEN CONTRERAS FRAGOZO	Petición	Administrativa y Financiera	Contestada
Radicado No	Fecha Recepcion	Fecha Respuesta	Peticionario	Tipo PQRSO	Oficina Responsable	Estado
9.601	06/06/2025	20/06/2025	ASOCIACION DE JUNTAS DE ACCION COMUNAL COMUNA 4 GUSTAVO CUBILLOS	Denuncias	Parques	Contestada
9.602	06/06/2025	20/06/2025	PETICIONES GENERALES-SIN # IDENTIFICACION(SIN CC-SIN NIT)	Solicitudes	Parques	Contestada
9.603	06/06/2025	20/06/2025	MIGUEL MONTERO	Solicitudes	Parques	Contestada
9.604	06/06/2025	20/06/2025	JUAN CARLOS JIMENEZ	Solicitudes	Parques	Contestada
9.606	19/06/2025	07/07/2025	ADALBERTO MARTINEZ CLUB DEPORTIVO FORMACION Y TALENTOS F.C.	Solicitudes	Parques	Contestada
Radicado No	Fecha Recepcion	Fecha Respuesta	Peticionario	Tipo PQRSO	Oficina Responsable	Estado
9.596	03/06/2025	17/06/2025	PERSONERIA MUNICIPAL DE VALLEDUPAR	Solicitudes	Oficina Juridica	Contestada

9.599	05/06/2025	19/06/2025	DEXCI YURANI CHIQUILLO TORRADO	Denuncias	Oficina Juridica	Contestada
9.607	19/06/2025	07/07/2025	MARIA CAMILA ROJAS	Petición	Oficina Juridica	Contestada
Radicado No	Fecha Recepcion	Fecha Respuesta	Peticionario	Tipo PQRSO	Oficina Responsable	Estado
9.597	04/06/2025	18/06/2025	JAILER RAFAEL VEGA VELASCO	Solicitudes	Promotoria	Contestada
9.598	04/06/2025	18/06/2025	YARITZA OROZCO	Solicitudes	Promotoria	Contestada
9.605	11/06/2025	26/06/2025	EMMANUEL OTALORA	Solicitudes	Promotoria	Contestada
9.608	20/06/2025	08/07/2025	JOHAN FRANCISCO ARAGON TORRES	Solicitudes	Promotoria	Contestada

Para este Primer semestre 2025 el medio predominante fue el correo electrónico con (48), mientras que el medio físico paso a un segundo plano (35) en las actuaciones presentadas ante el instituto.

Se observa que los correos electrónicos vienen desplazando el medio tradicional como lo es el medio físico.

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 febrero (18), fue el mes que más solicitudes se presentaron, mientras que para el mes de abril (09), fue el mes que menos requerimiento hubo.

ACCIONES ADELANTADAS POR LA OFICINA DE CONTROL INTERNOI (OCI)

Durante el Primer Semestre de 2025 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 cuidadnos 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		Código: FT-GD-01
	INFORME PQRSO I SEMESTRE 2025		Fecha: 19/03/2013
			Versión: 1.0
			Pág. 12-12

El Instituto tuvo un nivel de cumplimiento óptimo (97.5%) en la respuesta a las solicitudes durante el Primer Semestre 2025.

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

Iván García
Apoyo Oficina Control Interno