

	<p>INSTITUTO DE DEPORTE, RECREACION Y ACTIVIDAD FISICA INDER VALLEDUPAR</p> <p>INFORME PQRSD I SEMESTRE 2023</p>	Código: FT-GD-01
		Fecha: 19/03/2013
		Versión: 1.0
		Pág. 1-11

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS
I
SEMESTRE DE 2023

	INSTITUTO DE DEPORTE, RECREACION Y ACTIVIDAD FISICA INDER VALLEDUPAR INFORME PQRS D I SEMESTRE 2023	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 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 Primer 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 Primer 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 respuestas dadas por el Instituto a las PQRS durante el periodo comprendido entre

	INSTITUTO DE DEPORTE, RECREACION Y ACTIVIDAD FISICA INDER VALLEDUPAR INFORME PQRSO I SEMESTRE 2023	Código: FT-GD-01
		Fecha: 19/03/2013
		Versión: 1.0
		Pág. 3-11

el 1 de enero a 30 de junio 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 INFORME PQRSD I SEMESTRE 2023	Código: FT-GD-01
		Fecha: 19/03/2013
		Versión: 1.0
		Pág. 4-11

- **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

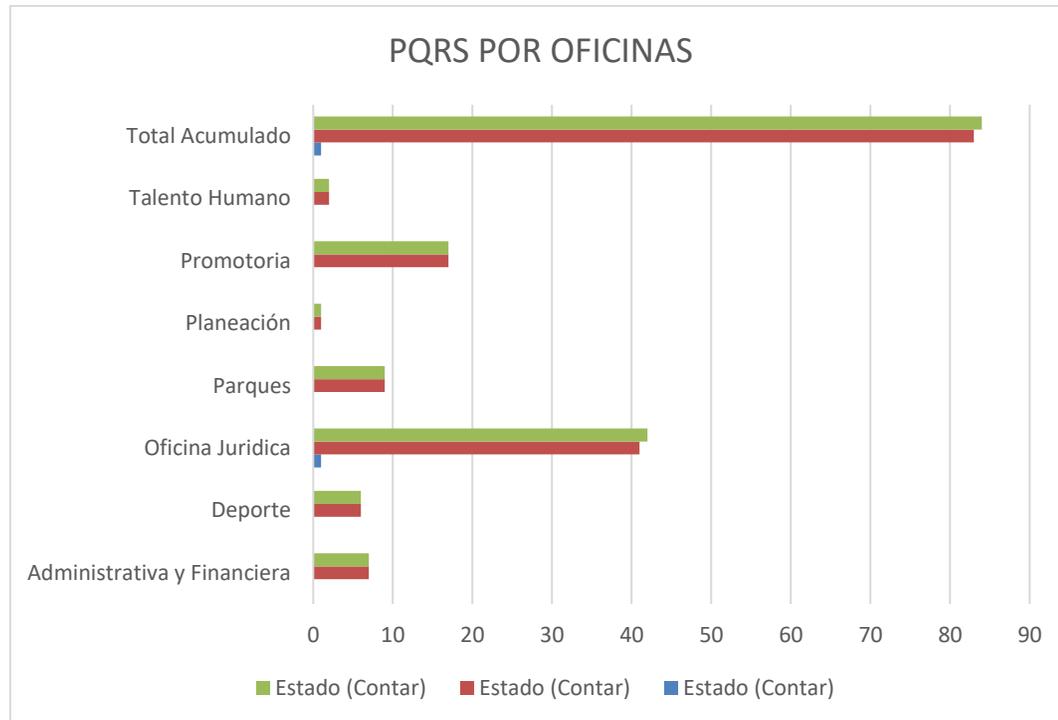
El Instituto Municipal de Recreación y Deporte pone a disposición de la ciudadanía los siguientes canales es para el acceso a los trámites, servicios y/o información de la Entidad, quien presta un servicio oportuno y da respuesta adecuada al ciudadano

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 Secretaría 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.

TOTAL PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

Durante el Primer Semestre de 2023 fueron radicados en total (84) ochenta y cuatro requerimientos en el Instituto Municipal de Recreación y Deporte, los cuales fueron atendidos en su totalidad, discriminados de la siguiente manera.

OFICINA RESPONSABLE	CONTESTADA ESTADO (CONTAR)	TOTAL ESTADO (CONTAR)
Administrativa y Financiera	7	7
Deporte	6	6
Oficina Jurídica	42	42
Parques	9	9
Planeación	1	1
Promotoria	17	17
Talento Humano	2	2
Total Acumulado	84	84



MESES

Enero	16
Febrero	11
Marzo	16
Abril	16
Mayo	21
Junio	04
TOTAL	84



	INSTITUTO DE DEPORTE, RECREACION Y ACTIVIDAD FISICA INDER VALLEDUPAR INFORME PQRSO I SEMESTRE 2023		Código: FT-GD-01
			Fecha: 19/03/2013
			Versión: 1.0
			Pág. 7-11

Radicado No	Fecha Recepción	Fecha Respuesta	Peticionario	Tipo PQRSO	Oficina Responsable	Estado
9.258	04/01/2023	26/01/2023	CONSORCIO INTER CICLISMO BMX	Solicitudes	Administrativa y Financiera	Contestada
9.272	25/01/2023	15/02/2023	CONSORCIO INTER CICLISMO BMX	Solicitudes	Administrativa y Financiera	Contestada
9.276	02/02/2023	23/02/2023	PAULINA AFINIA	Solicitudes	Administrativa y Financiera	Contestada
9.281	13/02/2023	16/02/2023	CONTRALORIA MUNICIPAL	Solicitudes	Administrativa y Financiera	Contestada
9.290	09/03/2023	31/03/2023	CONSORCIO PAVIMENTO PLAN CENTRO	Solicitudes	Administrativa y Financiera	Contestada
9.305	13/04/2023	27/04/2023	CONTRALORIA MUNICIPAL	Solicitudes	Administrativa y Financiera	Contestada
9.316	25/04/2023	03/05/2023	PROCURADURIA GENERAL DE LA NACION	Solicitudes	Administrativa y Financiera	Contestada

Radicado No	Fecha Recepción	Fecha Respuesta	Peticionario	Tipo PQRSO	Oficina Responsable	Estado
9.260	10/01/2023	31/01/2023	LUIS ANTONIO HERNANDEZ JIMENEZ	Solicitudes	Parques	Contestada
9.264	19/01/2023	09/02/2023	LUIS FABIAN ROJAS	Solicitudes	Parques	Contestada
9.267	20/01/2023	10/02/2023	PETICIONES GENERALES-SIN # IDENTIFICACION(SIN CC-SIN NIT)	Solicitudes	Parques	Contestada
9.284	23/02/2023	09/03/2023	PETICIONES GENERALES-SIN # IDENTIFICACION(SIN CC-SIN NIT)	Solicitudes	Parques	Contestada
9.288	06/03/2023	24/03/2023	JHONATAN ENRIQUE SANCHEZ	Solicitudes	Parques	Contestada
9.318	03/05/2023	25/05/2023	DANIELA MARCELA OLIVERO OÑATE	Solicitudes	Parques	Contestada
9.319	03/05/2023	25/05/2023	YAQUELIN HERNANDEZ	Queja	Parques	Contestada
9.340	26/06/2023	18/07/2023	LUIS FABIAN ROJAS	Solicitudes	Parques	Contestada
9.341	27/06/2023	19/07/2023	ORLANDO SALAZAR GALAN	Petición	Parques	Contestada

Radicado No	Fecha Recepción	Fecha Respuesta	Peticionario	Tipo PQRSO	Oficina Responsable	Estado
9.300	28/03/2023	20/04/2023	PETICIONES GENERALES-SIN # IDENTIFICACION(SIN CC-SIN NIT)	Solicitudes	Planeación	Contestada

Radicado No	Fecha Recepción	Fecha Respuesta	Peticionario	Tipo PQRSO	Oficina Responsable	Estado
9.283	17/02/2023	24/02/2023	PETICIONES GENERALES-SIN # IDENTIFICACION(SIN CC-SIN NIT)	Solicitudes	Talento Humano	Contestada
9.315	21/04/2023	02/05/2023	PETICIONES GENERALES-SIN # IDENTIFICACION(SIN CC-SIN NIT)	Solicitudes	Talento Humano	Contestada

Radicado No	Fecha Recepción	Fecha Respuesta	Peticionario	Tipo PQRSO	Oficina Responsable	Estado
-------------	-----------------	-----------------	--------------	------------	---------------------	--------

	INSTITUTO DE DEPORTE, RECREACION Y ACTIVIDAD FISICA INDER VALLEDUPAR INFORME PQRSO I SEMESTRE 2023	Código: FT-GD-01
		Fecha: 19/03/2013
		Versión: 1.0
		Pág. 8-11

Radicado No	Fecha Recepción	Fecha Respuesta	Peticionario	Tipo PQRSO	Oficina Responsable	Estado
9.265	19/01/2023	09/02/2023	PETICIONES GENERALES-SIN # IDENTIFICACION(SIN CC-SIN NIT)	Solicitudes	Deporte	Contestada
9.294	22/03/2023	13/04/2023	LUIS ENRIQUE GALVIS NUÑEZ	Petición	Deporte	Contestada
9.328	12/05/2023	05/06/2023	YONATAN ZULETA	Solicitudes	Deporte	Contestada
9.333	25/05/2023	16/06/2023	PETICIONES GENERALES-SIN # IDENTIFICACION(SIN CC-SIN NIT)	Solicitudes	Deporte	Contestada
9.334	25/05/2023	16/06/2023	J.A.C DON ALBERTO	Solicitudes	Deporte	Contestada
9.335	25/05/2023	16/06/2023	J.A.C DON ALBERTO	Solicitudes	Deporte	Contestada
9.261	10/01/2023	31/01/2023	ANDRES ALEJANDRO RIQUET ARAQUE	Solicitudes	Oficina Juridica	Contestada
9.263	19/01/2023	09/02/2023	ROSARIO ANTONIA VILLERO VALLE	Solicitudes	Oficina Juridica	Contestada
9.269	23/01/2023	06/02/2023	PETICIONES GENERALES-SIN # IDENTIFICACION(SIN CC-SIN NIT)	Solicitudes	Oficina Juridica	Contestada
9.270	24/01/2023	26/01/2023	CONTRALORIA MUNICIPAL	Solicitudes	Oficina Juridica	Contestada
9.271	25/01/2023	15/02/2023	PETICIONES GENERALES-SIN # IDENTIFICACION(SIN CC-SIN NIT)	Solicitudes	Oficina Juridica	Contestada
9.274	27/01/2023	17/02/2023	ADORIS KERGUELEN	Solicitudes	Oficina Juridica	Contestada
9.275	01/02/2023	22/02/2023	CONSORCIO INTER CICLISMO BMX	Solicitudes	Oficina Juridica	Contestada
9.279	09/02/2023	23/02/2023	PETICIONES GENERALES-SIN # IDENTIFICACION(SIN CC-SIN NIT)	Solicitudes	Oficina Juridica	Contestada
9.280	09/02/2023	23/02/2023	PETICIONES GENERALES-SIN # IDENTIFICACION(SIN CC-SIN NIT)	Queja	Oficina Juridica	Contestada
9.285	27/02/2023	21/03/2023	YIMIS ENRIQUE NUÑEZ HURTADO	Solicitudes	Oficina Juridica	Contestada
9.286	01/03/2023	15/03/2023	PETICIONES GENERALES-SIN # IDENTIFICACION(SIN CC-SIN NIT)	Solicitudes	Oficina Juridica	Contestada
9.287	06/03/2023	24/03/2023	JORGE ALMANZA QUIÑONES	Solicitudes	Oficina Juridica	Contestada
9.292	13/03/2023	11/04/2023	ROSARIO ANTONIA VILLERO VALLE	Solicitudes	Oficina Juridica	Contestada
9.293	22/03/2023	13/04/2023	PETICIONES GENERALES-SIN # IDENTIFICACION(SIN CC-SIN NIT)	Solicitudes	Oficina Juridica	Contestada
9.295	23/03/2023	14/04/2023	CONSORCIO INTER CICLISMO BMX	Solicitudes	Oficina Juridica	Contestada
9.296	23/03/2023	14/04/2023	CONSORCIO INTER CICLISMO BMX	Solicitudes	Oficina Juridica	Contestada
9.297	23/03/2023	14/04/2023	JORGE MARIO ANTONIO SARMIENTO CIFUENTES	Petición	Oficina Juridica	Contestada

	<p style="text-align: center;">INSTITUTO DE DEPORTE, RECREACION Y ACTIVIDAD FISICA INDER VALLEDUPAR</p> <p style="text-align: center;">INFORME PQRSD I SEMESTRE 2023</p>	Código: FT-GD-01
		Fecha: 19/03/2013
		Versión: 1.0
		Pág. 9-11

9.298	24/03/2023	20/04/2023	PETICIONES GENERALES- SIN # IDENTIFICACION(SIN CC-SIN NIT)	Solicitudes	Oficina Juridica	Contestada
9.299	27/03/2023	21/04/2023	CONSORCIO INTER CICLISMO BMX	Solicitudes	Oficina Juridica	Contestada
9.301	30/03/2023	21/04/2023	CONSORCIO INTER CICLISMO BMX	Petición	Oficina Juridica	Contestada
9.303	12/04/2023	26/04/2023	PETICIONES GENERALES- SIN # IDENTIFICACION(SIN CC-SIN NIT)	Solicitudes	Oficina Juridica	Contestada
9.304	13/04/2023	27/04/2023	PETICIONES GENERALES- SIN # IDENTIFICACION(SIN CC-SIN NIT)	Denuncias	Oficina Juridica	Contestada
9.306	13/04/2023	27/04/2023	CONTRALORIA MUNICIPAL	Solicitudes	Oficina Juridica	Contestada
9.307	13/04/2023	17/04/2023	CONTRALORIA MUNICIPAL	Solicitudes	Oficina Juridica	Contestada
9.308	14/04/2023	05/05/2023	MOVIAVAL S.A.S	Solicitudes	Oficina Juridica	Contestada
9.310	17/04/2023	24/04/2023	PETICIONES GENERALES- SIN # IDENTIFICACION(SIN CC-SIN NIT)	Solicitudes	Oficina Juridica	Contestada
9.311	18/04/2023	02/05/2023	PETICIONES GENERALES- SIN # IDENTIFICACION(SIN CC-SIN NIT)	Solicitudes	Oficina Juridica	Contestada
9.313	19/04/2023	10/05/2023	MARIA CAMILA ROJAS	Solicitudes	Oficina Juridica	Contestada
9.314	20/04/2023	02/05/2023	PETICIONES GENERALES- SIN # IDENTIFICACION(SIN CC-SIN NIT)	Solicitudes	Oficina Juridica	Contestada
9.320	03/05/2023	10/05/2023	PETICIONES GENERALES- SIN # IDENTIFICACION(SIN CC-SIN NIT)	Solicitudes	Oficina Juridica	Contestada
9.321	04/05/2023	18/05/2023	RICARDO REYES	Solicitudes	Oficina Juridica	Contestada
9.324	08/05/2023	23/05/2023	CONTRALORIA MUNICIPAL	Solicitudes	Oficina Juridica	Contestada
9.326	09/05/2023	16/05/2023	CONTRALORIA MUNICIPAL	Solicitudes	Oficina Juridica	Contestada
9.327	09/05/2023	11/05/2023	CONTRALORIA MUNICIPAL	Solicitudes	Oficina Juridica	Contestada
9.330	19/05/2023	13/06/2023	PETICIONES GENERALES- SIN # IDENTIFICACION(SIN CC-SIN NIT)	Solicitudes	Oficina Juridica	Contestada
9.332	24/05/2023	07/06/2023	PROCURADURIA GENERAL DE LA NACION	Solicitudes	Oficina Juridica	Contestada
9.336	29/05/2023	21/06/2023	EDGARDO JOSE PINTO LONDOÑO	Solicitudes	Oficina Juridica	Contestada
9.337	31/05/2023	05/06/2023	PETICIONES GENERALES- SIN # IDENTIFICACION(SIN CC-SIN NIT)	Solicitudes	Oficina Juridica	Contestada
9.338	31/05/2023	05/06/2023	PETICIONES GENERALES- SIN # IDENTIFICACION(SIN CC-SIN NIT)	Solicitudes	Oficina Juridica	Contestada
9.339	01/06/2023	16/06/2023	PETICIONES GENERALES- SIN # IDENTIFICACION(SIN CC-SIN NIT)	Solicitudes	Oficina Juridica	Contestada
9.342	30/06/2023	25/07/2023	DANIELA ESTHER HERNANDEZ MONROY	Petición	Oficina Juridica	Contestada

	INSTITUTO DE DEPORTE, RECREACION Y ACTIVIDAD FISICA INDER VALLEDUPAR INFORME PQRS D I SEMESTRE 2023		Código: FT-GD-01
			Fecha: 19/03/2013
			Versión: 1.0
			Pág. 10-11

Radicado No	Fecha Recepción	Fecha Respuesta	Peticionario	Tipo PQRS D	Oficina Responsable	Estado
9.262	10/01/2023	31/01/2023	CLAUDIA MATIZ MARTINEZ	Solicitudes	Promotoria	Contestada
9.266	19/01/2023	02/02/2023	EDUARDO JOSE CABELLO ARZUAGA JUZGADO	Solicitudes	Promotoria	Contestada
9.268	23/01/2023	13/02/2023	SEGUNDO LABORAL	Solicitudes	Promotoria	Contestada
9.277	02/02/2023	23/02/2023	LUIS SANCHEZ	Solicitudes	Promotoria	Contestada
9.278	03/02/2023	24/02/2023	FERNANDO ARENAS	Solicitudes	Promotoria	Contestada
9.282	13/02/2023	07/03/2023	HAILER CUESTA RAMIREZ	Solicitudes	Promotoria	Contestada
9.289	08/03/2023	30/03/2023	REINEL RIVALDO CRISTO RAFAEL PAJARO	Solicitudes	Promotoria	Contestada
9.291	10/03/2023	31/03/2023	ALMARZA FREIDER MERCADO	Solicitudes	Promotoria	Contestada
9.302	12/04/2023	04/05/2023	RAMIREZ	Solicitudes	Promotoria	Contestada
9.309	17/04/2023	08/05/2023	FREDY MANUEL CHIQUILLO	Solicitudes	Promotoria	Contestada
9.312	19/04/2023	10/05/2023	OSBERTO OLMEDO	Solicitudes	Promotoria	Contestada
9.317	26/04/2023	18/05/2023	ANTONY SUAREZ CLUB DEPORTIVO REAL	Solicitudes	Promotoria	Contestada
9.322	05/05/2023	19/05/2023	SAN MARTIN LIGA DE PATINAJE DEL	Solicitudes	Promotoria	Contestada
9.323	08/05/2023	23/05/2023	CESAR CLUB DEPORTIVO	Solicitudes	Promotoria	Contestada
9.325	09/05/2023	24/05/2023	VALLECLUB F.C. CLUB DEPORTIVO BENFICA	Solicitudes	Promotoria	Contestada
9.329	17/05/2023	08/06/2023	F.C.	Solicitudes	Promotoria	Contestada
9.331	24/05/2023	15/06/2023	DANIRIS OROZCO RINCON CLUD DEPORTIVO ALIANZA	Solicitudes	Promotoria	Contestada
			VALLENATA	Solicitudes	Promotoria	Contestada

Radicado No	Fecha Recepción	Fecha Respuesta	Peticionario	Tipo PQRS D	Oficina Responsable	Estado
9.273	27/01/2023	17/02/2023	FAVIO OLIVEROS	Denuncias	Oficina Juridica	Anulada

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

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

Durante el Primer Semestre de 2023 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,

	<p>INSTITUTO DE DEPORTE, RECREACION Y ACTIVIDAD FISICA INDER VALLEDUPAR</p> <p>INFORME PQRS D I SEMESTRE 2023</p>	Código: FT-GD-01
		Fecha: 19/03/2013
		Versión: 1.0
		Pág. 11-11

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 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

- ✓ 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