
	<p>INSTITUTO DE DEPORTE, RECREACION Y ACTIVIDAD FISICA INDER VALLEDUPAR</p> <p>INFORME PQRSO I SEMESTRE 2022</p>	Código: FT-GD-01
		Fecha: 19/03/2013
		Versión: 1.0
		Pág. 1-13

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS
I
SEMESTRE DE 2022

	INSTITUTO DE DEPORTE, RECREACION Y ACTIVIDAD FISICA INDER VALLEDUPAR INFORME PQRS D I SEMESTRE 2022	Código: FT-GD-01
		Fecha: 19/03/2013
		Versión: 1.0
		Pág. 2-13

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 Julio al 31 de Diciembre de la vigencia 2021, 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 2021 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 2021.


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 2022	Código: FT-GD-01
		Fecha: 19/03/2013
		Versión: 1.0
		Pág. 3-13

el 1 de Julio al 31 de Diciembre de 2021, 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 PQRSO I SEMESTRE 2022	Código: FT-GD-01
		Fecha: 19/03/2013
		Versión: 1.0
		Pág. 4-13

- **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 2022 fueron radicados en total **106** requerimientos en el Instituto Municipal de Recreación y Deporte, los cuales fueron atendidos en su totalidad, discriminados de la siguiente manera.

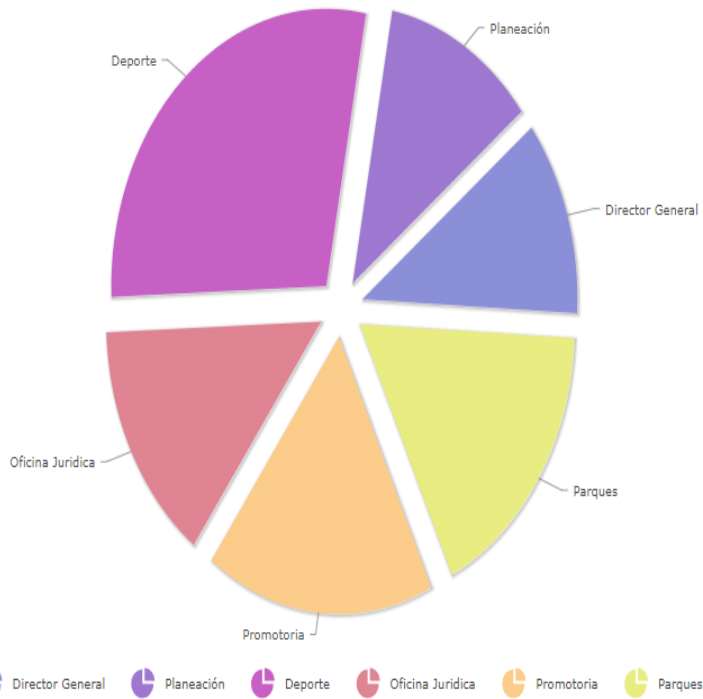
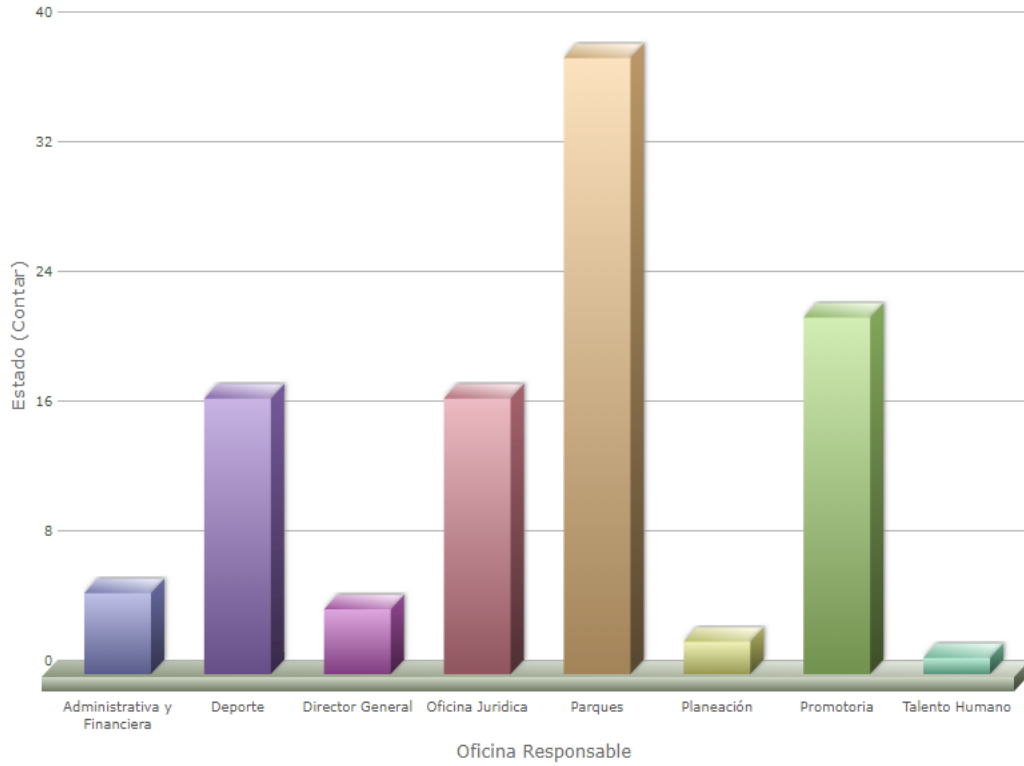
	INSTITUTO DE DEPORTE, RECREACION Y ACTIVIDAD FISICA INDER VALLEDUPAR INFORME PQRSD I SEMESTRE 2022	Código: FT-GD-01
		Fecha: 19/03/2013
		Versión: 1.0
		Pág. 5-13


OFICINA RESPONSABLE	CONTESTADA ESTADO (CONTAR)	TOTAL ESTADO (CONTAR)
Administrativa y Financiera	5	5
Deporte	17	17
Director General	4	4
Oficina Jurídica	17	17
Parques	38	38
Planeación	2	2
Promotoria	22	22
Talento Humano	1	1
Total Acumulado	106	106

	MEDIO FISICO	CORREO ELECTRONICO	MESES
Enero	14	5	19
Febrero	14	4	18
Marzo	15	2	17
Abril	5	1	6
Mayo	22	4	26
Junio	17	3	20
TOTAL	87	19	106

Total

Estado (Contar)



	INSTITUTO DE DEPORTE, RECREACION Y ACTIVIDAD FISICA INDER VALLEDUPAR		Código: FT-GD-01
	INFORME PQRSD I SEMESTRE 2022		Fecha: 19/03/2013
			Versión: 1.0
			Pág. 7-13

Estado =>

Pendiente

Radicado No	Fecha Recepcion	Fecha Respuesta	Peticionario	Tipo PQRSD	Oficina Responsable	Estado
9.163	15/06/2022	08/07/2022	MARLON JESUS PEDROZA	Solicitud	Parques	Pendiente
9.165	22/06/2022	14/07/2022	FUNEHOMU	Solicitud	Parques	Pendiente
9.166	23/06/2022	15/07/2022	YISETH PAOLA VARELA	Solicitud	Parques	Pendiente
9.167	28/06/2022	15/07/2022	OLGA MERCEDES MANRIQUE SERRANO	Solicitud	Parques	Pendiente


Radicado No	Fecha Recepcion	Fecha Respuesta	Peticionario	Tipo PQRSD	Oficina Responsable	Estado
9.164	16/06/2022	11/07/2022	GUERMIS ALFRED PIMIENTA CELEDON	Solicitud	Deporte	Pendiente

Estado =>


Contestada

Radicado No	Fecha Recepcion	Fecha Respuesta	Peticionario	Tipo PQRSD	Oficina Responsable	Estado
9.085	04/02/2022	25/02/2022	SIN CC Y NIT	Petición	Administrativa y Financiera	Contestada
9.132	13/05/2022	27/05/2022	SIN CC Y NIT	Solicitud	Administrativa y Financiera	Contestada
9.133	13/05/2022	27/05/2022	SIN CC Y NIT	Solicitud	Administrativa y Financiera	Contestada
9.134	13/05/2022	27/05/2022	SIN CC Y NIT	Solicitud	Administrativa y Financiera	Contestada
9.146	25/05/2022	09/06/2022	SIN CC Y NIT	Solicitud	Administrativa y Financiera	Contestada


Radicado No	Fecha Recepcion	Fecha Respuesta	Peticionario	Tipo PQRSD	Oficina Responsable	Estado
9.064	07/01/2022	31/01/2022	VICTOR ALFONSO ESCOBAR CAMACHO	Petición	Parques	Contestada
9.087	10/02/2022	04/03/2022	DANIEL JOSE RAMBAL MARTINEZ	Petición	Parques	Contestada
9.089	11/02/2022	04/03/2022	JOSE CORONADO DE LA HOZ	Solicitud	Parques	Contestada
9.090	14/02/2022	04/03/2022	JOSE CORONADO DE LA HOZ BIENVENIDA	Denuncia	Parques	Contestada
9.091	14/02/2022	04/03/2022	LEONOR DITA MAESTRE	Queja	Parques	Contestada

	INSTITUTO DE DEPORTE, RECREACION Y ACTIVIDAD FISICA INDER VALLEDUPAR INFORME PQRSO I SEMESTRE 2022		Código: FT-GD-01
			Fecha: 19/03/2013
			Versión: 1.0
			Pág. 8-13


9.100	01/03/2022	22/03/2022	SIN CC Y NIT	Solicitud	Parques	Contestada
	2	2		s		a
9.102	04/03/2022	25/03/2022	DANIEL JOSE RAMBAL MARTINEZ	Solicitud	Parques	Contestada
	2	2		s		a
9.103	04/03/2022	25/03/2022	SIN CC Y NIT	Solicitud	Parques	Contestada
	2	2		s		a
9.104	04/03/2022	25/03/2022	SIN CC Y NIT	Solicitud	Parques	Contestada
	2	2		s		a
9.109	15/03/2022	06/04/2022	LEVY ANTONIO BAUTE AMARIS	Solicitud	Parques	Contestada
	2	2		s		a
9.111	16/03/2022	06/04/2022	SIN CC Y NIT	Solicitud	Parques	Contestada
	2	2		s		a
9.116	30/03/2022	22/04/2022	ROBERTO JAVIER GUTIERREZ OSORIO	Petición	Parques	Contestada
	2	2				a
9.130	10/05/2022	31/05/2022	SIN CC Y NIT	Solicitud	Parques	Contestada
	2	2		s		a
9.135	13/05/2022	27/05/2022	SIN CC Y NIT	Petición	Parques	Contestada
	2	2				a
9.136	16/05/2022	31/05/2022	MARIA PAULA LLERENTE VALLE	Petición	Parques	Contestada
	2	2				a
9.137	16/05/2022	31/05/2022	FENDIPETROLEO	Petición	Parques	Contestada
	2	2				a
9.138	16/05/2022	07/06/2022	FUNCADV CARLOS DONADO	Solicitud	Parques	Contestada
	2	2		s		a
9.139	19/05/2022	10/06/2022	ERIKA PATRICIA DURAN ANTEQUERA	Solicitud	Parques	Contestada
	2	2		s		a
9.140	18/05/2022	02/06/2022	SIN CC Y NIT	Solicitud	Parques	Contestada
	2	2		s		a
9.141	20/05/2022	13/06/2022	LAUDIS MARIA MEJIA BARANDICA	Solicitud	Parques	Contestada
	2	2		s		a
9.143	23/05/2022	14/06/2022	ORLANDO SALAZAR GALAN	Solicitud	Parques	Contestada
	2	2		s		a
9.148	31/05/2022	17/06/2022	BRAYAM ROMERO	Solicitud	Parques	Contestada
	2	2		s		a
9.149	01/06/2022	22/06/2022	MAYERIN ACOSTA ESTRADA	Solicitud	Parques	Contestada
	2	2		s		a
9.151	03/06/2022	28/06/2022	AURIS MARCELA RAMOS	Solicitud	Parques	Contestada
	2	2		s		a
9.152	07/06/2022	30/06/2022	DANIEL JOSE RAMBAL MARTINEZ	Solicitud	Parques	Contestada
	2	2		s		a
9.153	07/06/2022	30/06/2022	DANIEL JOSE RAMBAL MARTINEZ	Solicitud	Parques	Contestada
	2	2		s		a
9.154	07/06/2022	30/06/2022	DANIEL JOSE RAMBAL MARTINEZ	Solicitud	Parques	Contestada
	2	2		s		a
9.155	09/06/2022	04/07/2022	DANIEL JOSE RAMBAL MARTINEZ	Solicitud	Parques	Contestada
	2	2		s		a
9.156	09/06/2022	04/07/2022	RODRIGUEZ ESPINOSA	Solicitud	Parques	Contestada
	2	2		s		a
9.157	09/06/2022	04/07/2022	SIN CC Y NIT	Solicitud	Parques	Contestada
	2	2		s		a
9.158	10/06/2022	28/06/2022	ALFREDO QUINTERO GARCIA	Petición	Parques	Contestada
	2	2				a
9.159	13/06/2022	29/06/2022	SIN CC Y NIT	Petición	Parques	Contestada
	2	2				a

	INSTITUTO DE DEPORTE, RECREACION Y ACTIVIDAD FISICA INDER VALLEDUPAR		Código: FT-GD-01
	INFORME PQRSD I SEMESTRE 2022		Fecha: 19/03/2013
			Versión: 1.0
			Pág. 9-13


9.161	14/06/2022 2	07/07/2022 2	ERIKA PATRICIA DURAN ANTEQUERA	Solicitud s	Parques	Contestada
9.162	14/06/2022 2	07/07/2022 2	SIN CC Y NIT	Solicitud s	Parques	Contestada
Radicado No	Fecha Recepcion	Fecha Respuesta	Peticionario	Tipo PQRSD	Oficina Responsable	Estado
9.084	02/02/2022 2	07/02/2022 2	CONTRALORIA MUNICIPAL	Solicitud s	Director General	Contestada
9.094	15/02/2022 2	08/03/2022 2	SIN CC Y NIT	Solicitud s	Director General	Contestada
9.098	24/02/2022 2	28/02/2022 2	CONTRALORIA MUNICIPAL	Solicitud s	Director General	Contestada
9.145	25/05/2022 2	02/06/2022 2	PROCURADURIA GENERAL DE LA NACION	Solicitud s	Director General	Contestada
Radicado No	Fecha Recepcion	Fecha Respuesta	Peticionario	Tipo PQRSD	Oficina Responsable	Estado
9.115	24/03/2022 2	31/03/2022 2	SIN CC Y NIT	Solicitud s	Planeación	Contestada
9.150	02/06/2022 2	24/06/2022 2	SIN CC Y NIT	Solicitud s	Planeación	Contestada
Radicado No	Fecha Recepcion	Fecha Respuesta	Peticionario	Tipo PQRSD	Oficina Responsable	Estado
9.160	13/06/2022 2	16/06/2022 2	PERSONERIA DE VALLEDUPAR	Queja	Talento Humano	Contestada
Radicado No	Fecha Recepcion	Fecha Respuesta	Peticionario	Tipo PQRSD	Oficina Responsable	Estado
9.066	11/01/2022 2	01/02/2022 2	GUELMIS ALFRED PIMIENTA CELEDON	Petición	Deporte	Contestada
9.067	06/01/2022 2	28/01/2022 2	MARIADIS ISABEL MARQUEZ	Solicitud s	Deporte	Contestada
9.072	20/01/2022 2	10/02/2022 2	CHELGIN DAYANA DURAN RAMIREZ	Petición	Deporte	Contestada
9.074	20/01/2022 2	10/02/2022 2	FABIAN MARTINEZ BELLO	Petición	Deporte	Contestada
9.077	25/01/2022 2	15/02/2022 2	CARLOS ANDRES MEJIA ROJAS	Petición	Deporte	Contestada
9.078	25/01/2022 2	15/02/2022 2	EDILBERTO JOSE CORDOBA MARTINEZ	Petición	Deporte	Contestada
9.080	31/01/2022 2	21/02/2022 2	RONY ANDRES ESPINOZA	Petición	Deporte	Contestada
9.081	01/02/2022 2	22/02/2022 2	ALCIDES DE JESUS MENDOZA MALDONADO	Petición	Deporte	Contestada
9.083	02/02/2022 2	23/02/2022 2	DANIEL ALEJANDRO CARRASCAL	Petición	Deporte	Contestada
9.101	01/03/2022 2	22/03/2022 2	GUILLOSO GEINER ENRIQUE MOSCOTE DONADO	Solicitud s	Deporte	Contestada

	INSTITUTO DE DEPORTE, RECREACION Y ACTIVIDAD FISICA INDER VALLEDUPAR		Código: FT-GD-01	
			Fecha: 19/03/2013	
			Versión: 1.0	
			Pág. 10-13	

9.106	07/03/2022	28/03/2022	SIN CC Y NIT	Queja	Deporte	Contestada
9.110	15/03/2022	06/04/2022	ABILIO PEÑALOZA RUIZ	Solicitudes	Deporte	Contestada
9.112	23/03/2022	08/04/2022	JUAN PABLO URIBE	Solicitudes	Deporte	Contestada
9.125	04/05/2022	25/05/2022	SIN CC Y NIT	Solicitudes	Deporte	Contestada
9.126	04/05/2022	25/05/2022	SIN CC Y NIT	Solicitudes	Deporte	Contestada
9.144	24/05/2022	15/06/2022	SIN CC Y NIT	Queja	Deporte	Contestada
Radicado No	Fecha Recepcion	Fecha Respuesta	Peticionario	Tipo PQRSD	Oficina Responsable	Estado
9.062	05/01/2022	27/01/2022	JOEL LOPEZ ZAPATA	Solicitudes	Oficina Juridica	Contestada
9.063	05/01/2022	20/01/2022	SIN CC Y NIT	Petición	Oficina Juridica	Contestada
9.065	07/01/2022	31/01/2022	SIN CC Y NIT	Solicitudes	Oficina Juridica	Contestada
9.073	20/01/2022	03/02/2022	CONTRALORIA MUNICIPAL	Solicitudes	Oficina Juridica	Contestada
9.079	31/01/2022	07/02/2022	CONTRALORIA MUNICIPAL	Solicitudes	Oficina Juridica	Contestada
9.088	10/02/2022	03/03/2022	VALERIA TORRES OLARTE	Petición	Oficina Juridica	Contestada
9.096	17/02/2022	22/02/2022	SIN CC Y NIT	Solicitudes	Oficina Juridica	Contestada
9.097	23/02/2022	25/02/2022	SIN CC Y NIT	Solicitudes	Oficina Juridica	Contestada
9.099	28/02/2022	22/03/2022	EDINSON ENRIQUE ALMENARES	Petición	Oficina Juridica	Contestada
9.108	10/03/2022	18/03/2022	SIN CC Y NIT	Solicitudes	Oficina Juridica	Contestada
9.114	23/03/2022	08/04/2022	SIN CC Y NIT CONCEJO MUNICIPAL DE VALLEDUPAR	Petición	Oficina Juridica	Contestada
9.123	02/05/2022	16/05/2022	MUNICIPAL DE VALLEDUPAR	Petición	Oficina Juridica	Contestada
9.129	09/05/2022	31/05/2022	YAREIDY GUEVARA	Solicitudes	Oficina Juridica	Contestada
9.131	10/05/2022	31/05/2022	SIN CC Y NIT	Solicitudes	Oficina Juridica	Contestada
9.142	20/05/2022	06/06/2022	SIN CC Y NIT	Solicitudes	Oficina Juridica	Contestada
9.147	26/05/2022	17/06/2022	PABLO ANDRES ZULETA HINOJOSA	Queja	Oficina Juridica	Contestada
9.168	28/06/2022	13/07/2022	SIN CC Y NIT	Petición	Oficina Juridica	Contestada
Radicado No	Fecha Recepcion	Fecha Respuesta	Peticionario	Tipo PQRSD	Oficina Responsable	Estado
9.068	14/01/2022	04/02/2022	OSIRIS MARIA DIAZ JIMENEZ	Solicitudes	Promotoria	Contestada

	INSTITUTO DE DEPORTE, RECREACION Y ACTIVIDAD FISICA INDER VALLEDUPAR INFORME PQRSD I SEMESTRE 2022		Código: FT-GD-01
			Fecha: 19/03/2013
			Versión: 1.0
			Pág. 11-13

9.069	14/01/2022 2	04/02/2022 2	ARTUR ANTUÑEZ ORTIZ RAMOS GUSTAVO ADOLFO	Solicitud s	Promotoria	Contestad a
9.070	14/01/2022 2	04/02/2022 2	ALMENARES VILLAREAL FERNANDO	Solicitud s	Promotoria	Contestad a
9.071	17/01/2022 2	07/02/2022 2	VILLEGAS MONSALVO	Solicitud s	Promotoria	Contestad a
9.075	20/01/2022 2	10/02/2022 2	YESENIS OLIVELLA HINOJOSA PATRICIA INES	Solicitud s	Promotoria	Contestad a
9.076	24/01/2022 2	14/02/2022 2	GUERRA FERNANDEZ	Solicitud s	Promotoria	Contestad a
9.082	02/02/2022 2	23/02/2022 2	YOLEIDA AGUIRRE GUTIERREZ	Solicitud s	Promotoria	Contestad a
9.086	08/02/2022 2	28/02/2022 2	CARLOS PISCIOTTI ROMERO YOLFRIN OSNEIDER	Solicitud s	Promotoria	Contestad a
9.093	15/02/2022 2	08/03/2022 2	HERNANDEZ MESTRE	Solicitud s	Promotoria	Contestad a
9.095	17/02/2022 2	10/03/2022 2	RICARDO HENRIQUEZ	Solicitud s	Promotoria	Contestad a
9.105	07/03/2022 2	28/03/2022 2	MANUEL ESTEBAN OROZCO CUELLO	Solicitud s	Promotoria	Contestad a
9.107	10/03/2022 2	31/03/2022 2	MARIA JOSE PERALTA JIMENEZ	Solicitud s	Promotoria	Contestad a
9.113	23/03/2022 2	20/04/2022 2	WALBERTO PEREZ SOCARRAS	Solicitud s	Promotoria	Contestad a
9.117	07/04/2022 2	02/05/2022 2	ANTONY SUAREZ	Solicitud s	Promotoria	Contestad a
9.118	18/04/2022 2	09/05/2022 2	IVIS REGINA ROQUE	Solicitud s	Promotoria	Contestad a
9.119	19/04/2022 2	10/05/2022 2	LUIS RAFAEL CABELLO	Solicitud s	Promotoria	Contestad a
9.120	19/04/2022 2	10/05/2022 2	ALVARO TAMAYO SOCARRAS	Solicitud s	Promotoria	Contestad a
9.121	19/04/2022 2	10/05/2022 2	WALBERTO PEREZ SOCARRAS	Petición s	Promotoria	Contestad a
9.122	22/04/2022 2	13/05/2022 2	SIN CC Y NIT	Solicitud s	Promotoria	Contestad a
9.124	03/05/2022 2	25/05/2022 2	SIN CC Y NIT	Solicitud s	Promotoria	Contestad a
9.127	04/05/2022 2	25/05/2022 2	JAIME ENRIQUE SOTO OÑATE	Solicitud s	Promotoria	Contestad a
9.128	05/05/2022 2	26/05/2022 2	YANET VALDES PABON	Solicitud s	Promotoria	Contestad a

	<p>INSTITUTO DE DEPORTE, RECREACION Y ACTIVIDAD FISICA INDER VALLEDUPAR</p> <p>INFORME PQRSD I SEMESTRE 2022</p>	Código: FT-GD-01
		Fecha: 19/03/2013
		Versión: 1.0
		Pág. 12-13

Para este Primer semestre 2022 el retorna como canal predominante el medio físico, tomando la normalidad de años anteriores y desplazando el correo electrónico, el cual se había mantenido desde entrada la pandemia.

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 el mes de Mayo fue el mes que más solicitudes se presentaron, mientras que para el mes de Abril fue el mes que menos requerimiento hubo.

ACCIONES ADELANTADAS POR LA OFICINA DE CONTROL INTERNOI (OCI)

Durante el Primer Semestre de 2022 la Oficina de Control Interno desarrolló diferentes actividades de seguimiento a PQRS, las cuales se describen a continuación:

- ✓ 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) 2022, 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

- ✓ 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.
- ✓ Continuar promoviendo el uso de los diferentes canales de información digitales como el correo electrónico, página web, llamada

	<p>INSTITUTO DE DEPORTE, RECREACION Y ACTIVIDAD FISICA INDER VALLEDUPAR</p> <p>INFORME PQRSD I SEMESTRE 2022</p>	Código: FT-GD-01
		Fecha: 19/03/2013
		Versión: 1.0
		Pág. 13-13

telefónica, con el fin de contribuir al Programa de Consumo Responsable de Papel

- ✓ 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
- ✓ 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