

	<p>INSTITUTO MUNICIPAL DE RECREACION Y DEPORTES DE VALLEDUPAR</p> <p><b>INFORME PQRS D II SEMESTRE 2021</b></p>	Código: FT-GD-01
		Fecha: 19/03/2013
		Versión: 1.0
		Pág. 1-17

**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS**  
**II**  
**SEMESTRE DE 2021**

	INSTITUTO MUNICIPAL DE RECREACION Y DEPORTES DE VALLEDUPAR  <b>INFORME PQRS D II SEMESTRE 2021</b>	Código: FT-GD-01
		Fecha: 19/03/2013
		Versión: 1.0
		Pág. 2-17

## 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.

	INSTITUTO MUNICIPAL DE RECREACION Y DEPORTES DE VALLEDUPAR  <b>INFORME PQRS II SEMESTRE 2021</b>	Código: FT-GD-01
		Fecha: 19/03/2013
		Versión: 1.0
		Pág. 3-17

### ***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 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).

	INSTITUTO MUNICIPAL DE RECREACION Y DEPORTES DE VALLEDUPAR  <b>INFORME PQRSO II SEMESTRE 2021</b>	Código: FT-GD-01
		Fecha: 19/03/2013
		Versión: 1.0
		Pág. 4-17

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.

	<b>INSTITUTO MUNICIPAL DE RECREACION Y DEPORTES DE VALLEDUPAR</b>  <b>INFORME PQRS D II SEMESTRE 2021</b>	Código: FT-GD-01
		Fecha: 19/03/2013
		Versión: 1.0
		Pág. 5-17

- **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
<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.

 <b>INDER</b> Valledupar <small>INSTITUTO DE DEPORTE, RECREACIÓN Y ACTIVIDAD FÍSICA</small>	 <small>ALCALDÍA DE VALLEDUPAR</small>	INSTITUTO MUNICIPAL DE RECREACION Y DEPORTES DE VALLEDUPAR  <b>INFORME PQRS D II SEMESTRE 2021</b>		Código: FT-GD-01
				Fecha: 19/03/2013
				Versión: 1.0
				Pág. 6-17

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

Durante el Segundo Semestre de 2021 fueron radicados en total **88** requerimientos en el Instituto Municipal de Recreación y Deporte, los cuales fueron atendidos en su totalidad, discriminados de la siguiente manera.

RESUMEN DE PQRS D		13/12/2021			
<span>Exportar</span> <span>Email</span> <span>Configuración</span> <span>Detalle</span> <span>Recargar</span> <span>Volver</span>					
Oficina Responsable ▲	Anulada	Contestada	Pendiente	Total	
	Estado (Contar)	Estado (Contar)	Estado (Contar)	Estado (Contar)	
1 <u>Deporte</u>	3	4	3	10	
2 <u>Director General</u>		3	1	4	
3 <u>Oficina Juridica</u>		5		5	
4 <u>Parques</u>		6		6	
5 <u>Planeación</u>		4		4	
6 <u>Promotoria</u>		6		6	
<b>Total Acumulado</b>	<b>3</b>	<b>28</b>	<b>4</b>	<b>35</b>	



INSTITUTO MUNICIPAL DE RECREACION Y DEPORTES DE VALLEDUPAR

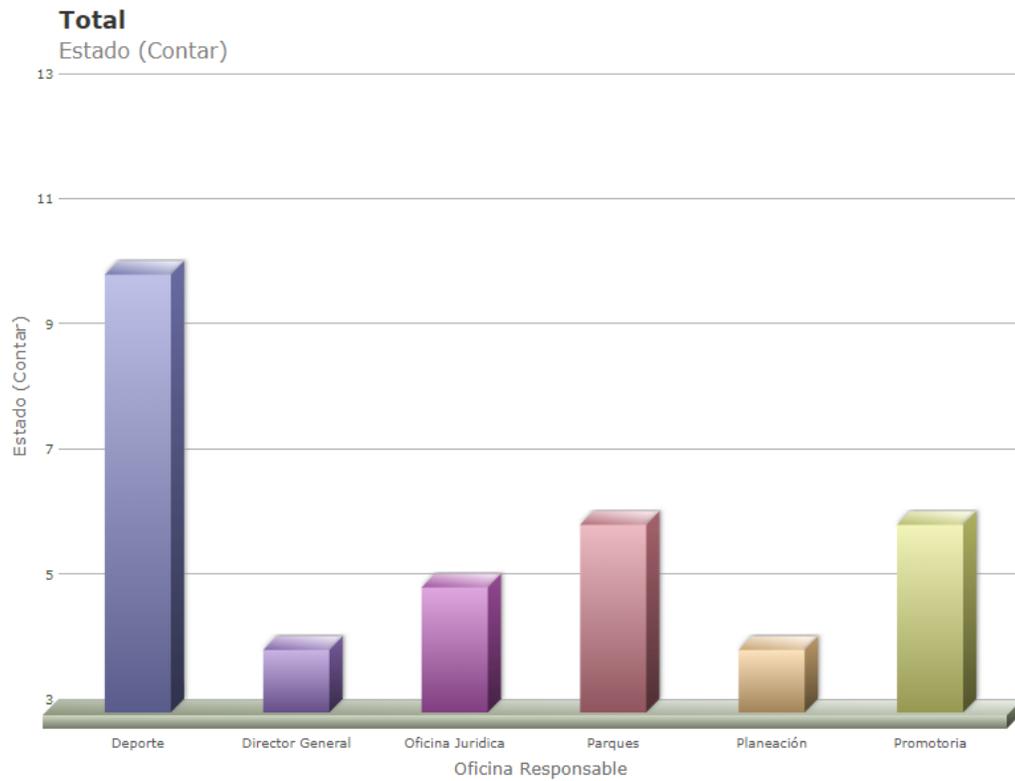
**INFORME PQRSD II SEMESTRE 2021**

Código: FT-GD-01

Fecha: 19/03/2013

Versión: 1.0

Pág. 7-17





INSTITUTO MUNICIPAL DE RECREACION Y  
DEPORTES DE VALLEDUPAR

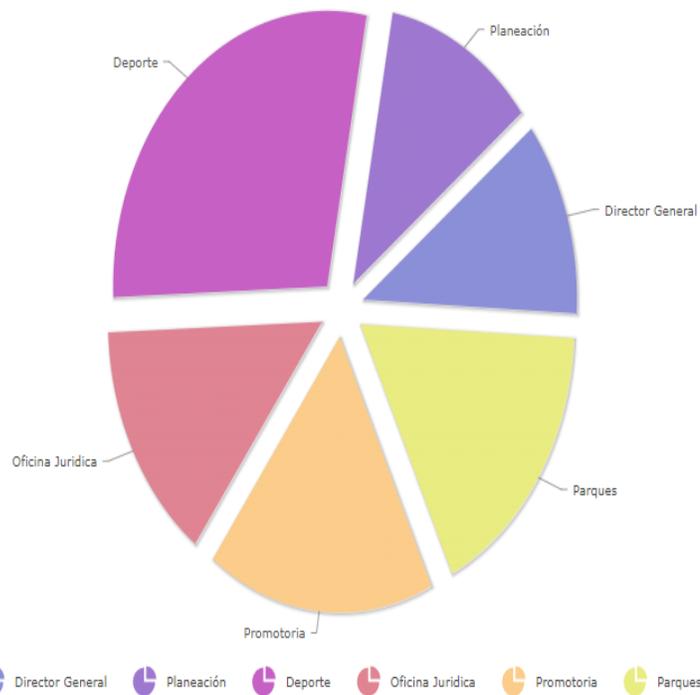
**INFORME PQRSD II SEMESTRE 2021**

Código: FT-GD-01

Fecha: 19/03/2013

Versión: 1.0

Pág. 8-17





INSTITUTO MUNICIPAL DE RECREACION Y  
DEPORTES DE VALLEDUPAR

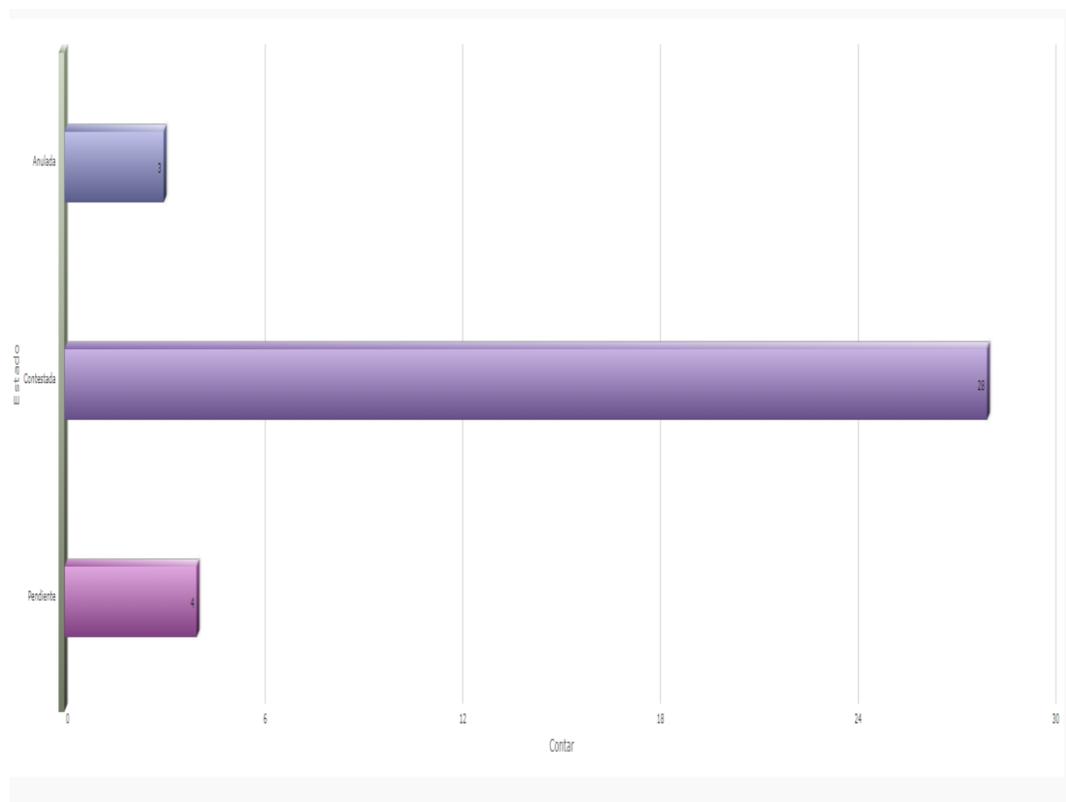
**INFORME PQRSD II SEMESTRE 2021**

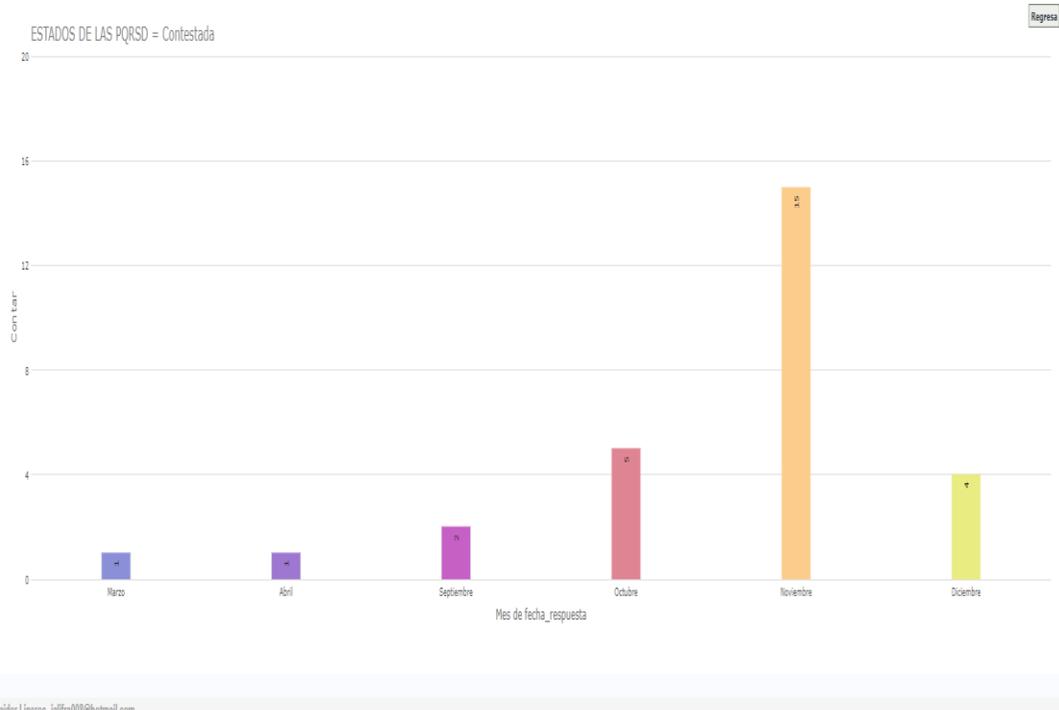
Código: FT-GD-01

Fecha: 19/03/2013

Versión: 1.0

Pág. 9-17





**Estado => Pendiente**

Radicado No	Fecha Recepcion	Fecha Respuesta
9.052	18/11/2021	25/11/2021

Radicado No	Fecha Recepcion	Fecha Respuesta
9.053	19/11/2021	13/12/2021
9.055	25/11/2021	17/12/2021
9.056	29/11/2021	21/12/2021

**Estado => Contestada**

Radicado No	Fecha Recepcion	Fecha Respuesta
9.023	07/09/2021	13/09/2021

 <b>INDER</b> Valledupar <small>INSTITUTO DE DEPORTE, RECREACIÓN Y ACTIVIDAD FÍSICA</small>	 <small>ALCALDÍA DE VALLEDUPAR</small>	INSTITUTO MUNICIPAL DE RECREACION Y DEPORTES DE VALLEDUPAR  <b>INFORME PQRSO II SEMESTRE 2021</b>	Código: FT-GD-01
			Fecha: 19/03/2013
			Versión: 1.0
			Pág. 11-17

9.026	20/09/2021	10/11/2021
9.029	22/09/2021	13/10/2021
9.035	11/10/2021	11/03/2021
9.042	22/10/2021	16/11/2021
9.047	03/11/2021	25/11/2021

<b>Radicado No</b>	<b>Fecha Recepcion</b>	<b>Fecha Respuesta</b>
9.043	26/10/2021	03/11/2021
9.049	18/11/2021	15/12/2021
9.050	18/11/2021	15/12/2021

<b>Radicado No</b>	<b>Fecha Recepcion</b>	<b>Fecha Respuesta</b>
9.025	13/09/2021	04/10/2021
9.036	12/10/2021	11/04/2021
9.051	18/11/2021	22/11/2021
9.054	22/11/2021	25/11/2021

<b>Radicado No</b>	<b>Fecha Recepcion</b>	<b>Fecha Respuesta</b>
9.030	28/09/2021	20/10/2021
9.031	07/10/2021	29/10/2021
9.044	26/10/2021	18/11/2021
9.048	04/11/2021	26/11/2021

<b>Radicado No</b>	<b>Fecha Recepcion</b>	<b>Fecha Respuesta</b>
9.038	21/10/2021	12/11/2021
9.039	21/10/2021	12/11/2021
9.040	21/10/2021	12/11/2021
9.041	21/10/2021	12/11/2021
9.057	30/11/2021	15/12/2021

<b>Radicado No</b>	<b>Fecha Recepcion</b>	<b>Fecha Respuesta</b>
9.024	08/09/2021	08/09/2021
9.027	21/09/2021	10/12/2021
9.028	22/09/2021	13/10/2021
9.037	20/10/2021	11/11/2021
9.045	28/10/2021	22/11/2021
9.046	03/11/2021	25/11/2021

	<b>INSTITUTO MUNICIPAL DE RECREACION Y DEPORTES DE VALLEDUPAR</b> <b>INFORME PQRS D II SEMESTRE 2021</b>		Código: FT-GD-01
			Fecha: 19/03/2013
			Versión: 1.0
			Pág. 12-17

**Estado => Anulada**

Radicado No	Fecha Recepcion	Fecha Respuesta
9.032	07/10/2021	29/10/2021
9.033	07/10/2021	29/10/2021
9.034	07/10/2021	29/10/2021

Tipo	Oficina	PQRS D Responsable	Estado	Peticionario
Solicitud		s Director General	Pendiente	MINDEPORTES

Tipo	Oficina	PQRS D Responsable	Estado	Peticionario
Solicitud		s Deporte	Pendiente	SIN CC Y NIT
Solicitud		s Deporte	Pendiente	SIN CC Y NIT
Queja	Deporte		Pendiente	ARMANDO VILLALOBOS

Tipo	Oficina	PQRS D Responsable	Estado	Peticionario
Solicitud		s Parques	Contestada	ONGEDES
Petición	Parques		Contestada	JUNTA DE ACCION COMUNAL BARRIO 8 DE DICIEMBRE
Petición	Parques		Contestada	ARQ. CESAR AUGUSTO SOLANO
Solicitud		s Parques	Contestada	ONGEDES
Petición	Parques		Contestada	FERNANDO RAFAEL OLIVEROS PRESID J.A.C LAS CASITAS
Solicitud		s Parques	Contestada	SIN CC Y NIT

Tipo	Oficina	PQRS D Responsable	Estado	Peticionario

	<b>INSTITUTO MUNICIPAL DE RECREACION Y DEPORTES DE VALLEDUPAR</b>  <b>INFORME PQRS D II SEMESTRE 2021</b>	Código: FT-GD-01
		Fecha: 19/03/2013
		Versión: 1.0
		Pág. 13-17

Solicitud	Contestad	
s Director General	a	FREDY GOMEZ RIAÑO
Solicitud	Contestad	
s Director General	a	SIN CC Y NIT
Solicitud	Contestad	
s Director General	a	SIN CC Y NIT

<b>Tipo</b>	<b>Oficina</b>	<b>PQRS D</b>	<b>Responsable</b>	<b>Estado</b>	<b>Peticionario</b>
Petición	Planeación			Contestad	
Solicitud				a	PEDRO MANUEL LOPERENA
	s Planeación			Contestad	
Solicitud				a	SIN CC Y NIT
	s Planeación			Contestad	
Solicitud				a	PROCURADURIA GENERAL DE LA NACION
	s Planeación			Contestad	
Solicitud				a	SIN CC Y NIT

<b>Tipo</b>	<b>Oficina</b>	<b>PQRS D</b>	<b>Responsable</b>	<b>Estado</b>	<b>Peticionario</b>
Solicitud				Contestad	
	s Deporte			a	LIZ JANETH CAÑAS LOPEZ
Solicitud				Contestad	
	s Deporte			a	ANDRES RODRIGUEZ- MONICA MARTINEZ
	Queja Deporte			Contestad	
				a	BIENVENIDA LEONOR DITA MAESTRE
	Queja Deporte			Contestad	
				a	YENIS MARIA MORENO POLO

<b>Tipo</b>	<b>Oficina</b>	<b>PQRS D</b>	<b>Responsable</b>	<b>Estado</b>	<b>Peticionario</b>
Petición	Oficina Juridica			Contestad	
				a	MINDEPORTES
Petición	Oficina Juridica			Contestad	
				a	MINDEPORTES
Petición	Oficina Juridica			Contestad	
				a	MINDEPORTES
Petición	Oficina Juridica			Contestad	
				a	MINDEPORTES

	<b>INSTITUTO MUNICIPAL DE RECREACION Y DEPORTES DE VALLEDUPAR</b>  <b>INFORME PQRS D II SEMESTRE 2021</b>	Código: FT-GD-01
		Fecha: 19/03/2013
		Versión: 1.0
		Pág. 14-17

Petición Oficina Juridica      Contestad  
a      RODRIGO ALBERTO HERNANDEZ FERNANDEZ

<b>Tipo</b>	<b>Oficina</b>	<b>Estado</b>	<b>Peticionario</b>
<b>PQRS D</b>	<b>Responsable</b>		
Solicitud		Contestad	
s	Promotoria	a	ENRIQUE SANTIAGO ROMERO
Solicitud		Contestad	
s	Promotoria	a	KELIS JOHANA SALAZAR
Petición	Promotoria	Contestad	
Solicitud		a	GLEINER MORALES POLO
s	Promotoria	Contestad	
Solicitud		a	FELIX MOSQUERA LUQUE
s	Promotoria	Contestad	
Solicitud		a	JAIME ENRIQUE SOTO OÑATE
s	Promotoria	Contestad	
		a	KELIS JOHANA SALAZAR

<b>Tipo</b>	<b>Oficina</b>	<b>Estado</b>	<b>Peticionario</b>
<b>PQRS D</b>	<b>Responsable</b>		
Solicitud			
s	Deporte	Anulada	ANDRES RODRIGUEZ- MONICA MARTINEZ
Solicitud			
s	Deporte	Anulada	ANDRES RODRIGUEZ- MONICA MARTINEZ
Solicitud			
s	Deporte	Anulada	ANDRES RODRIGUEZ- MONICA MARTINEZ

	INSTITUTO MUNICIPAL DE RECREACION Y DEPORTES DE VALLEDUPAR  <b>INFORME PQRS D II SEMESTRE 2021</b>	Código: FT-GD-01
		Fecha: 19/03/2013
		Versión: 1.0
		Pág. 15-17

	MEDIO FISICO	CORREO ELECTRONICO	MESES
JULIO	18	7	25
AGOSTO	20	2	22
SEPTIEMBRE	11	2	13
OCTUBRE	5	8	13
NOVIEMBRE	7	4	11
DICIEMBRE	2	2	4
<b>TOTAL</b>	<b>63</b>	<b>25</b>	<b>88</b>
SOLICITUDES			
PETICIONES			
AGRADECIMIENTO			
DENUNCIA			
QUEJAS			
OTROS			

Para este Segundo semestre 2021 el canal de solicitud predominante es el correo electrónico, el cual se ha mantenido desde entrada la pandemia, dejando en segundo lugar al medio físico.

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 Julio fue el mes que más solicitudes se recibieron, mientras que para el mes de Diciembre fue el mes que menos requerimiento hubo.

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

Durante el Segundo Semestre de 2021 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 varias visitas, llamadas, correos electrónicos de seguimiento a las personas encargadas de recibir la información por parte de la Oficina de Control Interno, en

	INSTITUTO MUNICIPAL DE RECREACION Y DEPORTES DE VALLEDUPAR  <b>INFORME PQRSO II SEMESTRE 2021</b>	Código: FT-GD-01
		Fecha: 19/03/2013
		Versión: 1.0
		Pág. 16-17

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) 2021, encontrando oportunidades de mejora.

## CONCLUSIONES

Se implementó una 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 está entrelazada con la secretaría 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, página 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

	INSTITUTO MUNICIPAL DE RECREACION Y DEPORTES DE VALLEDUPAR  <b>INFORME PQRSO II SEMESTRE 2021</b>	Código: FT-GD-01
		Fecha: 19/03/2013
		Versión: 1.0
		Pág. 17-17

- ✓ 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