

## INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

### INSTITUTO MUNICIPAL PARA LA RECREACION Y EL DEPORTE

#### “IMRD”

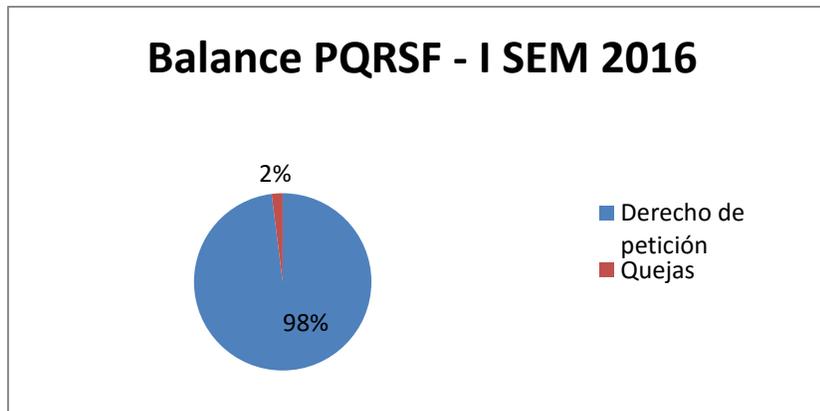
Teniendo en cuenta el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, en donde se argumenta que “...La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios”, a continuación la Oficina de Control Interno relaciona el seguimiento realizado a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que durante el primer semestre de 2016, fueron interpuestas por los usuarios, por medio de los diferentes mecanismos de escucha, como son:

- Atención directa en el Instituto Municipal para la Recreación y el Deporte de Cúcuta
- Correo electrónico Institucional [imrdcucuta@live.com](mailto:imrdcucuta@live.com)
- Página Web. [www.imrd-cucuta.gov.com](http://www.imrd-cucuta.gov.com)

La persona designada para realizar control y seguimientos a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones en el IMRD es la Secretaria de la Dirección.

#### PERIODO: I SEMESTRE DE 2016

Durante el primer semestre del año 2016, se presentaron en la institución 48 documentos sobre Peticiones, Quejas, Reclamos, sugerencias y felicitaciones de las cuales, el 98% corresponden a derechos de petición, y el 2% a quejas.



Estas PQRSF fueron radicados, tramitados y gestionados de acuerdo a los procedimientos establecidos y en los términos de ley.

A continuación se relacionan las PQRSF con cada área de la siguiente manera:

Área	PQRSF recibidos					Tiempo promedio en emitir respuesta
	Peticiones	Quejas	Reclamos	Otro	TOTAL	
Dirección	47	1	0	0	48	6 días
<b>TOTAL</b>					<b>48</b>	6 días

Dentro de las PQRSF presentadas durante este periodo, se recibieron 11 derechos de petición remitidos por las diferentes dependencias de la Alcaldía, los cuales son solicitudes de la ciudadanía sobre información, el arreglo, construcción de escenarios de recreación y deporte. Además, presentaron 1 queja relacionada con un incidente sucedido en la cancha de tenis, a la cual se dio trámite y respuesta dentro de los términos legales, con un tiempo de respuesta de 5 días.

Igualmente, se presentaron 37 derechos de petición radicados por los ciudadanos, solicitando información, documentos, construcción y mantenimiento de escenarios recreativos y de asignación de monitores.

A la fecha de este informe, no se encontraba ninguna petición, queja, reclamo, sugerencia, sin darse respuesta.

Los canales de comunicación como las redes sociales Facebook, twitter e Instagram, tuvieron una gran actividad debido a que a través de estos se mantuvo informados a los seguidores, sobre el desarrollo de las diversas actividades y eventos realizados por la entidad.

## RECOMENDACIONES

La atención al ciudadano es un proceso que requiere de mecanismos que conlleven a la mejora continua, mediante la búsqueda constante de herramientas que permitan integrar más la gestión de la entidad con el ciudadano. El objetivo de toda entidad es brindar un servicio de calidad buscando la satisfacción de los usuarios con el desarrollo de la misma, razón por la cual se debe disponer de diferentes canales que permita conocer la opinión y/o sugerencias de los usuarios con el servicio prestado por la entidad.

Por tal motivo, e integrando los principios de responsabilidad, transparencia, publicidad y participación se hace necesario tener en cuenta las siguientes recomendaciones que le permitirá al Instituto identificar aquellas situaciones susceptibles de mejora:

- Ubicar en un lugar visible y de fácil acceso el buzón de sugerencias, estableciendo tiempos cortos para su apertura y seguimiento.
- Continuar con el trámite oportuno de todas las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, mejorando los tiempos de oportunidad de respuesta, teniendo en cuenta la Ley 1755 la cual regulo el Derecho Fundamental de Petición, estableciendo términos para resolver las diferentes modalidades de petición.

(ORIGINAL FIRMADO)

**LEDY ZULAY MARQUEZ CAICEDO**

Asesor de Control Interno