

## **INFORME DE SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS**

### **INSTITUTO MUNICIPAL PARA LA RECREACION Y EL DEPORTE DE CÚCUTA “IMRD”**

#### **Período de Julio – Diciembre de 2019**

En cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, en donde se establece 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.”, la Oficina de Control Interno presenta el informe de seguimiento realizado al trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias recibidas por los diferentes canales de comunicación habilitados por el Instituto Municipal para la Recreación y el Deporte de Cúcuta IMRD, en el periodo comprendido entre el mes de julio hasta el mes de diciembre del año 2019.

El Instituto Municipal para la Recreación y el Deporte de Cúcuta cuenta con los siguientes mecanismos de comunicación habilitados para tal fin, como son:

\* Presencial: Instituto Municipal para la Recreación y el Deporte de Cúcuta, ubicado en la Dirección: Avenida del Río, Patinadero Teódulo Gévez Albarracín.

\*Correo electrónico Institucional [imrdcucuta@live.com](mailto:imrdcucuta@live.com)

\*Página Web. [www.imrd-cucuta.gov.co](http://www.imrd-cucuta.gov.co)

\* Línea telefónica: 5893625

\* Redes Sociales: o Facebook: imrdcucuta

\* Buzón de sugerencia

Durante el periodo evaluado las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias fueron presentadas por los usuarios, en la oficina del Instituto Municipal para la Recreación y el Deporte de Cúcuta.

**Trámite que se le da a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias**



Una vez allegadas las PQRS mediante los mecanismos de comunicación habilitados por la entidad, se le hace entrega de la PQRS al área de Dirección, para que esta a su vez remita al área Jurídica para que junto con el responsable o líder del área encargada se proyecte la respectiva respuesta. Una vez elaborado el oficio de respuesta, la oficina Jurídica envía a Dirección para su respectiva aprobación y firma del Director general del IMRD, el oficio se envía con radicado de archivo.

El área designada para realizar el control y seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en el IMRD es el área Jurídica, quien suministra el informe a la oficina de Control Interno, para el respectivo seguimiento y evaluación.

### **Período de Seguimiento: Segundo Semestre de 2019**

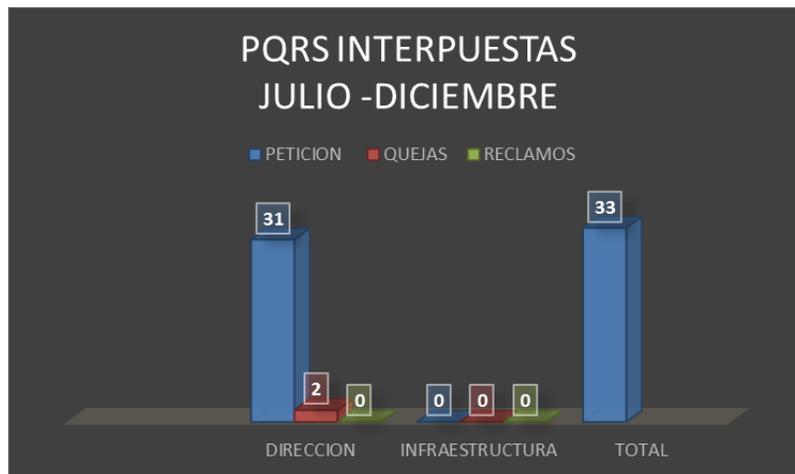
Durante el segundo semestre del año 2019, se presentaron en el Instituto Municipal para la Recreación y el Deporte de Cúcuta un total de **33** Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, de los cuales: **31** son Derechos de Petición que corresponden a un 94%, **02** Quejas que corresponden a 6%.

En las diferentes dependencias del IMRD, se allegaron 33 peticiones de las cuales a todas se les hizo el trámite necesario para su respuesta; referente a las quejas se allegaron 02, a su vez se le dio el trámite correspondiente, en cuanto a las sugerencias y denuncias no se allegaron ninguna.



### TOTAL DE SALIDAS DE LAS PQRSD

Se relacionan las PQRSD con cada área de la siguiente manera:



Estas PQRSD fueron radicadas, tramitadas y gestionadas de acuerdo a los procedimientos establecidos y en los términos de ley.

PROCESO	PETICION	QUEJAS	RECLAMOS	TOTAL
DIRECCION	31	2	0	33
ADMINISTRATIVA Y FINANIERA	0	0		0
INFRAESTRUCTURA	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>33</b>			

## RESPUESTA DE PQRS POR MES (JULIO A DICIEMBRE DE 2019)

### 1. MES DE JULIO DE 2019

Se recibieron 4 peticiones y 1 queja, dirigidas al área de Dirección. Las cuales se describen a continuación.

Área	PQR recibidos				TOTAL
	Peticiones	Quejas	Reclamos	Otro	
Dirección	4	1	0	0	5
Administrativa	0	0	0	0	0
Deportes	0	0	0	0	0
Infraestructura	0	0	0	0	0
Otros	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>					<b>5</b>



Grafica de cantidad de PQRS resueltas

## 2. MES DE AGOSTO DE 2019

Se recibieron 8 peticiones dirigidas al área de Dirección. Las cuales se describen a continuación.

Área	PQR recibidos				TOTAL
	Peticiones	Quejas	Reclamos	Otro	
Dirección	8	0	0	0	8
Administrativa	0	0	0	0	0
Deportes	0	0	0	0	0
Infraestructura	0	0	0	0	0
Otros	0	0	0	0	0
	<b>TOTAL</b>				<b>8</b>



Grafica de cantidad de PQRS resueltas

## 3. MES DE SEPTIEMBRE DE 2019

Se recibieron 6 Peticiones, dirigidas al área de Dirección. Las cuales se describen a continuación.

Área	PQR recibidos				TOTAL
	Peticiones	Quejas	Reclamos	Otro	
Dirección	6	0	0	0	6
Administrativa	0	0	0	0	0
Deportes	0	0	0	0	0
Infraestructura	0	0	0	0	0
Otros	0	0	0	0	0
	<b>TOTAL</b>				<b>6</b>



**Grafica de cantidad de PQRS resueltas**

#### 4. MES DE OCTUBRE DE 2019

Se recibieron 4 peticiones dirigidas al área de Dirección. Las cuales se describen a continuación.

Área	PQR recibidos				TOTAL
	Peticiones	Quejas	Reclamos	Otro	
Dirección	4	0	0	0	4
Administrativa	0	0	0	0	0
Deportes	0	0	0	0	0
Infraestructura	0	0	0	0	0
Otros	0	0	0	0	0
	<b>TOTAL</b>				<b>4</b>



**Grafica de cantidad de PQRS resueltas**

## 5. MES DE NOVIEMBRE DE 2019

Se recibieron 4 peticiones dirigidas al área de Dirección, de las cuales se interpuso una (01) queja, se describen a continuación.

Área	PQR recibidos				TOTAL
	Peticiones	Quejas	Reclamos	Otro	
Dirección	3	1	0	0	4
Administrativa	0	0	0	0	0
Deportes	0	0	0	0	0
Infraestructura	0	0	0	0	0
Otros	0	0	0	0	0
	<b>TOTAL</b>				<b>4</b>



## 6. MES DE DICIEMBRE DE 2019

Se recibieron 6 peticiones dirigidas al área de Dirección. Las cuales se describen a continuación.

Área	PQR recibidos				TOTAL
	Peticiones	Quejas	Reclamos	Otro	
Dirección	6	0	0	0	6
Administrativa	0	0	0	0	0
Deportes	0	0	0	0	0
Infraestructura	0	0	0	0	0
Otros	0	0	0	0	0
	<b>TOTAL</b>				<b>6</b>



### PQRDS CON RESPUESTA EXTEMPORÁNEA

Durante el periodo de seguimiento se reportaron 3 peticiones que fueron resueltas fuera de los términos de ley, así:

DEPENDENCIA	N° DE RESPUESTAS EXTEMPORANEA	PROMEDIO (%) DÍAS DE ATRASO
CONTRATACION	0	0
DIRECCION	3	16.66
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	0	0
INFRAESTRUCTURA	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>16.66</b>



En la mayoría de las respuestas extemporaneas de PQRS, se deben a que se tiene que solicitar a las diferentes dependencias estudios técnicos, conceptos jurídicos y/o otras referencias que nos permita dar una respuesta como lo establece la Ley, en cuanto a las respuestas de fondo, claras y precisas.

Cabe la pena resaltar que para el segundo semestre del 2019, se redujo el numero de PQRS que fueron resueltas fuera de los terminos establecidos por ley.

**PQRSD sin Respuesta:** A la fecha del presente informe, se observa que no se encuentra ninguna Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia o Denuncia, sin darse respuesta. Lo que corresponde a un porcentaje de respuesta del 100%.

**Denuncias por actos de corrupción.** En el Instituto Municipal para la Recreación y el Deporte de Cúcuta IMRD no se han recibido denuncias por este tipo de conductas.

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.

Con el fin de presentar mejoras en el proceso de trámites a las PQRSD (buscando mejorar los tiempos de respuesta y el control legal de los mismos), se ha presentado avance en cuanto a la revisión, perfeccionamiento y actualización del Procedimiento de Trámites de PQRSD, con el fin de mejorar de la atención al ciudadano y comunicación entre las dependencias y los clientes del Instituto.

## **AVANCE AL INFORME DEL SEGUNDO SEMESTRE DEL 2019**

El instituto municipal para la recreación y el deporte ha realizado avances en cuanto a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias interpuestas por usuarios, los avances han sido referente a la mejora de la atención al ciudadano implementando de PQRSD procedimiento que nos servirá como guía para tener una buena atención y comunicación entre las dependencias y los clientes del instituto, dentro el procedimiento se establece los pasos que se deben seguir desde el momento que el usuario interpone el PQRSD a través de los diferentes canales para ello dispuestos, su registro, trámite, respuesta, análisis y adopción de respuestas de fondo hasta la satisfacción de las necesidades y de expectativas de la comunidad.

Con la implementación de este procedimiento se busca llevar un mejor control de la cantidad de PQRSD que llegan a esta entidad y de cumplir con lo tiempo de respuestas establecidos en la Ley 1755 Derecho de Petición y el Código del Procedimiento de lo Contencioso Administrativo.

Así mismo, el líder del proceso de Atención a las PQRSD elabora un informe de manera mensual, como medida de Autocontrol, para su respectivo monitoreo y seguimiento.

### **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:

- Para realizar un efectivo seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos sugerencias y denuncias, presentadas en la entidad, se requiere del buen funcionamiento de las herramientas necesarias, para el respectivo proceso de escaneo de la correspondencia recibida y enviada.
- Continuar con el trámite oportuno de todas las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, mejorando los tiempos de oportunidad de respuesta, teniendo en cuenta la Ley 1755 de 2015 por medio del cual se regula el Derecho Fundamental de Petición, estableciendo términos para resolver las diferentes modalidades de petición.
- Realizar mejoras que puedan evidenciar notablemente la disminución de respuestas extemporaneas.



- Es importante la revisión periódica a los controles establecidos para el cumplimiento legal.
- Mantener actualizado y en constante utilización el procedimiento y formatos de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencia

**NURI ESPERANZA DUARTE BERNAL**  
Asesora Oficina de Control Interno