

	CONTROL PQRSD			
	INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS			R-01-2IC
				VERSIÓN 1

INFORME Nº: **01** **PERIODO DE EJECUCIÓN:** **01 de enero – 31 de marzo de 2022**

• INTRODUCCIÓN

El presente documento corresponde al Informe unificado de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias (PQRSD) y solicitudes recibidas y atendidas por las dependencias del Instituto Municipal para la Recreación y el Deporte del Municipio de San José de Cúcuta durante el periodo comprendido entre el 01 de enero hasta el 31 de marzo de 2022

El propósito del presente informe es determinar la cantidad, el tipo, las fuentes de recepción, los temas, las oficinas responsables de tramitar las PQRSD allegadas al Instituto y la oportunidad de las respuestas emitidas, y, en el evento de ser necesario, formular recomendaciones a la alta dirección y a los responsables de los procesos para el mejoramiento continuo de la prestación del servicio a los usuarios por parte de la Entidad.

A continuación, se detalla el comportamiento, generalidades y estadísticas con relación a las PQRSD y solicitudes tramitadas en el Instituto Municipal para la Recreación y el Deporte del municipio de San José de Cúcuta.

ANÁLISIS GENERAL DE INFORMACIÓN

• PQRSD Y SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL TRIMESTRE

ESTADÍSTICA GENERAL DEL PERIODO EVALUADO	
Tipo	Cantidad
Derechos de Petición	68
Quejas	1
Reclamos	0
Denuncias	6
Sugerencias	0
Felicitaciones	0
Solicitudes	493
Total	568



CONTROL PQRSD

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS

R-01-21C

VERSIÓN 1



De acuerdo con los datos consolidados en los diferentes canales de atención, durante el primer trimestre del año 2022, se recibieron 568 PQRSD, de las cuales, 68 correspondieron a Derechos de Petición y, 1 correspondió a quejas.

Aunado a lo anterior, se recibieron 493 solicitudes de carácter general y particular, dirigidas a buscar apoyos económicos y de implementos deportivos, permisos para uso de escenarios deportivos, y, trámites de clubes, dentro de los cuales se destacan en su mayoría solicitudes para el patrocinio de deportistas para participar en eventos deportivos.

Es menester indicar que no se negó el acceso a ninguna petición. Lo anterior, de conformidad con lo informado por las dependencias a las cuales les fueron asignadas las PQRSD, y, con los archivos que reposan en los expedientes del Instituto.

- PQRSD Y SOLICITUDES RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCIÓN Y HERRAMIENTA**

ESTADÍSTICA GENERAL POR FUENTE DE RECEPCIÓN	
Fuente de Información	Cantidad.
Medio Físico	196
Página web	31
Correo electrónico	341
Verbal.	0
Redes Sociales.	0
Total.	568

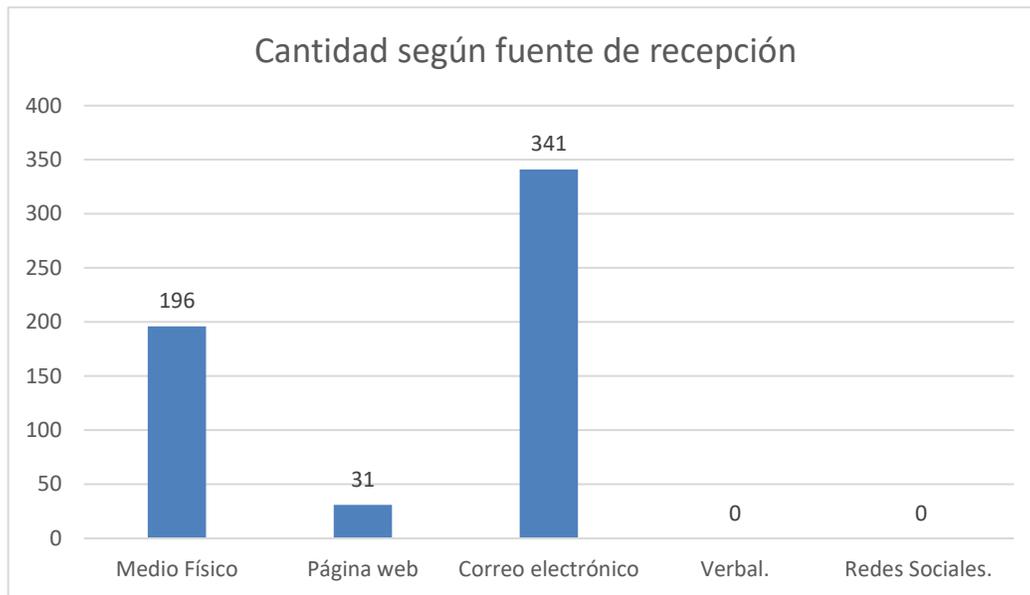


CONTROL PQRSD

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS

R-01-21C

VERSIÓN 1



Del total de las peticiones y solicitudes registradas (568), la forma de recepción más utilizada fue el correo electrónico con un 60,03%, como quiera que a través de este medio se recibieron 341 peticiones y solicitudes.

• PQRSD Y SOLICITUDES ASIGNADAS POR DEPENDENCIAS

ESTADÍSTICA GENERAL SEGÚN TEMAS U OFICINA RESPONSABLE.	
Oficina	Cantidad
Dirección	276
Administrativa y Financiera	20
Recreación y Deportes	188
Infraestructura	73
Contratación.	1
Archivo	0
Traslados a otras entidades	5
Total	573

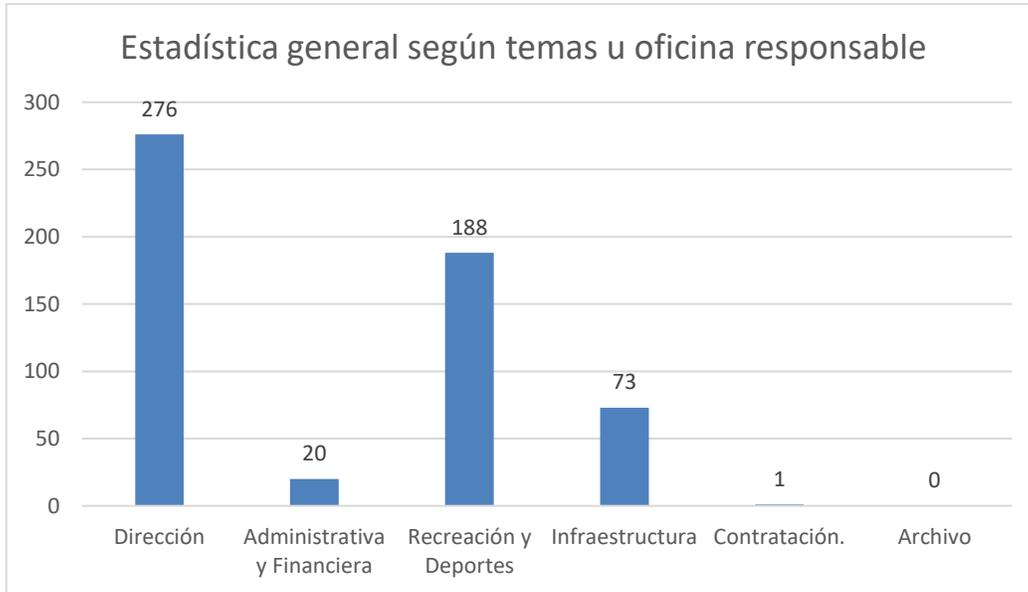


CONTROL PQRSD

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS

R-01-21C

VERSIÓN 1



Total PQRSD Traslada desde otras entidades u organizaciones.	11
Total de PQRSD Trasladas hacia otras entidades u organizaciones.	5

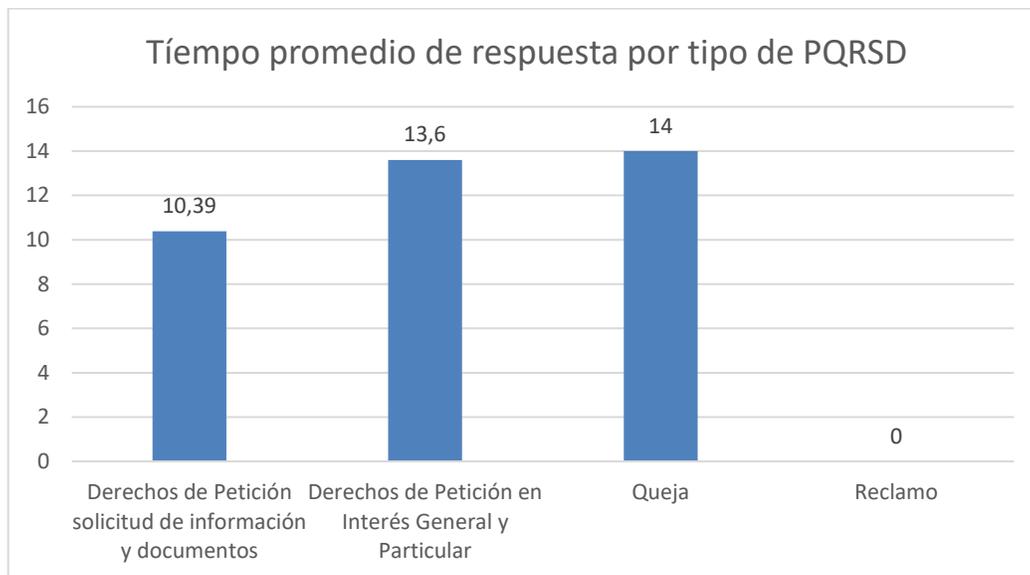
Como se puede observar, la mayoría de las peticiones y solicitudes fueron tramitadas por la Dirección del IMRD, en segundo lugar, estas fueron tramitadas por la Subdirección de Recreación y Deportes, en tercer lugar, a través de la oficina de Infraestructura, y, finalmente, en menor cantidad se tramitaron por medio de la Subdirección Administrativa y Financiera.

Aunado a lo anterior, resulta necesario señalar que, de la totalidad de las PQRSD allegadas al IMRD, 5 se trasladaron por competencia hacia otras instituciones.

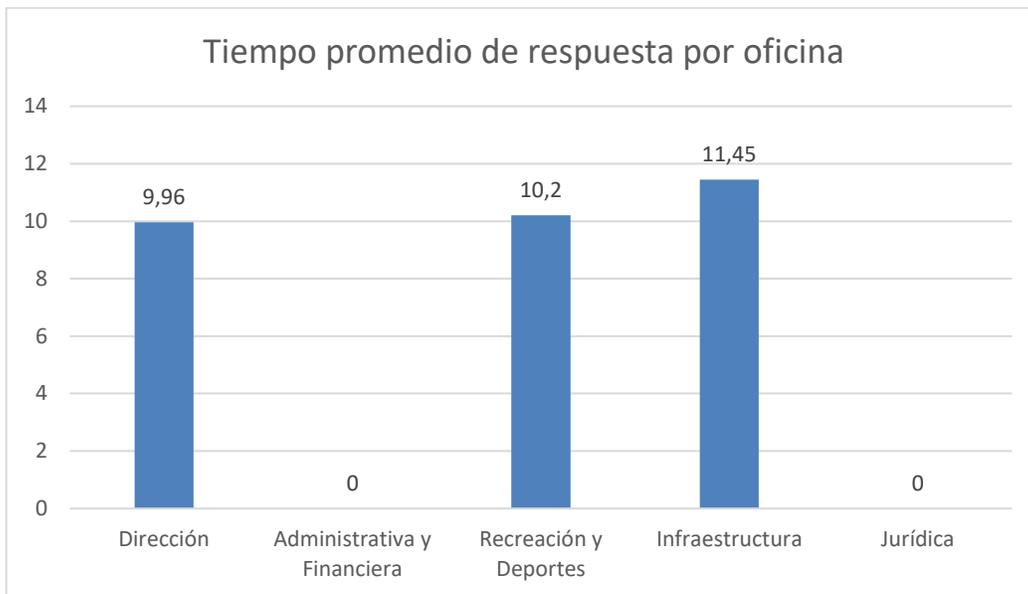
	CONTROL PQRSD			
	INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS			R-01-2IC
				VERSIÓN 1

- **SEGUIMIENTO A LAS RESPUESTAS DE LAS PQRSD**

TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPO DE DERECHO DE PETICIÓN.	
Tipo.	Tiempo promedio real de respuesta.
Derechos de Petición	10,39
Denuncias	13,6
Queja	14
Reclamo	N/A
Sugerencias	N/A



TIEMPO PROMEDIO RESPUESTA POR OFICINA.		
Oficina.	Tiempo Promedio de respuesta	Tiempo Promedio fuera del término.
Dirección	9,96	N/A
Administrativa y Financiera	N/A	N/A
Recreación y Deportes	10,20	N/A
Infraestructura	11,45	N/A
Contratación.	N/A	N/A
Jurídica	N/A	N/A



A la fecha de corte del presente informe, no se encuentran pendientes de respuesta ninguna de las peticiones allegadas al instituto, toda vez que fueron gestionadas de manera célere, emitiendo respuestas de fondo en atención a las necesidades requeridas por la ciudadanía.

De igual manera es necesario señalar que, aun cuando el Gobierno Nacional decidió a través del artículo 5 del Decreto Legislativo No. 491 del 28 de marzo de 2020 que fue expedido con ocasión del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica generado por el Covid 19, ampliar los términos de respuesta para responder los Derechos de Petición, se puede evidenciar que el Instituto se ha preocupado por emitir respuestas de manera más eficiente y oportuna mucho antes de cumplirse los términos señalados por el precitado Decreto.

- **CANTIDAD Y MOTIVO DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS RECIBIDAS**

Como se puede advertir, durante el periodo analizado no se presentaron Reclamos, Sugerencias o Denuncias por inconvenientes en la prestación del servicio emitido por la Entidad. Se presentaron (1) Quejas.

	CONTROL PQRSD		
	INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS		
			VERSIÓN 1

- **CONCLUSIONES**

1. El canal de atención más utilizado por la ciudadanía para presentar peticiones y solicitudes para el presente trimestre fue el correo electrónico, con un total de 341 PQRSD equivalente al 60,03% de la totalidad
2. La mayoría de las peticiones y solicitudes registradas en el trimestre, fueron asignadas a Dirección de Recreación del IMRD
3. De las peticiones que requerían respuesta, el 100% de ellas fueron atendidas de forma célere dentro del término establecido por la normatividad vigente
4. Durante el presente trimestre se presentó (0) reclamo, (6) denuncias y (0) sugerencias por parte de la ciudadanía del municipio de San José de Cúcuta.

Proyectó: Francisco Ovalles – Auxiliar Jurídico *Fo*
 Revisó y modificó: Cristhian Molina – Abogado Externo *cm*