

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

**INFORME Nº:** **02** **PERIODO DE EJECUCIÓN:** **01 de abril – 30 de junio 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 abril hasta el 30 de junio 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; de igual manera, 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

<b>ESTADÍSTICA GENERAL DEL PERIODO EVALUADO</b>	
<b>Tipo</b>	<b>Cantidad</b>
Derechos de Petición	<b>17</b>
Quejas	<b>1</b>
Reclamos	<b>0</b>
Denuncias	<b>1</b>
Sugerencias	<b>0</b>
Felicitaciones	<b>6</b>
Solicitudes	<b>396</b>
<b>Total</b>	<b>421</b>



De acuerdo con los datos consolidados en los diferentes canales de atención, durante el primer trimestre del año 2022, se recibieron 421 PQRSD, de las cuales, 17 correspondieron a Derechos de Petición y, 1 correspondió a quejas.

Aunado a lo anterior, se recibieron 396 solicitudes de carácter general y particular, dirigidas a buscar apoyos económicos y de implementos deportivos, permisos para uso de escenarios deportivos y para iniciar entrenamientos, y, trámites de clubes, dentro de los cuales se destacan en su mayoría solicitudes para aprobar protocolos de bioseguridad de clubes 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**

<b>ESTADÍSTICA GENERAL POR FUENTE DE RECEPCIÓN</b>	
<b>Fuente de Información</b>	<b>Cantidad.</b>
Medio Físico	<b>147</b>
Página web	<b>16</b>
Correo electrónico	<b>258</b>
Verbal.	<b>0</b>
Redes Sociales.	<b>0</b>
<b>Total.</b>	<b>421</b>

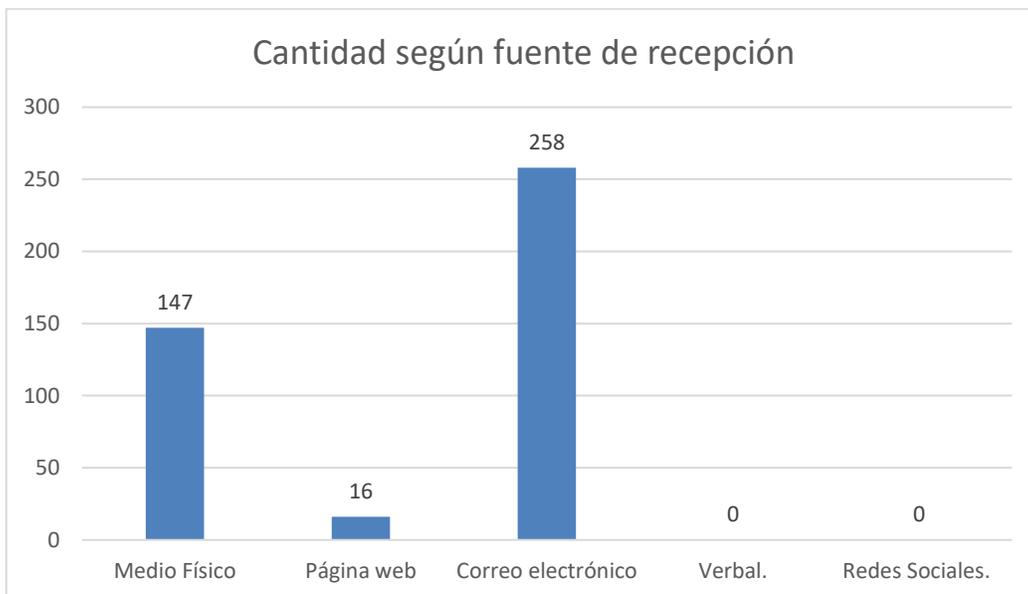


## CONTROL PQRSD

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

R-01-21C

VERSIÓN 1



Del total de las peticiones y solicitudes registradas (421), la forma de recepción más utilizada fue el correo electrónico con un 61,28%, como quiera que a través de este medio se recibieron 258 peticiones y solicitudes.

#### • PQRSD Y SOLICITUDES ASIGNADAS POR DEPENDENCIAS

ESTADÍSTICA GENERAL SEGÚN TEMAS U OFICINA RESPONSABLE.	
Oficina	Cantidad
Dirección	180
Administrativa y Financiera	5
Recreación y Deportes	187
Infraestructura	41
Contratación.	0
Jurídica	8
Traslados a otras entidades	14
<b>Total</b>	<b>435</b>

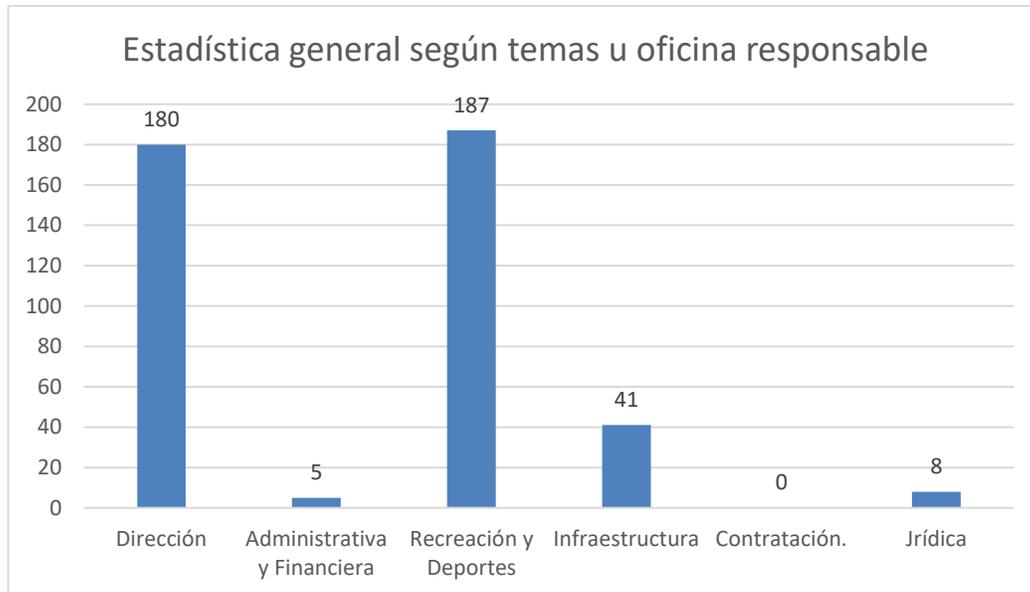


## CONTROL PQRSD

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

R-01-21C

VERSIÓN 1



Total PQRSD Traslada desde otras entidades u organizaciones.	<b>6</b>
Total de PQRSD Trasladas hacia otras entidades u organizaciones.	<b>14</b>

Como se puede observar, la mayoría de las peticiones y solicitudes fueron tramitadas por la Subdirección de Recreación, en segundo lugar, estas fueron tramitadas por la Dirección 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, 14 se trasladaron por competencia hacia otras instituciones.



## CONTROL PQRSD

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

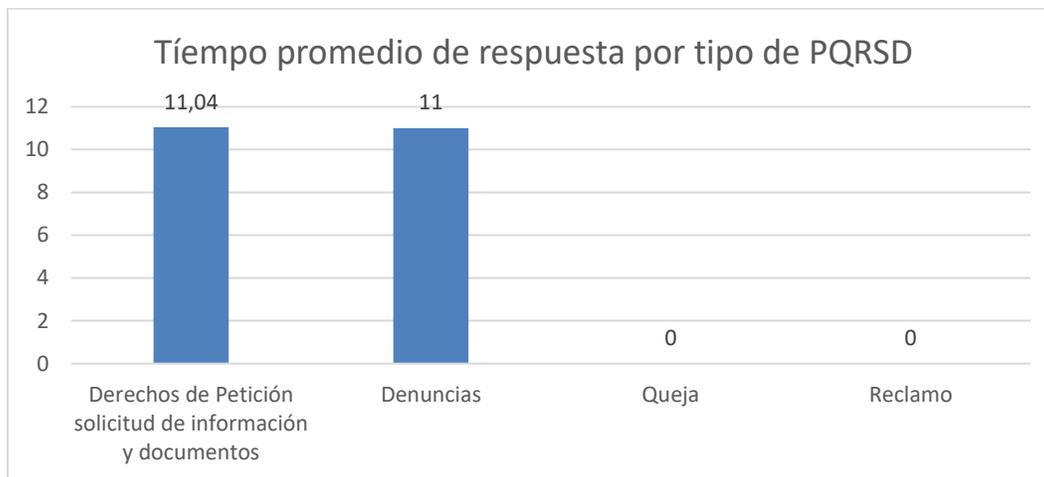
R-01-21C

VERSIÓN 1



- SEGUIMIENTO A LAS RESPUESTAS DE LAS PQRSD**

<b>TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPO DE DERECHO DE PETICIÓN.</b>	
<b>Tipo.</b>	<b>Tiempo promedio real de respuesta.</b>
Derechos de Petición	<b>11,04</b>
Denuncias	<b>11</b>
Queja	<b>N/A</b>
Reclamo	<b>N/A</b>
Sugerencias	<b>N/A</b>



<b>TIEMPO PROMEDIO RESPUESTA POR OFICINA.</b>		
<b>Oficina.</b>	<b>Tiempo Promedio de respuesta</b>	<b>Tiempo Promedio fuera del término.</b>
Dirección	<b>9,11</b>	<b>N/A</b>
Administrativa y Financiera	<b>N/A</b>	<b>N/A</b>
Recreación y Deportes	<b>10,33</b>	<b>N/A</b>
Infraestructura	<b>10,22</b>	<b>N/A</b>
Contratación.	<b>N/A</b>	<b>N/A</b>
Jurídica	<b>N/A</b>	<b>N/A</b>

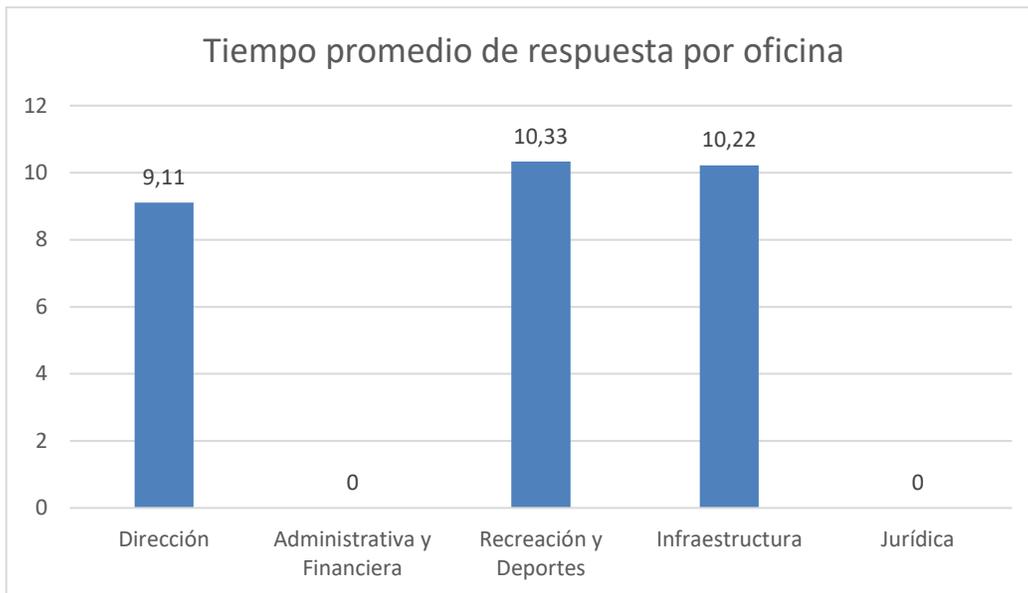


## CONTROL PQRSD

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

R-01-21C

VERSIÓN 1



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.

Así mismo, señalar que a partir del 17 de mayo de 2022 se dejó de tener en cuenta dicha normatividad, como quiera que mediante la Ley 2207 de 2022 se derogó el artículo 5 del Decreto 491 de 2020.

- **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 presentó (1) Queja.

	<b>CONTROL PQRSD</b>			
	<b>INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS</b>			R-01-2IC
				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 258 PQRSD equivalente al 61,28% 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 celeré dentro del término establecido por la normatividad vigente
4. Durante el presente trimestre se presentó (0) reclamo, (1) 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*