

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

**INFORME
Nº:**

03

PERIODO DE EJECUCIÓN:

**01 de julio – 30 de
septiembre 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 julio hasta el 30 de septiembre 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

ESTADÍSTICA GENERAL DEL PERIODO EVALUADO	
Tipo	Cantidad
Derechos de Petición	32
Quejas	4
Reclamos	1
Denuncias	0
Sugerencias	1
Felicitaciones	1
Solicitudes	437
Total	476



De acuerdo con los datos consolidados en los diferentes canales de atención, durante el cuarto trimestre del año 2022, se recibieron 476 PQRSD, de las cuales, 32 correspondieron a Derechos de Petición y, 4 correspondió a quejas.

Aunado a lo anterior, se recibieron 437 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**

ESTADÍSTICA GENERAL POR FUENTE DE RECEPCIÓN	
Fuente de Información	Cantidad.
Medio Físico	285
Página web	25
Correo electrónico	166
Verbal.	0
Redes Sociales.	0
Total.	476

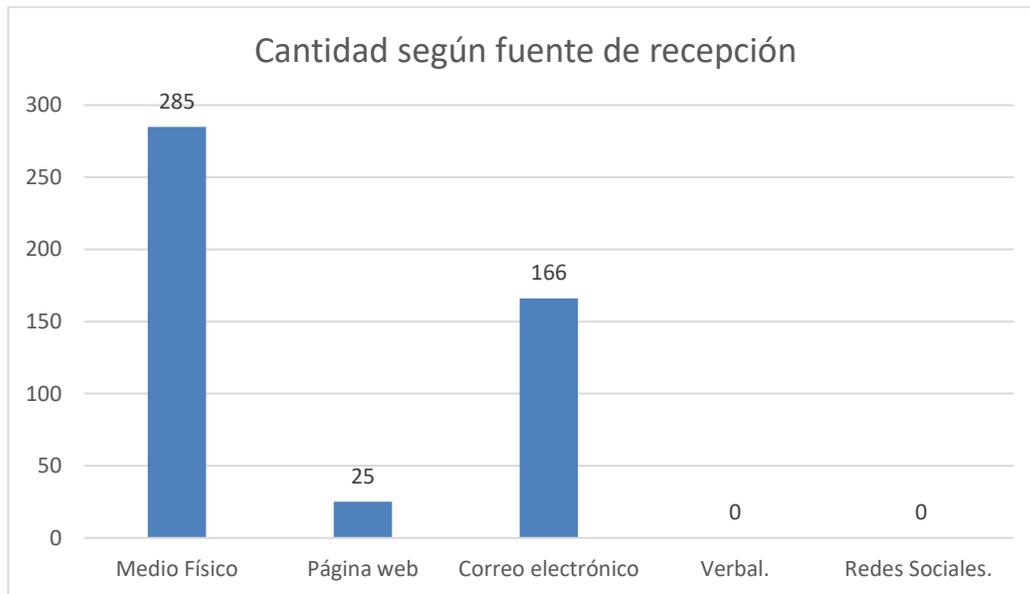


CONTROL PQRS

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS

R-01-21C

VERSIÓN 1



Del total de las peticiones y solicitudes registradas (476), la forma de recepción más utilizada fue el medio físico con un 59,87%, como quiera que a través de este medio se recibieron 285 peticiones y solicitudes.

• PQRS Y SOLICITUDES ASIGNADAS POR DEPENDENCIAS

ESTADÍSTICA GENERAL SEGÚN TEMAS U OFICINA RESPONSABLE.	
Oficina	Cantidad
Dirección	253
Administrativa y Financiera	25
Recreación y Deportes	151
Infraestructura	33
Contratación.	2
Archivo	12
Traslados a otras entidades	5
Total	481

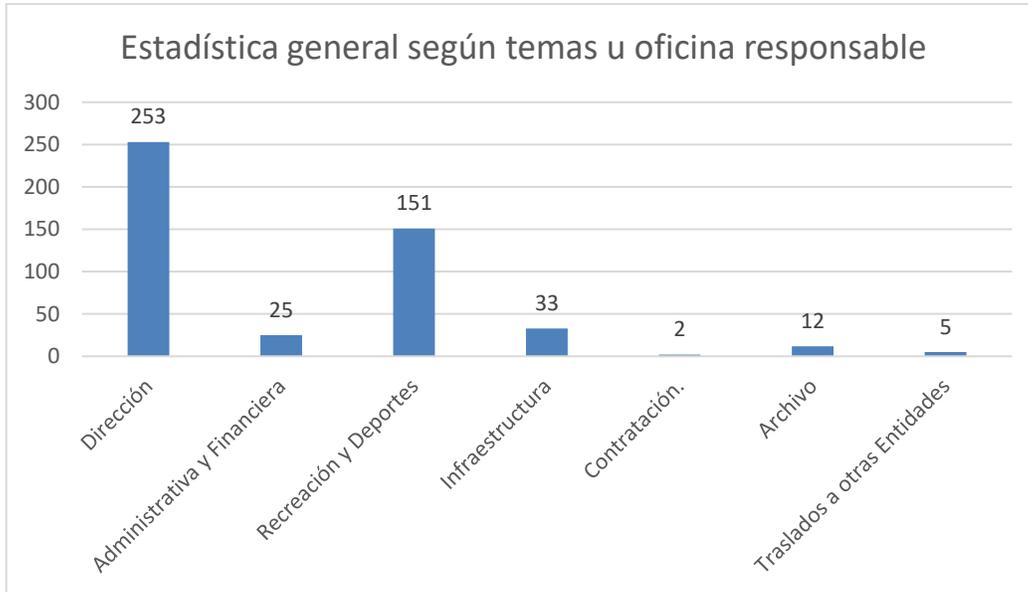


CONTROL PQRSD

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS

R-01-21C

VERSIÓN 1



Total PQRSD Traslada desde otras entidades u organizaciones.	N/A
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 de Recreación, 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.

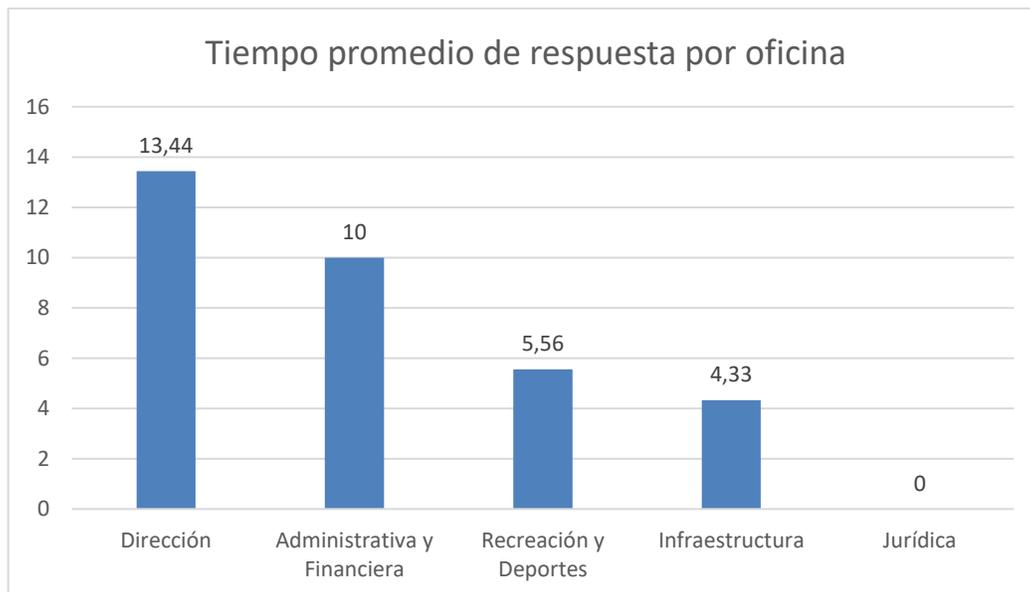
Aunado a lo anterior, resulta necesario señalar que, de la totalidad de las PQRSD allegadas al IMRD, 5 se trasladaron por competencia hacia otras instituciones.

	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	9,09
Denuncias	N/A
Queja	21
Reclamo	N/A
Sugerencias	N/A

TIEMPO PROMEDIO RESPUESTA POR OFICINA.		
Oficina.	Tiempo Promedio de respuesta	Tiempo Promedio fuera del término.
Dirección	13,44	N/A
Administrativa y Financiera	N/A	N/A
Recreación y Deportes	5,56	N/A
Infraestructura	4,33	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.

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

- **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 (4) Quejas.

- **CONCLUSIONES**

1. El canal de atención más utilizado por la ciudadanía para presentar peticiones y solicitudes para el presente trimestre fue el medio físico, con un total de 285 PQRSD equivalente al 59,87% 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, (0) 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*