



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



<b>PERIODO</b>	Julio a diciembre de 2022
<b>NORMATIVIDAD</b>	Constitución Política de Colombia – artículo 23 Ley 1474 de 2011- artículo 76 Ley 1437 de 2011- artículo 14 Ley 1755 de 2015 Decreto 491 de 2020 – artículo 5 Ley 2207 de 2022

## CANALES DE COMUNICACIÓN HABILITADOS PARA LA RECEPCIÓN DE LAS PQRSD Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

\* Presencial: IMRD Cúcuta, ubicado en la Dirección: Avenida del Río, Patinadero Teódulo Gélvéz Albarracín.  
Atención: lunes a viernes de 8:00 am – 11:30 am y 2:00 pm a 5:30 pm

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

\*PQRSD en línea - Atención al Ciudadano: <https://imrd-cucuta.gov.co/atencion-al-ciudadano/>

\* Correos electrónico Institucional:  
[imrdcucuta@live.com](mailto:imrdcucuta@live.com);  
[clubes@imrd-cucuta.gov.co](mailto:clubes@imrd-cucuta.gov.co): Para la solicitud de trámites de los clubes deportivos.  
[pqrds@imrd-cucuta.gov.co](mailto:pqrds@imrd-cucuta.gov.co)

\* Redes sociales: Facebook (IMRD CÚCUTA), Twitter (@imrdcucuta), Instagram (@imrdcucutaoficial)

\* Línea telefónica: 5893625



### Redes Sociales



La imagen muestra una captura de pantalla de la página web de contacto de IMRD Cúcuta. El encabezado incluye un menú de navegación con "Inicio", "Quiénes somos", "Atención al Ciudadano", "Noticias" y "Contacto", además de íconos de redes sociales. El título principal es "Contacto".

En la parte superior derecha, se indica la **Dirección**: Av. del Río Patinadero Teódulo Gélvéz Albarracín y los **Horarios de Atención**: Lunes a Viernes de 8:00am – 11:30 am y 2:00pm a 5:30pm.

El contenido principal está dividido en tres secciones:

- Correos Institucionales**: [imrdcucuta@live.com](mailto:imrdcucuta@live.com)
- Notificaciones judiciales**: Correo electrónico para notificaciones judiciales: [imrdcucuta@live.com](mailto:imrdcucuta@live.com)
- Teléfonos**: 5893625 – 5893203

Debajo de estas secciones, hay un enlace a la "Política de seguridad de la información del sitio web y protección de datos personales" y un botón de "Ver aquí".

A la derecha, se encuentra un mapa de Google Maps que muestra la ubicación del Instituto Municipal para la Recreación y el Deporte, con puntos de interés como el Patinadero, Clínica Medical Duarte y el Parque Mirador del Río.



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



El Instituto mantiene de manera permanente un banner informativo en el inicio de la página web, invitando a la comunidad del deporte y ciudadanía en general a realizar trámites en línea a través de la página institucional <https://imrd-cucuta.gov.co/atencion-al-ciudadano/> y radicar las PQRSD por medio del formulario web habilitado por este medio.

**AMIGO CIUDADANO**  
Te presentamos nuestro servicio de PQRSD en línea.  
Ingresa a nuestra página web [www.imrd-cucuta.gov.co/atencion-al-ciudadano/](http://www.imrd-cucuta.gov.co/atencion-al-ciudadano/)  
Allí encontrarás un formulario para realizar tu solicitud.  
Recuerda que para préstamo de escenarios, programación de actividades o apoyo logístico deberás diligenciar tu petición con mínimo 15 días de anterioridad.  
En el IMRD estamos a un contigo

ALCALDÍA MUNICIPAL DE CUCUTA  
CUCUTA ESPORTIVA DE TODOS

[Inicio](#) [Quiénes somos](#) [Atención al Ciudadano](#) [Noticias](#) [Contacto](#)



Completa este formulario para comenzar el proceso de atención

Tipo de Solicitud \*  
SELECCIONE

Asunto \*  
Asunto

Tipo de Solicitante \*  
SELECCIONE

Nombres y apellidos \*  
Nombres y apellidos

Correo electrónico \*  
Correo electrónico

Teléfono  
Teléfono

Documento de identificación  
 C.C.  NIT.  C.E.  R.C.  T.I.  OTRO.

Numero de identificación \*  
Numero de identificación

Pais \*  
Pais

Departamento \*  
Departamento

Municipio \*  
Municipio

Dirección \*  
Dirección

Adjuntar document  
 No se eligió archivo

## SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DE LAS PQRSD

- PQRSD recibidas durante el SEGUNDO semestre 2022

Durante el segundo semestre del año 2022, de acuerdo con los datos consolidados por los diferentes canales de atención, se recibieron un total de **837 PQRSD**, de las cuales 75 corresponden a derechos de petición (8.96%), 1 queja (0.12%), 1 reclamo (0,12%) 2 felicitaciones (0,24%) y 758 solicitudes de carácter general y particular (90,56%).



- Tipo de PQRSD recibida por mes:

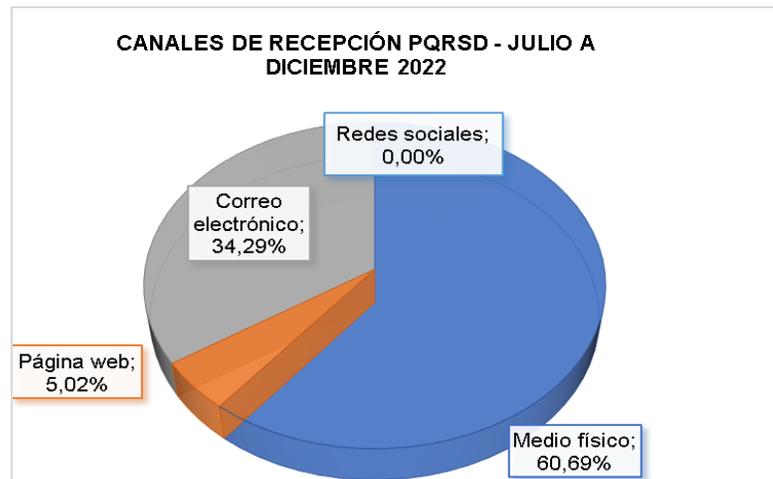
Tipo de PQRSD	Julio	Ago	Sept	Oct	Nov	Dic	Total	%
Derecho petición	7	8	17	16	16	11	75	8,96%
Quejas	1	0	0	0	0	0	1	0,12%
Reclamos	0	0	1	0	0	0	1	0,12%
Denuncias	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
Sugerencias	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
Felicitaciones	0	0	1	0	0	1	2	0,24%
Solicitudes de carácter general y particular	117	172	148	147	116	58	758	90,56%
<b>TOTALES</b>	<b>125</b>	<b>180</b>	<b>167</b>	<b>163</b>	<b>132</b>	<b>70</b>	<b>837</b>	<b>100,00%</b>

- Canales de recepción de las PQRSD.

Los canales más utilizados por la comunidad siguen siendo en su orden, la radicación de manera presencial (medio físico), el correo electrónico institucional y finalmente a través de la página web.

CANALES DE RECEPCIÓN PQRSD -  
JULIO A DICIEMBRE 2022

Canal	Total
Medio físico	508
Correo electrónico	287
Página web	42
Verbal	0
Redes sociales	0
<b>TOTALES</b>	<b>837</b>



Gráfica de cantidad de PQRSD atendidas por diferentes canales

El 60,69% de las PQRSD se radican de manera presencial en las oficinas administrativas del IMRD de Cúcuta

➤ Traslados por competencia

-Total PQRSD trasladadas desde otras entidades u organizaciones

Por ser de nuestra competencia, se recibió una (1) petición que fue resuelta por el IMRD Cúcuta durante el segundo semestre del año.

Tipo de PQRSD	Julio	Agosto	Sept	Oct	Nov	Dic	Total
Derecho petición	0	0	1	0	0	0	1



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



-Total de PQRSD trasladadas hacia otras entidades

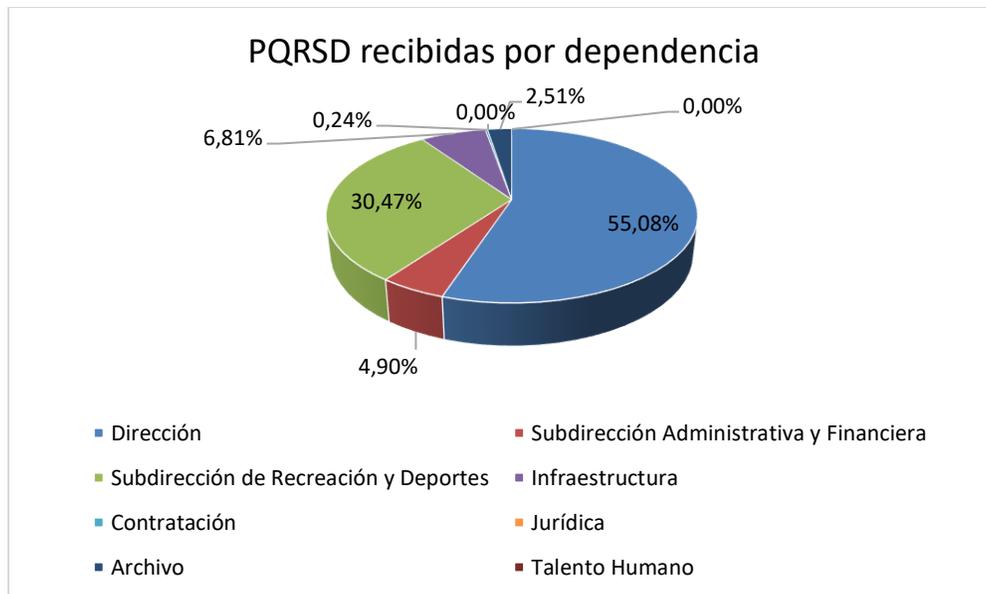
Durante el segundo semestre del año se dio traslado a 12 derechos de petición por no ser de competencia del Instituto.

Tipo de PQRSD	Julio	Agosto	Sept	Oct	Nov	Dic	Total
Derecho petición	2	1	2	0	5	2	12

PQRSD ATENDIDAS POR DEPENDENCIAS

Se relacionan las PQRSD atendidas por cada una de las dependencias del Instituto durante el segundo semestre del año:

Área/Dependencia	PQRSD Recibidas						
	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	Total
Dirección	60	109	81	93	82	36	<b>461</b>
Subdirección Administrativa y Financiera	12	4	9	8	4	4	<b>41</b>
Subdirección de Recreación y Deportes	33	55	62	54	29	22	<b>255</b>
Infraestructura	14	6	13	8	8	8	<b>57</b>
Contratación	0	0	2	0	0	0	<b>2</b>
Jurídica	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>
Archivo	6	6	0	0	9	0	<b>21</b>
Talento Humano	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>
<b>Totales</b>	<b>125</b>	<b>180</b>	<b>167</b>	<b>163</b>	<b>132</b>	<b>70</b>	<b>837</b>





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



Observando la gráfica anterior, se puede evidenciar que al despacho del director llega el 55,08% de las solicitudes de PQRSD; seguida de la subdirección de recreación y deportes con el 30,47% , Infraestructura con el 6,81% , subdirección administrativa y financiera con el 4.90%, archivo con el 2,51% y por ultimo contratación con el 0,24% .

### TIEMPOS PROMEDIOS DE RESPUESTA

Meses	Días
Julio	16,33
Agosto	10,33
Septiembre	3,33
Octubre	8
Noviembre	4,33
Diciembre	6,58
Promedio de días de respuesta	8,15

Se puede resaltar que el IMRD de Cúcuta maneja un promedio de respuesta de derechos de petición y solicitudes de información de 8,15 días hábiles, lo que evidencia la oportunidad y la gestión de resolver las inquietudes de la comunidad dentro de los tiempos y lineamientos de la normatividad vigente.

### VERIFICACIÓN A GESTIÓN Y TRÁMITE A PQRSD

La Oficina de Control Interno procede a analizar y verificar los controles establecidos para la gestión interna del trámite de las PQRSD en la Entidad.

Se revisa el cuadro general que consolida las solicitudes que llegan al IMRD, su manejo, su seguimiento y registro. Se hacen recomendaciones frente a su actualización y diligenciamiento oportuno y frente a la necesidad de adicionar algunas columnas necesarias para tener mayor precisión de información. También se solicita corroborar de manera más seguida, las respuestas que se originan en las diferentes dependencias y se descargue o actualice la información en dicho cuadro control, el cual es actualizado por la persona contratada para realizar las labores de recepción y radicación de documentos.

Así mismo se insiste, en que dicha persona cruce información todas las semanas con la Secretaria de Dirección, dado que en promedio el despacho del Director gestiona el 55% de todas las PQRSD que llegan al IMRD de Cúcuta.



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



Concluye esta OCI que la Entidad se esfuerza en fortalecer los controles y seguimiento a la gestión de la PQRSD que llegan todos los meses. Se observa que el trámite es adecuado, evidenciando que las mismas, cumplen con resolver la petición planteada en los mejores términos, en la medida que las respuestas dadas por la entidad son ajustadas al marco legal aplicable y al requerimiento de las PQRSD.

### PQRSD SIN RESPUESTA

Dentro de los tiempos analizados del presente informe, el cuadro general de control que maneja la Entidad, no refleja ninguna petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia, sin darse respuesta dentro de los términos de ley.

### PQRSD CON RESPUESTA EXTEMPORÁNEA

Se observa en el cuadro control de tiempos que maneja la encargada de correspondencia, que durante el semestre del presente informe a diez (10) solicitudes se les dio respuesta extemporánea. Se detallan a continuación:

Mes	PQRSD resueltas extemporáneamente	Tiempos de respuesta (días)
Agosto	3	33, 39 y 45
Septiembre	2	40 y 47
Octubre	4	34, 35, 37 y 50
Noviembre	1	46

Se recomienda revisar el procedimiento interno de gestión de correspondencia y continuar fortaleciendo la revisión constante a los controles establecidos.

### SOLICITUDES DE CARÁCTER GENERAL Y PARTICULAR

Durante el periodo analizado se recibieron 758 solicitudes de carácter general y particular, dirigidas a buscar apoyos económicos y de implementos deportivos, solicitud de permisos para uso de escenarios deportivos, requerimientos referentes a tramites de clubes deportivos y solicitudes dirigidas a infraestructura donde en su mayoría solicitan intervención, mantenimiento y visitas de inspección técnica a escenarios deportivos y recreativos del municipio.

### QUEJAS

Radicado 1535 de 18-07-2022 y 1548 de 19-07-2022. Queja por decisión tomada por parte de la administración del IMRD para préstamo de Centro de Integración Ciudadana para entrenamiento de tenis de mesa. Respuesta con radicado 1085 de 4-08-2022



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



### RECLAMOS

Radicado 1974 de 12-09-2022, reclamo por el incumplimiento con las normas y reglamentos establecidos en los juegos Intercolegiados 2022 por parte de una institución educativa. Respuesta con radicado 1399 de 23-09-2022

### DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN

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

### FELICITACIONES

Radicado 2082 del 26-09-2022 agradecimiento por la sesión de actividad musicalizada para el mes de amor y amistad.

Radicado 2737 del 28-12-2022 agradecimiento por la actividad realizada por las articuladora VAS del programa "Cúcuta se mueve" en el barrio los Acacios.

### **AVANCE AL INFORME DEL SEGUNDO SEMESTRE DEL 2022**

El Instituto Municipal para la Recreación y el Deporte IRMD Cúcuta para este semestre ha presentado avances en el proceso de trámites a las PQRSD y al control en cuanto a su registro y consolidación.

De igual manera, se observa que sigue invitando de manera permanente a la comunidad del deporte y ciudadanía en general, a realizar trámites en línea a través de la página web institucional <https://imrd-cucuta.gov.co/atencion-al-ciudadano/> y radicar las PQRSD por medio del formulario web de nuestra página.

### **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. 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 IMRD de Cúcuta identificar aquellas situaciones susceptibles de mejora:

- Fortalecer la consolidación de las bases de datos de PQRSD a través de un mecanismo digital de gestión documental, el cual recopile todas las PQRSD recibidas en la entidad a través de los diferentes canales de recepción (radicados de manera presencial, correos institucionales, correo de PRSD, página web), con el



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



fin de generar un informe de trámites de PQRSD consolidado y que permita verificar de manera celeridad y eficiente.

- Implementar mecanismos de percepción de los grupos de valor en cuanto al trámite dado a las solicitudes de PQRSD, con el fin de medir el nivel de satisfacción de los productos, servicios y trámites ofrecidos por la entidad.
- Es importante continuar fortaleciendo el proceso de las PQRSD y la revisión constante a los controles establecidos para el minimizar la materialización del riesgo de atención extemporánea a las PQRSD.
- Capacitación al equipo de trabajo frente a los tiempos de respuestas establecidos por la norma, así como también formación en habilidades informáticas para mejorar la consolidación de las hojas de control que actualmente se llevan en el seguimiento de las PQRSD que tramita el Instituto.

**CAROLINA BAUTISTA PARRA**  
Asesora Oficina de Control Interno