

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

INFORME N°: 01 **PERIODO DE EJECUCIÓN:** 01 de enero – 31 de marzo de 2023

• 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 2023.

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.

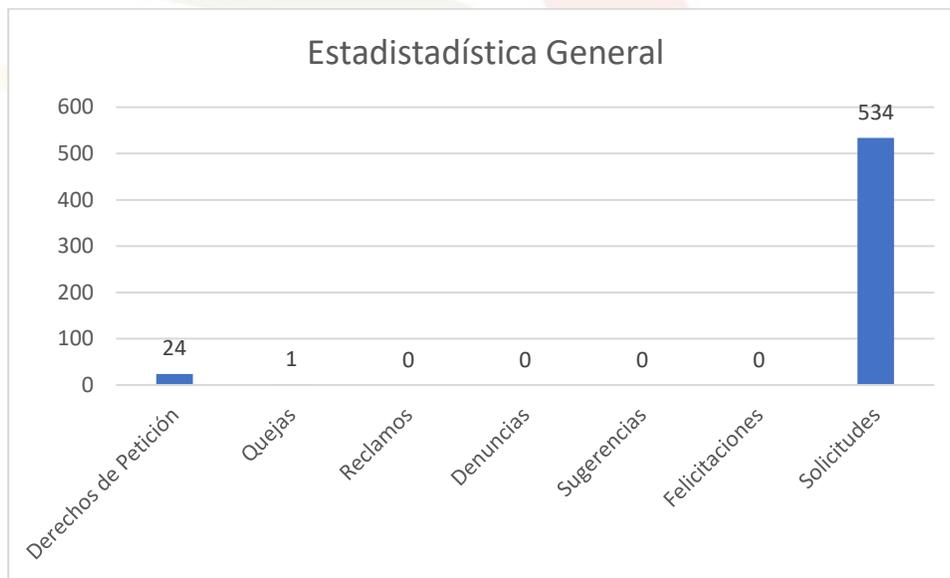
A continuación, se detalla el comportamiento, generalidades y estadísticas con relación a las PQRSD y solicitudes tramitadas en el Instituto Municipal para la Recreación y el Deporte del municipio de San José de Cúcuta.

ANÁLISIS GENERAL DE INFORMACIÓN

• PQRSD Y SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL TRIMESTRE

ESTADÍSTICA GENERAL DEL PERIODO EVALUADO	
Tipo	Cantidad
Derechos de Petición	24
Quejas	1

Reclamos	0
Denuncias	0
Sugerencias	0
Felicitaciones	0
Solicitudes	534
Total	559



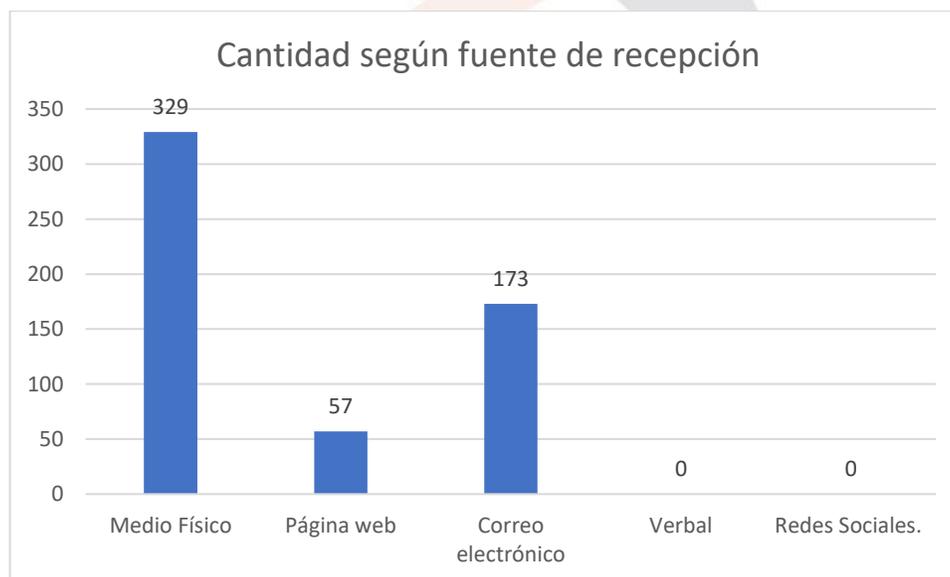
De acuerdo con los datos consolidados en los diferentes canales de atención, durante el primer trimestre del año 2023, se recibieron 559 PQRSD, de las cuales, 24 correspondieron a Derechos de Petición.

Aunado a lo anterior, se recibieron 534 solicitudes de carácter general y particular, dirigidas a buscar apoyos económicos y de implementos deportivos, permisos para uso de escenarios deportivos, para iniciar entrenamientos, y, trámites de clubes, dentro de los cuales se destacan en su mayoría solicitudes para aprobar documentación del torneo de interbarrios.

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	329
Página web	57
Correo electrónico	173
Verbal.	0
Redes Sociales.	0
Total.	559

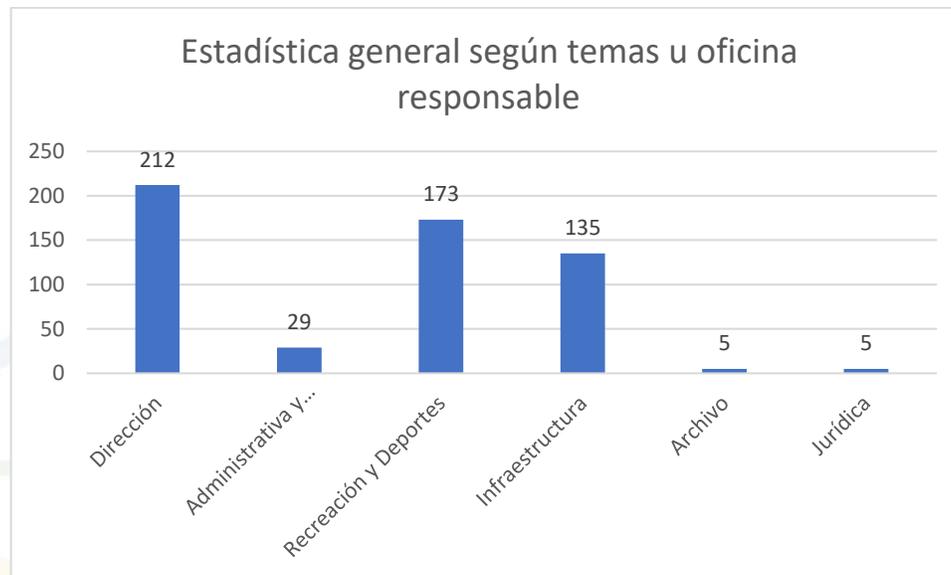


	CONTROL PQRSD			
	INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS			R-01-2IC
				VERSIÓN 1

Del total de las peticiones y solicitudes registradas (559), la forma de recepción más utilizada fue el medio físico, como quiera que a través de este medio se recibieron 329 peticiones y solicitudes.

- **PQRSD Y SOLICITUDES ASIGNADAS POR DEPENDENCIAS**

ESTADÍSTICA GENERAL SEGÚN TEMAS U OFICINA RESPONSABLE.	
Oficina	Cantidad
Dirección	212
Administrativa y Financiera	29
Recreación y Deportes	173
Infraestructura	135
Jurídica	5
Archivo	5
Total	559



Total PQRSD Traslada desde otras entidades u organizaciones.	12
Total de PQRSD Trasladas hacia otras entidades u organizaciones.	16

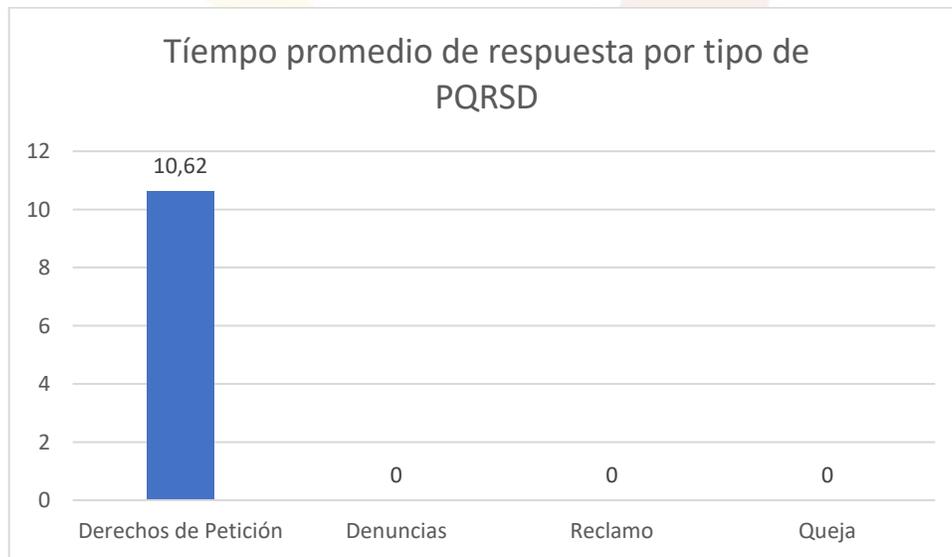
Como se puede observar, la mayoría de las peticiones y solicitudes fueron tramitadas por la Dirección Ejecutiva, en segundo lugar, por la Subdirección de Recreación y Deportes, en tercer lugar, a través de la oficina de Infraestructura, y, finalmente, en menor cantidad se tramitaron por medio de la Subdirección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

Aunado a lo anterior, resulta necesario señalar que, de la totalidad de las PQRSD allegadas al IMRD, 16 se trasladaron por competencia hacia otras instituciones.



• **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	10,62
Denuncias	N/A
Queja	N/A
Reclamo	N/A
Sugerencias	N/A



g

	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.

- **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 una (1) queja que se encontraba relacionada con el mal estado de un escenario deportivo que no se encontraba bajo nuestra administración; comunicación que fue emitida al ciudadano dentro del término establecido por el ordenamiento jurídico vigente.

- **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 329 PQRSD.
2. La mayoría de las peticiones y solicitudes registradas en el trimestre, fueron asignadas a Dirección Ejecutiva 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 (1) queja, (0) reclamos, (0) denuncias y (0) sugerencias por parte de la ciudadanía del municipio de San José de Cúcuta.

Proyectó: Cristhian Molina – Abogado Externo

