



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



| | |
|---------------------|---|
| PERIODO | Enero a Junio de 2023 |
| NORMATIVIDAD | 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

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

* Correos electrónico Institucional:
imrdcucuta@live.com;
clubes@imrd-cucuta.gov.co: Para la solicitud de trámites de los clubes deportivos.
pqrsd@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 opciones como 'Inicio', 'Quiénes somos', 'Atención al Ciudadano', 'Noticias' y 'Contacto'. El título principal de la página es 'Contacto'. A la derecha, se detallan 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').

En el centro, se muestran los canales de comunicación:

- Correos Institucionales:** imrdcucuta@live.com
- Notificaciones judiciales:** Correo electrónico para notificaciones judiciales: imrdcucuta@live.com
- Teléfonos:** 5893625 - 5893203

Debajo de esta información, se encuentra un mapa interactivo que muestra la ubicación del Instituto Municipal para la Recreación y el Deporte, rodeado por otros puntos de interés como la Clínica Medical Duarte, el Parque Mirador del Río y el Patinadero. En la parte inferior de la página, se ven los íconos de las redes sociales (Facebook, Twitter e Instagram).



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



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/

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 Cúcuta estamos a un contigo

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 * Teléfono
Correo electrónico Teléfono

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

Numero de identificación *
Numero de identificación

País * Departamento *
País Departamento

Municipio * Dirección *
Municipio Dirección

Adjuntar document
 No se eligió archivo

SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DE LAS PQRSD

➤ PQRSD recibidas durante el PRIMER semestre 2023

Durante el primer semestre del año 2023, de acuerdo con los datos consolidados por los diferentes canales de atención, se recibieron un total de **1.019 PQRSD**, de las cuales 42 corresponden a derechos de petición (4.12%), 2 queja (0.20%), 2 felicitaciones (0,20%) y 973 solicitudes de carácter general y particular (95.49%).



➤ Tipo de PQRSD recibidas por mes:

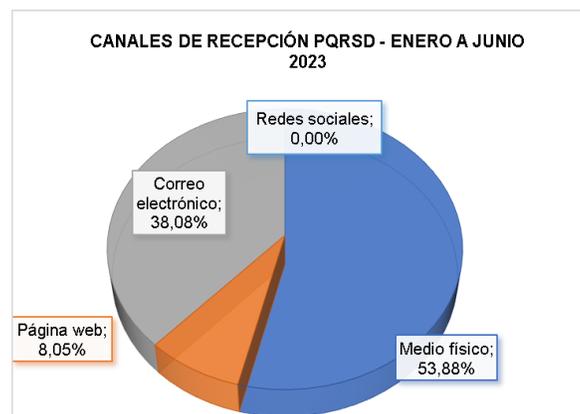
| Tipo de PQRSD | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Total | % |
|-------------------------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|-------------|----------------|
| Derecho petición | 5 | 12 | 7 | 7 | 6 | 5 | 42 | 4,12% |
| Quejas | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 2 | 0,20% |
| Reclamos | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,00% |
| Denuncias | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,00% |
| Sugerencias | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,00% |
| Felicitaciones | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 2 | 0,20% |
| carácter general y particular | 173 | 190 | 171 | 148 | 164 | 127 | 973 | 95,49% |
| TOTALES | 178 | 202 | 179 | 156 | 170 | 134 | 1019 | 100,00% |

➤ 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 -
ENERO A JUNIO 2023

| Canal | Total |
|--------------------|-------------|
| Medio físico | 549 |
| Correo electrónico | 388 |
| Página web | 82 |
| Verbal | 0 |
| Redes sociales | 0 |
| TOTALES | 1019 |



Gráfica de cantidad de PQRSD atendidas por diferentes canales

El 53,88% 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 recibieron treinta y seis (36) peticiones que fueron resueltas por el IMRD Cúcuta durante el primer semestre del año.

| Tipo de PQRSD | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Total |
|------------------|-------|---------|-------|-------|------|-------|-------|
| Derecho petición | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 17 | 36 |

-Total de PQRSD trasladadas hacia otras entidades

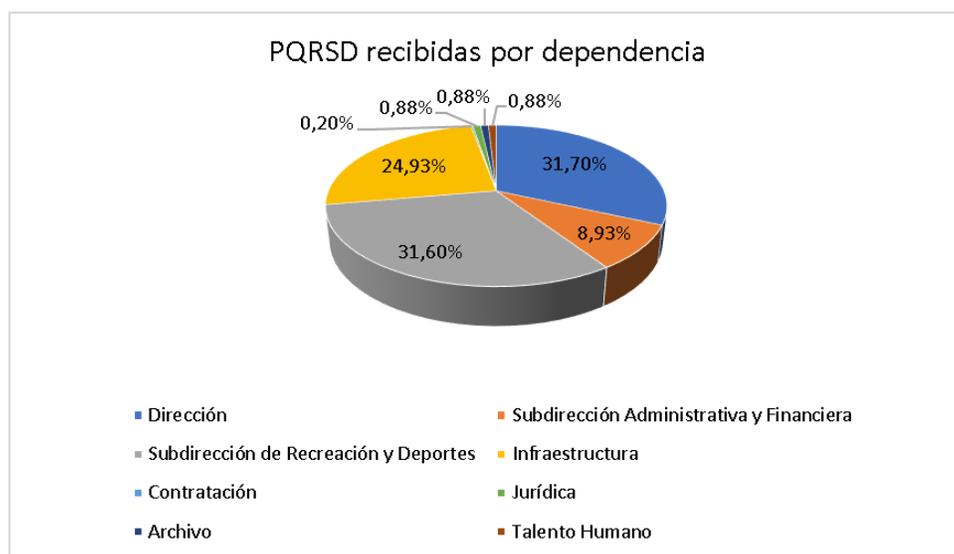
Durante el primer semestre del año se dieron traslado a 34 derechos de petición por no ser de competencia del Instituto.

| Tipo de PQRSD | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Total |
|------------------|-------|---------|-------|-------|------|-------|-------|
| Derecho petición | 2 | 7 | 7 | 5 | 6 | 7 | 34 |

PQRSD ATENDIDAS POR DEPENDENCIAS

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

| Área/Dependencia | PQRSD Recibidos | | | | | | |
|--|-----------------|------------|------------|------------|------------|------------|-------------|
| | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | Total |
| Dirección | 96 | 65 | 51 | 38 | 47 | 26 | 323 |
| Subdirección Administrativa y Financiera | 3 | 9 | 17 | 9 | 33 | 20 | 91 |
| Subdirección de Recreación y Deportes | 32 | 79 | 62 | 73 | 45 | 31 | 322 |
| Infraestructura | 44 | 49 | 42 | 26 | 40 | 53 | 254 |
| Contratación | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 2 |
| Jurídica | 3 | 0 | 2 | 1 | 0 | 3 | 9 |
| Archivo | 0 | 0 | 5 | 0 | 4 | 0 | 9 |
| Talento Humano | 0 | 0 | 0 | 9 | 0 | 0 | 9 |
| Totales | 178 | 202 | 179 | 156 | 170 | 134 | 1019 |





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



Observando la gráfica anterior, se puede evidenciar que al despacho del director llega el 31,70% de las solicitudes de PQRSD; seguida de la subdirección de recreación y deportes con el 31,60%, Infraestructura con el 24,93%, subdirección administrativa y financiera con el 8,93%, las dependencias de archivo, jurídica y talento humano cada una con el 0,88% y por último contratación con el 0,20%.

TIEMPOS PROMEDIOS DE RESPUESTA DE PQRSD

| Meses | Días |
|-------------------------------|--------|
| Enero | 13 |
| Febrero | 10,25 |
| Marzo | 11,8 |
| Abril | 12 |
| Mayo | 16 |
| Junio | 16 |
| Promedio de días de respuesta | 13,175 |

Se puede resaltar que el IMRD de Cúcuta maneja un promedio de respuesta de derechos de petición y solicitudes de información de 13.175 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, además del registro completo y clasificación de todas las 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 31,70% de todas las PQRSD que llegan al IMRD de Cúcuta.



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



Concluye esta OCI que la Entidad se esfuerza en fortalecer los controles y seguimiento a la gestión de la PQRSDF 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 PQRSDF.

PQRSDF 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.

PQRSDF 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 quince (15) solicitudes se les dio respuesta extemporánea. Se detallan a continuación:

| Mes | PQRSD resueltas extemporáneamente | Tiempos de respuesta (días) |
|---------|-----------------------------------|-----------------------------|
| Enero | 10 | 32, 39, 40, 46 y 51 |
| Febrero | 2 | 32 y 43 |
| Mayo | 2 | 36 y 47 |
| Junio | 1 | 34 |

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 973 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 660 de 14-03-2023 Queja por mal administración del coliseo de tejo. Se responde que el IMRD no tiene a su cargo la administración del predio, no obstante, se evaluara la posibilidad de estudiar el caso y de remitirlo al organismo competente. Respuesta con radicado 620 de 13-04-2023.



Radicados 1399 de 09-06-2023 y 1435 del 16-06-2023 es la misma queja, ya que se recibe del ciudadano y trasladada de la alcaldía municipal de Cúcuta. Queja por inconformidad relacionada por la mala calidad del servicio de terapias y servicios médicos recibidos en la empresa FISIOGYM ubicados en el coliseo Eustorgio Colmenares. Se da traslado por competencia a la clínica FISIOGYM, para efectos de que conforme a su competencia absuelva los interrogantes asomados. Respuesta con radicado 1071 de 22-06-2023

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 989 del 21-04-2023 agradecimiento por el apoyo con la institución educativa al prestamos de las instalaciones del centro de integración ciudadana (CIC) de Prados del Este.

Radicado 1496 del 22-06-2023 agradecimiento por tener en cuenta la solicitud de elementos deportivos.

AVANCE AL INFORME DEL PRIMER SEMESTRE DEL 2023

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



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



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 fin de generar un informe de trámites de PQRSDf 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 PQRSDf, 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 PQRSDf 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 PQRSDf que tramita el Instituto.

CAROLINA BAUTISTA PARRA
Asesora Oficina de Control Interno