

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

**INFORME N°:** 03

**PERIODO DE EJECUCIÓN:**

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

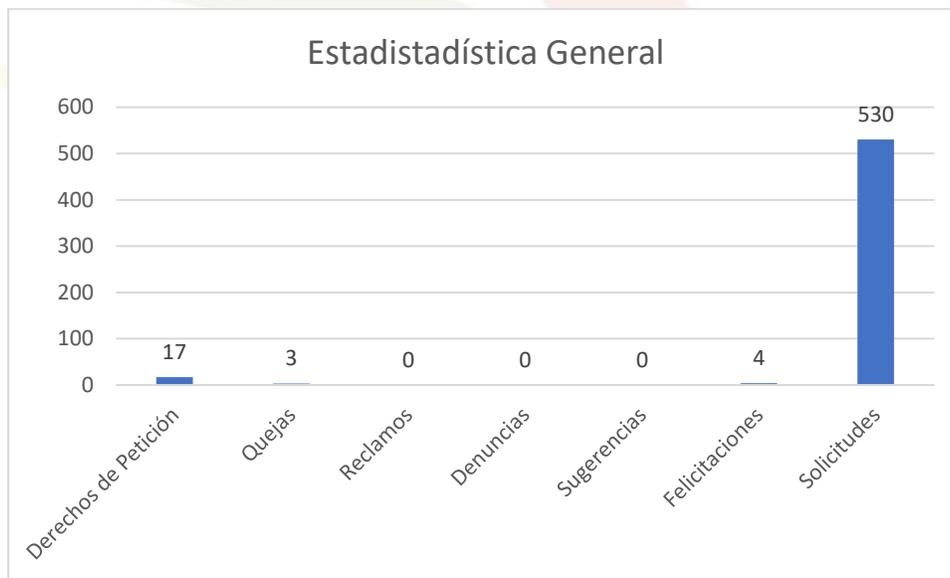
A continuación, se detalla el comportamiento, generalidades y estadísticas con relación a las PQRSD y solicitudes tramitadas en el Instituto Municipal para la Recreación y el Deporte del municipio de San José de Cúcuta.

## ANÁLISIS GENERAL DE INFORMACIÓN

### • PQRSD Y SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL TRIMESTRE

<b>ESTADÍSTICA GENERAL DEL PERIODO EVALUADO</b>	
<b>Tipo</b>	<b>Cantidad</b>
Derechos de Petición	<b>17</b>
Quejas	<b>3</b>

Reclamos	<b>0</b>
Denuncias	<b>0</b>
Sugerencias	<b>0</b>
Felicitaciones	<b>4</b>
Solicitudes	<b>530</b>
<b>Total</b>	<b>554</b>



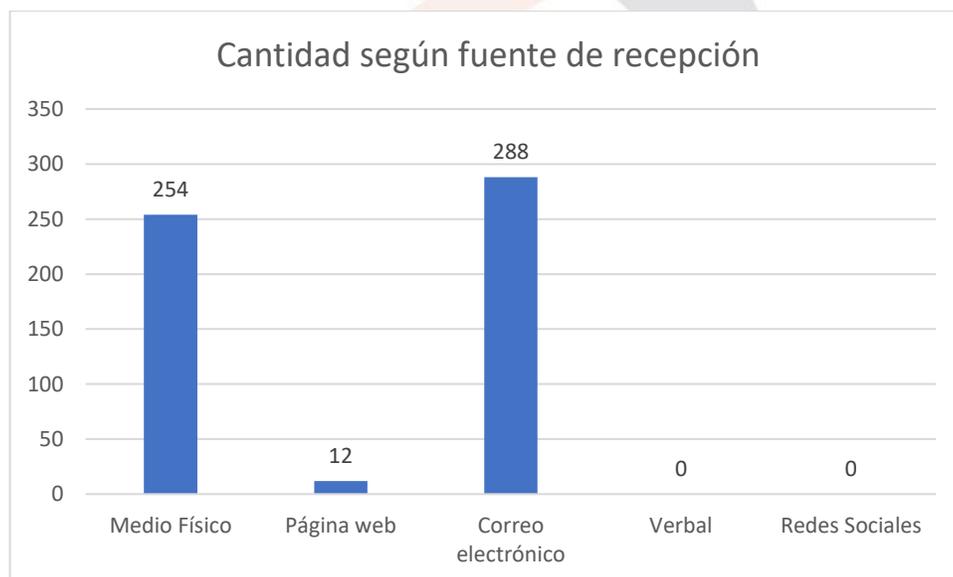
De acuerdo con los datos consolidados en los diferentes canales de atención, durante el segundo trimestre del año 2023, se recibieron 554 PQRSD, de las cuales, 17 correspondieron a Derechos de Petición.

Aunado a lo anterior, se recibieron 530 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 dirigidas a requerir préstamos de escenarios y a requerir implementación deportiva.

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>254</b>
Página web	<b>12</b>
Correo electrónico	<b>288</b>
Verbal.	<b>0</b>
Redes Sociales.	<b>0</b>
<b>Total.</b>	<b>554</b>



**CONTROL PQRSD****INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,  
DENUNCIAS Y SUGERENCIAS**

R-01-2IC

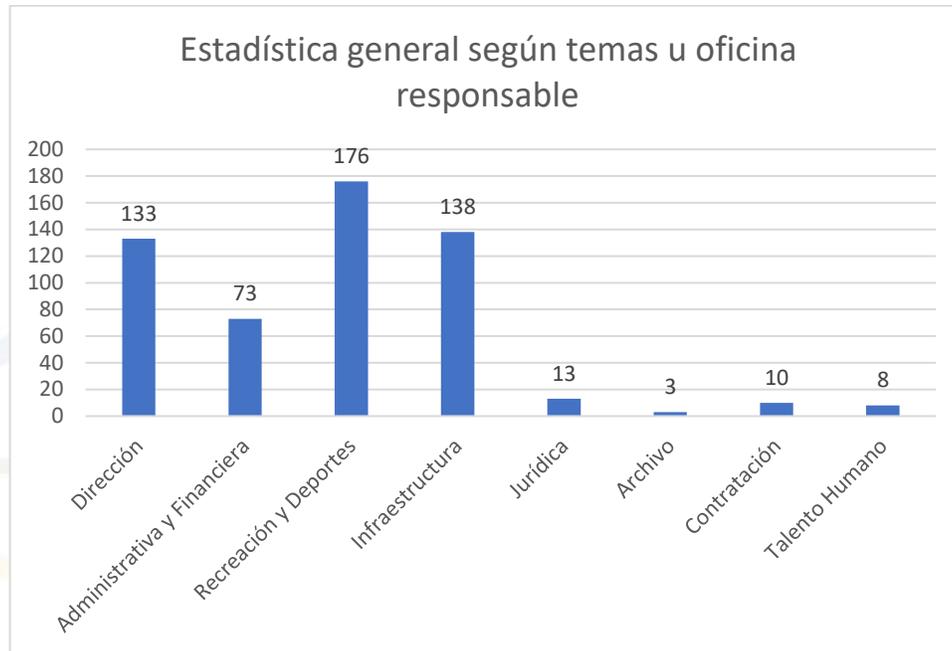
VERSIÓN 1



Del total de las peticiones y solicitudes registradas (547), la forma de recepción más utilizada fue el medio electrónico, como quiera que a través de este medio se recibieron 288 PQRSD.

- **PQRSD Y SOLICITUDES ASIGNADAS POR DEPENDENCIAS**

<b>ESTADÍSTICA GENERAL SEGÚN TEMAS U OFICINA RESPONSABLE.</b>	
<b>Oficina</b>	<b>Cantidad</b>
Dirección	<b>133</b>
Administrativa y Financiera	<b>73</b>
Recreación y Deportes	<b>176</b>
Infraestructura	<b>138</b>
Jurídica	<b>13</b>
Archivo	<b>3</b>
Contratación	<b>10</b>
Talento Humano	<b>8</b>
<b>Total</b>	<b>554</b>



Total PQRSD Traslada desde otras entidades u organizaciones.	<b>15</b>
Total de PQRSD Trasladas hacia otras entidades u organizaciones.	<b>15</b>

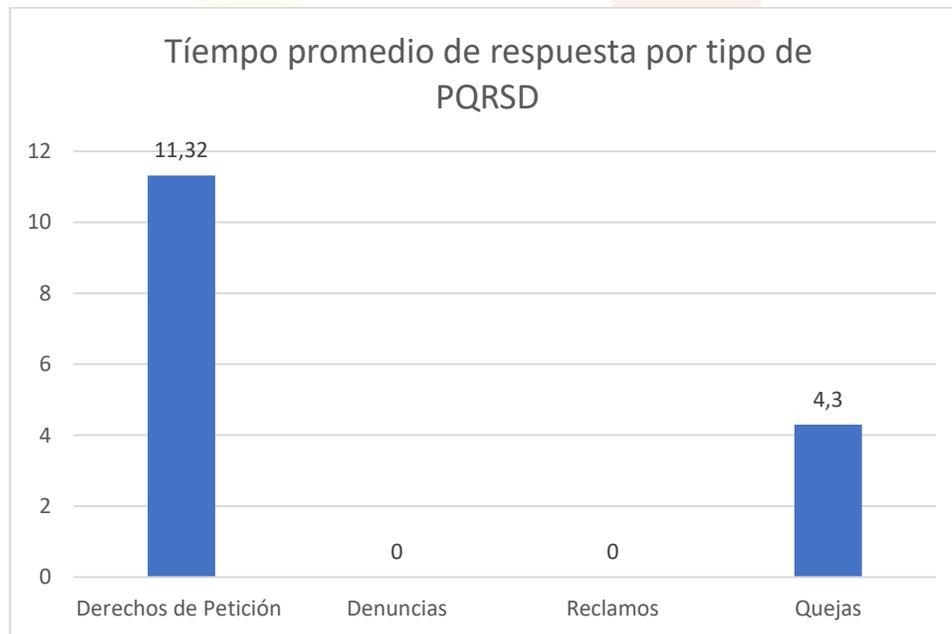
Como se puede observar, la mayoría de las peticiones y solicitudes fueron tramitadas por la Subdirección de Recreación y Deportes; en segundo lugar, por la oficina de Infraestructura; en tercer lugar, a través de la Dirección Ejecutiva, y, finalmente, en menor cantidad se tramitaron por medio de la Subdirección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

Aunado a lo anterior, resulta necesario señalar que, de la totalidad de las PQRSD allegadas al IMRD, 15 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	11,32
Denuncias	N/A
Queja	4,3
Reclamo	N/A
Sugerencias	N/A



	<b>CONTROL PQRSD</b>			
	<b>INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS</b>			R-01-2IC
				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 presentaron tres (3) quejas que se atendieron de la siguiente manera:

- La presentada en el mes de julio fue trasladada al club deportivo involucrado toda vez que no se trataba de un asunto de nuestras competencias; comunicación que fue emitida al ciudadano dentro del término establecido por el ordenamiento jurídico vigente.
- En relación con las dos (2) quejas impetradas en el mes de agosto, por un lado, se indicó que la persona que citaban en el escrito no se encontraba vinculada ni había tenido relación con el IMRD, y, por otro lado, se atendió lo expuesto a través de la expedición de la resolución de No. 003 del 11 de agosto de 2023 relacionada con el torneo interbarrios.

- **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 288 PQRSD.
2. La mayoría de las peticiones y solicitudes registradas en el trimestre, fueron asignadas a la Subdirección de Recreación y Deportes 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

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

4. Durante el presente trimestre se presentaron (3) quejas, (0) reclamos, (0) denuncias, (0) sugerencias y (4) felicitaciones por parte de la ciudadanía del municipio de San José de Cúcuta.

Proyectó: Cristhian Molina – Abogado Externo

*CM*

