

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

**INFORME N°:** 04      **PERIODO DE EJECUCIÓN:** 01 de octubre – 31 de diciembre 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 octubre hasta el 31 de diciembre 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.

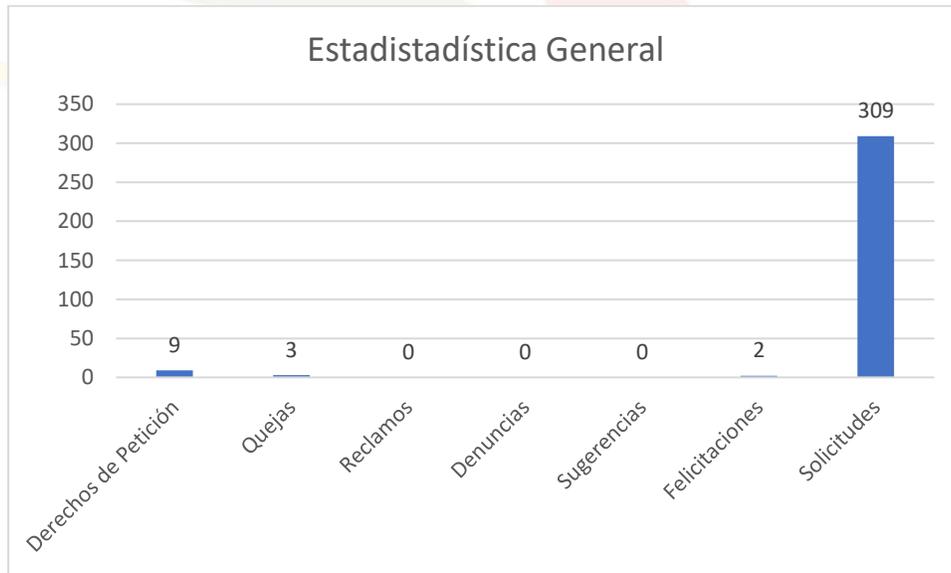
A continuación, se detalla el comportamiento, generalidades y estadísticas con relación a las PQRSD y solicitudes tramitadas en el Instituto Municipal para la Recreación y el Deporte del municipio de San José de Cúcuta.

## 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>9</b>
Quejas	<b>0</b>

Reclamos	<b>0</b>
Denuncias	<b>0</b>
Sugerencias	<b>0</b>
Felicitaciones	<b>2</b>
Solicitudes	<b>309</b>
<b>Total</b>	<b>320</b>



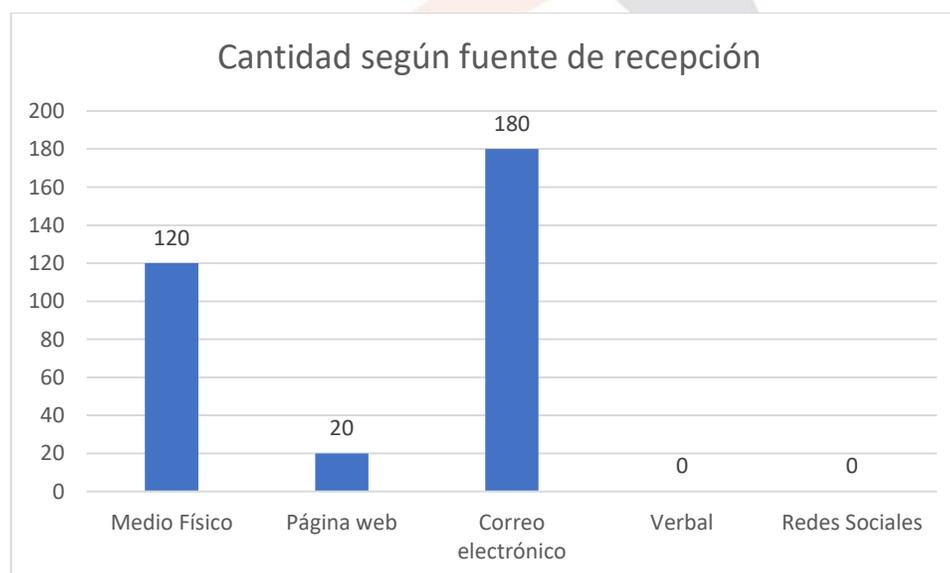
De acuerdo con los datos consolidados en los diferentes canales de atención, durante el cuarto trimestre del año 2023, se recibieron 320 PQRSD, de las cuales, 9 correspondieron a Derechos de Petición.

Aunado a lo anterior, se recibieron 309 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>120</b>
Página web	<b>20</b>
Correo electrónico	<b>180</b>
Verbal.	<b>0</b>
Redes Sociales.	<b>0</b>
<b>Total.</b>	<b>320</b>



	<b>CONTROL PQRSD</b>			
	<b>INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS</b>			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>88</b>
Administrativa y Financiera	<b>41</b>
Recreación y Deportes	<b>67</b>
Infraestructura	<b>98</b>
Jurídica	<b>5</b>
Archivo	<b>5</b>
Contratación	<b>1</b>
Talento Humano	<b>6</b>
Clubes	<b>9</b>
<b>Total</b>	<b>320</b>



Total PQRSD Traslada desde otras entidades u organizaciones.	<b>9</b>
Total de PQRSD Trasladas hacia otras entidades u organizaciones.	<b>9</b>

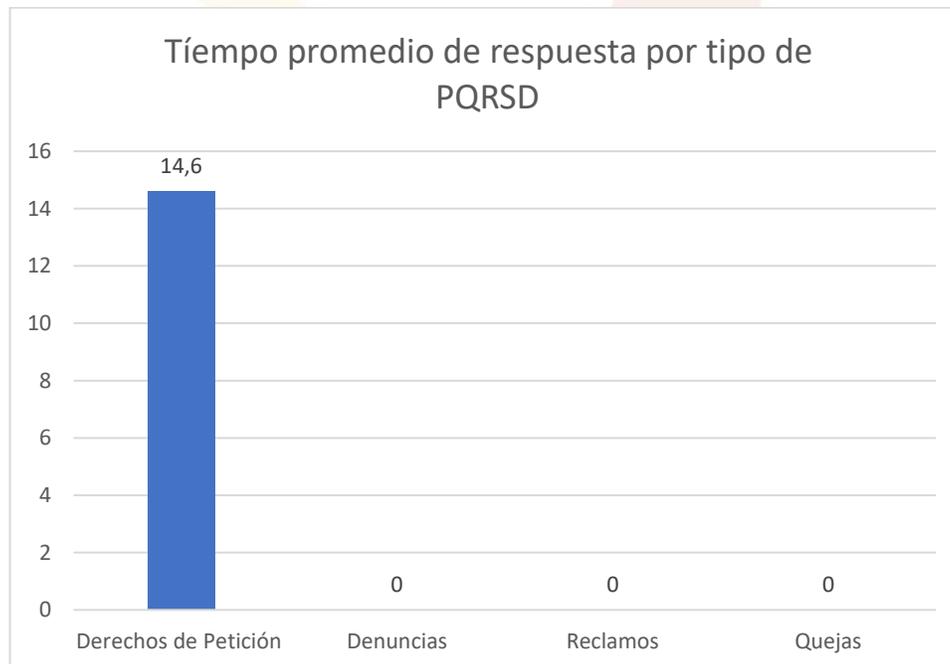
Como se puede observar, la mayoría de las peticiones y solicitudes fueron tramitadas por el área de infraestructura; en segundo lugar, por la Dirección Ejecutiva; en tercer lugar, a través de la Subdirección de Recreación y Deportes, y, finalmente, en menor cantidad se tramitaron por medio de la Subdirección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

Aunado a lo anterior, resulta necesario señalar que, de la totalidad de las PQRSD allegadas al IMRD, 9 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	14,6
Denuncias	N/A
Queja	N/A
Reclamo	N/A
Sugerencias	N/A



	<b>CONTROL PQRSD</b>			
	<b>INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS</b>			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 Quejas, Reclamos, Sugerencias o Denuncias por inconvenientes en la prestación del servicio emitido por la Entidad.

- **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 180 PQRSD.
2. La mayoría de las peticiones y solicitudes registradas en el trimestre, fueron asignadas al área de infraestructura 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 presentaron (0) quejas, (0) reclamos, (0) denuncias, (0) sugerencias y (2) felicitaciones por parte de la ciudadanía del municipio de San José de Cúcuta.