

	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE CONTROL INTERNO		
	<b>INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO A PQRSD</b>	R-01EI VERSION 1	

<b>PERIODO</b>	Julio -diciembre 2023
<b>NORMATIVIDAD</b>	Constitución Política de Colombia – artículo 23 Ley 1474 de 2011- artículo 76 “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública” Ley 1437 de 2011- artículo 14 “Términos para resolver las distintas modalidades de petición” Ley 1755 de 2015 “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo MIPG-Política de transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción”

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

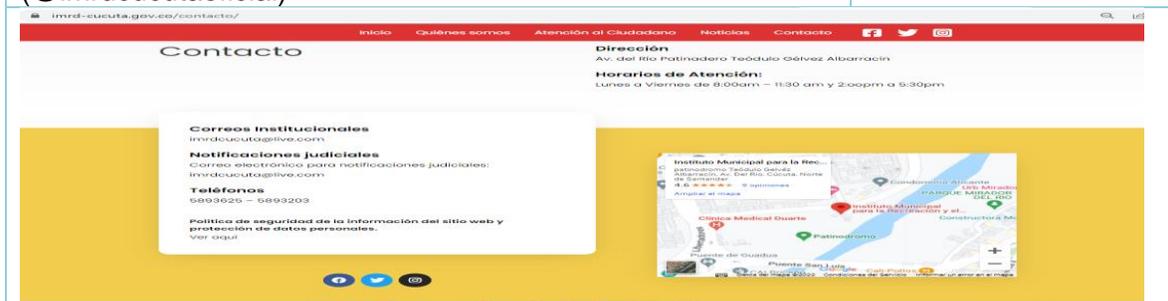
\* Presencial: IMRD Cúcuta, ubicado en la Dirección: Avenida del Río, Patinadero Teódulo Gévez Albarracín.  
Atención: lunes a viernes de 8:00 am – 11:30 am y 2:00 pm a 5:30 pm

\* [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);  
[pqrspd@imrd-cucuta.gov.co](mailto:pqrspd@imrd-cucuta.gov.co)

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



	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE CONTROL INTERNO		
	INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO A PQRSD	R-01EI	
		VERSION 1	

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 consultas y peticiones 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/)

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 \*

Correo electrónico

Teléfono \*

Teléfono

Documento de identificación

C.C.  NIT.  C.E.  R.C.  T.I.  OTRO.

Numero de identificación \*

Numero de identificación

País \*

País

Departamento \*

Departamento

Municipio \*

Municipio

Dirección \*

Dirección

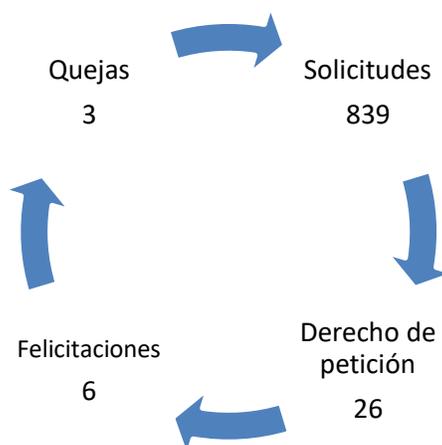
Adjuntar document

No se eligió archivo

### SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DE LAS PQRSDF

➤ PQRSDF recibidas durante el SEGUNDO semestre 2023

Durante el segundo semestre del año 2023, de acuerdo con los datos consolidados por los diferentes canales de atención, se recibieron un total de **874 PQRSDF**, de las cuales 26 corresponden a derechos de petición (2.97%), 3 queja (0.34%), 6 felicitaciones (0.69%) y 839 solicitudes de carácter general y particular (96%).



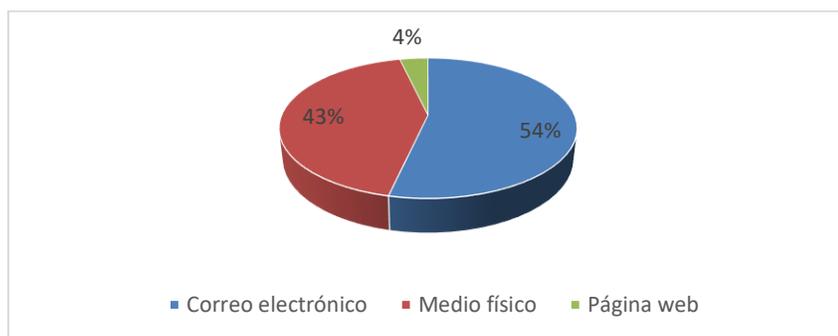
➤ Tipo de PQRSDF recibidas por mes:

PQRSDF	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	TOTAL
Derechos de petición	6	5	6	3	2	4	26
Quejas	1	2	0	0	0	0	3
Reclamos	0	0	0	0	0	0	0
Denuncias	0	0	0	0	0	0	0
Sugerencias	0	0	0	0	0	0	0
felicitaciones	0	1	3	0	1	1	6
Solicitudes de carácter general y particular	146	198	186	145	118	46	839
<b>TOTAL</b>	<b>153</b>	<b>206</b>	<b>195</b>	<b>148</b>	<b>121</b>	<b>51</b>	<b>874</b>

	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE CONTROL INTERNO		
	INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO A PQRSD		
	R-01EI	VERSION 1	

➤ Canales de recepción de las PQRSD.

CANALES DE ATENCIÓN	TOTAL
Correo electrónico	<b>468</b>
Medio físico	<b>374</b>
Página web	<b>32</b>
Verbal	<b>0</b>
Redes sociales	<b>0</b>
<b>TOTAL</b>	<b>874</b>



Gráfica de cantidad de PQRSD atendidas por diferentes canales

El 54% de las PQRSD que llegaron en el segundo semestre del año al IMRD, se radicaron a través del correo institucional [imrdcucuta@live.com](mailto:imrdcucuta@live.com)

El comportamiento en el segundo semestre del año reflejó un cambio en el uso del canal de atención, teniendo en cuenta que en el primer semestre la radicación presencial en las oficinas administrativas del IMRD, tuvo un mayor uso frente a lo digital.

➤ Traslados por competencia

-Total PQRSD trasladadas desde otras entidades u organizaciones

Por ser de nuestra competencia, se recibieron veinticuatro (24) comunicaciones que fueron resueltas por el IMRD de Cúcuta durante el segundo semestre del año. Desde la secretaria privada de la alcaldía se reciben estos traslados de solicitudes.

Tipo de PQRSD	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Derecho petición	7	7	1	4	3	2	24

- Total de PQRSD trasladadas hacia otras entidades

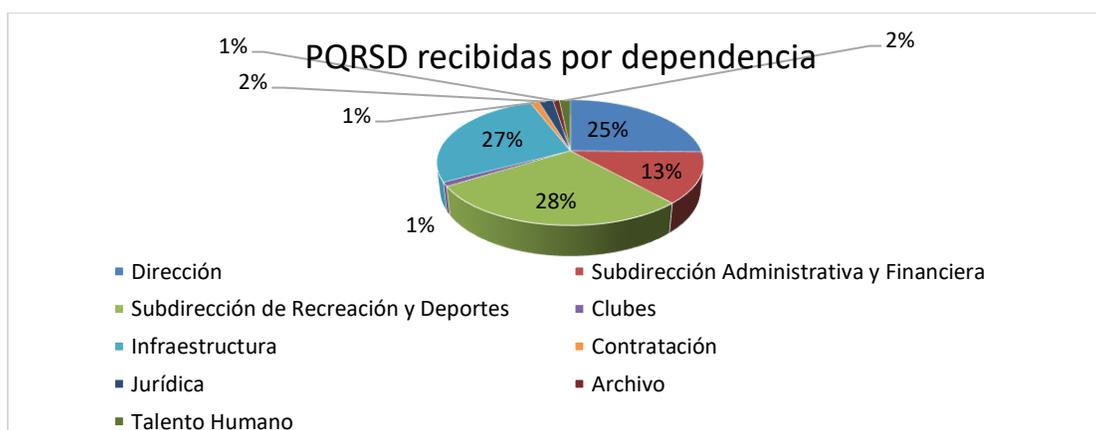
Durante el segundo semestre del año se dieron traslado a 24 comunicaciones y peticiones por no ser de competencia del Instituto. Entidades como secretaria de infraestructura, ligas, clubes y policía nacional, Indenorte y otras secretarías del municipio fueron receptores de estos requerimientos.

Tipo de PQRSD	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Derecho petición	5	7	3	2	6	1	24

PQRSD ATENDIDAS POR DEPENDENCIAS

Se relacionan las PQRSD atendidas por cada una de las dependencias del Instituto durante el segundo semestre del año 2023:

Área/Dependencia	PQRSD gestionadas							TOTAL	%
	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC			
Dirección	35	53	45	27	42	19	221	25%	
Subdirección Administrativa y Financiera	20	26	27	26	12	3	114	13%	
Subdirección de Recreación y Deportes	46	63	67	39	19	9	243	28%	
Clubes	0	0	0	2	4	3	9	1%	
Infraestructura	44	51	43	44	39	15	236	27%	
Contratación	3	6	1	0	1	0	11	1%	
Jurídica	5	5	3	5	0	0	18	2%	
Archivo	0	2	1	1	2	2	8	1%	
Talento Humano	0	0	8	4	2	0	14	2%	
<b>Totales</b>	<b>153</b>	<b>206</b>	<b>195</b>	<b>148</b>	<b>121</b>	<b>51</b>	<b>874</b>	<b>100%</b>	



	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE CONTROL INTERNO		
	INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO A PQRSDF	R-01EI	
		VERSION 1	

Observando la gráfica anterior se puede evidenciar en el segundo semestre del año, que a través de la subdirección de recreación y deportes se gestionó el 28% de las PQRSDF, seguida del trámite que generó el área de infraestructura con un 27%, en tercer lugar, el despacho del director que tramitó la respuesta de un 25% de las PQRSDF que llegaron al IMRD y finalmente un 13% de las peticiones las resolvió la subdirección administrativa y financiera de la entidad.

### TIEMPOS PROMEDIOS DE RESPUESTA DE DERECHOS DE PETICIÓN

Meses	Días
Julio	12,5
Agosto	8,6
Septiembre	11,1
Octubre	7
Noviembre	5
Diciembre	12
Promedio de días de respuesta	9,3

Se puede resaltar que el IMRD de Cúcuta maneja un promedio de respuesta de derechos de petición de 9 días hábiles.

### DERECHOS DE PETICIÓN SIN RESPUESTA

En el archivo “cuadro control radicación correspondencia definitivo 2023”, no se evidencia registro o anotación que confirme respuesta a los siguientes tres (3) derechos de petición:

Mes	Radicado	Petición	Peticionario
Julio	1744	Emitir certificación de la ejecución del contrato de interventoría No.002/2005 en el que se desagregue las actividades de obra	Rep. Legal Ingeniería Moncada Guerrero S.A - IMG S.A
Julio	1745	Emitir certificación de la ejecución del contrato de interventoría No.002/2006 en el que se desagregue las actividades de obra	Rep. Legal Ingeniería Moncada Guerrero S.A - IMG S.A
Diciembre	2804	Información sobre el inicio formal de reclamación ante la aseguradora por los daños causados en la obra al coliseo menor Eustorgio Colmenares Baptista. Copia de las pólizas de responsabilidad civil extracontractual	Liga Nortesantadereana de gimnasia

	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE CONTROL INTERNO		
	INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO A PQRSDF	R-01EI	
		VERSION 1	

Entendiendo que la Constitución establece el derecho de petición como un derecho fundamental y señala que cualquier persona puede dirigir peticiones respetuosas a las autoridades para conocer una información; que por regla general, la entidad debe responder dentro de los 15 días hábiles siguientes a la recepción de la misma, por lo que si ha pasado ese tiempo y no ha recibido ningún tipo de respuesta, el peticionario puede actuar de varias maneras, pudiendo nuevamente colocar una queja o interponer acción de tutela solicitando la protección del derecho fundamental vulnerado.

Identificar en el seguimiento semestral que adelanta la oficina de control interno a la gestión y manejo de las PQRSDF, que sobre tres derechos de petición no se evidencia respuesta alguna al peticionario, evidencia debilidad en los puntos de control y seguimiento en la oportunidad de resolver las peticiones de la comunidad dentro de los tiempos y lineamientos que la normatividad exige, y se expone a constituirse falta para el servidor público y a la sanción establecida en el código disciplinario.

### QUEJAS

Radicado 1691 de 25-07-2023 Queja contra el club deportivo García Herreros Futbol Club/ Llega por traslado desde la Alcaldía, queja interpuesta por el sr. Edinson Roa contra el club. Traslado por competencia al club con radicado 1282 de 31-07-2023.

Radicado 1767 de 02-08-2023 Hogar Infantil Blanca Nieves. Inconformidad por la no asistencia de personal del IMRD en las actividades a cargo del instituto. Respuesta con radicado 1363 de 11-08-2023 tomando las medidas correctivas al respecto.

Radicado 1789 de 08-08-2023 Junta de acción comunal barrio tucunaré parte alta. Inconformidad por el arquero participante en el partido programado. Se dio respuesta con resolución de torneo Interbarrios 003 del 11/08/2023.

### DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN

En el Instituto Municipal para la Recreación y el Deporte de Cúcuta IMRD de Cúcuta no se recibieron denuncias por actos de corrupción, durante el segundo semestre 2023.

### FELICITACIONES

Radicado 1955 del 24-08-2023. Gimnasio Pedagógico Ovide Decroly. Agradecimiento por la asignación de profesor de aeróbicos y préstamo de CIC

Radicado 2090 del 08-09-2023 Colegio Eustorgio Colmenares Baptista. Agradece la actividad realizada por la monitora del IMRD.

	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE CONTROL INTERNO			
	INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO A PQRSDF			R-01EI
				VERSION 1

Radicado 2192 del 20-09-2023 Secretaría de Educación de Cúcuta. Apoyo del IMRD por jornada dirigida en el encuentro de directivos docentes rectores del municipio realizado el 15-09-2023.

Radicado 2294 del 27-09-2023 Instituto Técnico Buena Esperanza. Agradece la programación realizada durante la semana andina de prevención del embarazo en la infancia y adolescencia en la sede educativa.

Radicado 2572 del 01-11-2023 Institución Educativa Julio Pérez Ferrero. Sede Simón Bolívar. Agradecimiento por la participación y asistencia de monitores de recreación y bailoterapia en el colegio.

Radicado 2776 12-12-2023 Presidenta Junta Acción Comunal barrio Los Acacios. Agradecimiento por el monitor del programa HEVS asignado para la comunidad de los Acacios.

### SOLICITUDES DE CARÁCTER GENERAL Y PARTICULAR

Durante el periodo analizado se recibieron 839 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 al área de infraestructura donde en su mayoría solicitan intervención, mantenimiento y visitas de inspección técnica a escenarios deportivos y recreativos del municipio.

A continuación, se relacionan treinta y dos (32) solicitudes recibidas entre julio y diciembre de 2023, que la OCI no logró identificar trámite, gestión o respuesta registrada dentro del archivo excell “cuadro control radicación correspondencia definitivo 2023”, documento soporte base del informe de seguimiento que se presenta.

#### Julio (3 solicitudes sin respuestas)

INFORMACIÓN DE ENTRADA DEL PQR					
Fecha de Recibido	Nº Radicado	Tipo de PQR	Remitido por:	¿Es trasladado por competencia a de otra entidad? De ser así ¿A qué entidad se efectuó el traslado?	Asunto
4/07/2023 0:00	1536	Solicitud	Giselle Hernandez		Situación y apoyo deportistas Karate Do
6/07/2023 0:00	1560	Solicitud	Ana Ortiz	No se contesto	Solicitud de información
24/07/2023 0:00	1684	Solicitud	Ana Ortiz	No se contesto	Solicitud de información

	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE CONTROL INTERNO			
	INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO A PQRSDF		R-01EI	
			VERSION 1	

### Agosto (5 solicitudes sin respuestas)

INFORMACIÓN DE ENTRADA DEL PQR					
Fecha de Recibido	Nº Radicado	Tipo de PQR	Remitido por:	¿Es trasladado por competencia de otra entidad? De ser así ¿A qué entidad se efectuó el traslado?	Asunto
11/08/2023 0:00	1845	Solicitud	Tania Agudelo	Deportes	Solicitud participación de la entidad
18/08/2023 0:00	1919	Solicitud	Ana Ortiz	No se Contesto	Solicitud de información
24/08/2023 0:00	1952	Solicitud	Rodriguez Vasquez	rICHARD	Solicitud de uso Plaza de Banderas
25/08/2023 0:00	1962	Solicitud	Rodrigo Vasquez	richard	Solicitud colaboración Plaza de Banderas
28/08/2023	1977	Solicitud	Sergio Barrera	edwin	solicitud reconocimiento deportivo

### Septiembre (7 solicitudes sin respuestas)

Fecha de Recibido	Nº Radicado	Tipo de PQR	Remitido por:	¿Es trasladado por competencia de otra entidad? De ser así ¿A qué entidad se efectuó el traslado?	Asunto
11/09/2023	2102	Solicitud	Jhon Clavijo		Solicitud alquiler Estadio General Santander
19/09/2023 0:00	2182	Solicitud	Jose Garcia	Richard	Solicitud permiso uso centenario
19/09/2023 0:00	2183	Solicitud	Martin Farfan	Richard	Solicitud uso campo deportivo
22/09/2023 0:00	2230	Solicitud	Hno Nestor Agudelo	Oscar Vera	Solicitud respetuosa traslado programación encuentros
25/09/2023 0:00	2240	Solicitud	Cristian Lopez	Reinaldo	Solicitud medidas causa desprendimiento laminas
27/09/2023 0:00	2291	Solicitud	Jose Arteaga	Richard	Solicitud préstamo cancha 20 de Julio
28/09/2023 0:00	2309	Solicitud	Pedro Pezzotti	Oscar Vera	Solicitud tener en cuenta Juzgamiento Balonmano

### Octubre (10 solicitudes sin respuestas)

Fecha de Recibido	Nº Radicado	Tipo de PQR	Remitido por:	Entidad	¿Es trasladado por competencia de otra entidad? De ser así ¿A qué entidad se efectuó el traslado?	Asunto	Anexos
2/10/2023 0:00	2329	Solicitud	Luis Mora	Clubes	Edwin pendiente por resolución	Solicitud renovación reconocimineto deportivo	3
5/10/2023 0:00	2374	Solicitud	Calra Aguilar	Alcaldía de Cucuta	Zuleima	Solicitud de información proyectos de acuerdo	1
5/10/2023 0:00	2386	Solicitud	Lic Leidy Manrique	Clubes	Apoyo	Solicitud de apoyo participación de evento	1
10/10/2023 0:00	2417	Solicitud	Deixy Intriago		POR ENVIAR	Solicitud renovación órgano administrativo del club	5
13/10/2023 0:00	2453	Solicitud	William Rey		Reinaldo	Solicitud de apoyo acordado	1
19/10/2023 0:00	2488	Solicitud	Marcela Rodriguez	Alcaldía de Cucuta	Richard	Solicitud de permiso	1
19/10/2023 0:00	2489	Solicitud	Juan Cortes			Articulación e invitación para el desarrollo	0
24/10/2023 0:00	2520	Solicitud	Edward Labrador	Clubes	Edwin Pendiente	Solicitud reconocimiento deportivo	12
30/10/2023	2553	Solicitud	Bernardo Ardila		Oscar Vera	Solicitud documentación COVID 904 2021 Juegos Intercoleg	0
31/10/2023	2563	Solicitud	Bibiana Quintero	Alcaldía de Cucuta	Secretaría de Gobierno	Traslado por competencia Solicitud N 2023102000637444	1

### Noviembre (5 solicitudes sin respuestas)

	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE CONTROL INTERNO			
	INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO A PQRSD			R-01EI
				VERSION 1

Fecha de Recibido	Nº Radicado	Tipo de PQR	Remitido por:	Entidad	¿Es trasladado por competencia de otra entidad? De ser así ¿A qué entidad se efectuó el traslado?	Asunto	Anexos
9/11/2023 0:00	2614	Solicitud	Francisco Marugo	Entidades Privadas	Deportes	Solicitud información laboral comunidades negras, afrocolombiana, raizales y palenqueras.	0
9/11/2023 0:00	2617	Solicitud	Edwin Jaimes	Comunidad Gneral		Solicitud préstamo escenario deportivo	0
14/11/2023 0:00	2645	Solicitud	Camila Reyes	Entidades Publicas	Reinaldo	Proceso cualificación recreación para la infancia	0
29/11/2023 0:00	2741	Solicitud	Myriam Niño	Fundaciones	Deportes	Articulación interinstitucional estrategia Atrapasueños	0
30/11/2023 0:00	2747	Solicitud	Jorge Medina	Clubes	Edwin Pendiente	Solicitud renovación reconocimiento deportivo	8

### Diciembre (2 solicitudes sin respuestas)

Fecha de Recibido	Nº Radicado	Tipo de PQR	Remitido por:	Entidad	¿Es trasladado por competencia de otra entidad? De ser así ¿A qué entidad se efectuó el traslado?	Asunto	Anexos
20/12/2023 0:00	2806	Solicitud	Juan Franco	Entidades Privadas	CARLOS ESTRADA	Solicitud información proceso CM-002-2023	0
29/12/2023 0:00	2832	Solicitud	Octavio Sepulveda	Entidades Privadas	FALTA POR RESPUESTA	Solicitud devolución deposito de luz	2

## RECOMENDACIONES

La atención al ciudadano es un proceso que requiere de mecanismos que conlleven y propicien espacios de 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, desde la oficina de control interno se mencionan las siguientes recomendaciones:

- Consolidar bases de datos de PQRSD a través de un software o herramienta tecnológica 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 PQRSD, página web), con el fin de generar un informe de trámites de PQRSD consolidado y un proceso de seguimiento más célere y eficiente.
- Fortalecer los controles establecidos al seguimiento y control de tiempos de respuestas a peticiones y solicitudes, para minimizar la materialización del riesgo de atención extemporánea o no respuesta a las PQRSD radicadas por la comunidad.
- Implementar mecanismos de medición de los grupos de valor en cuanto al trámite dado a las solicitudes de PQRSD, con el fin conocer el nivel de satisfacción y respuesta de los servicios, gestiones y atención brindada por la entidad.

	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE CONTROL INTERNO		
	<b>INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO A PQRSDF</b>	R-01EI	
		VERSION 1	

- 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, registro y seguimiento de las PQRSDF que tramita el Instituto.
- Frente a la hoja de cálculo “control radicación correspondencia definitivo 2023” que actualmente se lleva, se recomienda su registro, diligenciamiento y seguimiento 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 que 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.
- Detallar y documentar el procedimiento, los puntos de control y la ruta de seguimiento a la gestión de PQRSDF en el IMRD.

*Carolina Bautista P.*

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