
	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 2024

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 2024.

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	30
Quejas	1



CONTROL PQRSD

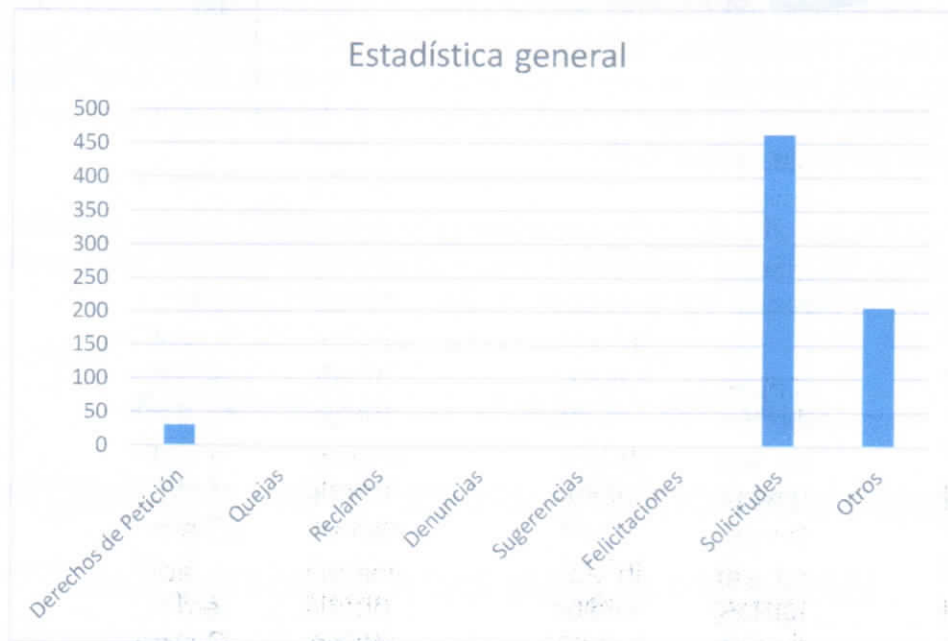
INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS

R-01-2IC

VERSIÓN 1





Reclamos	2
Denuncias	1
Sugerencias	0
Felicitaciones	2
Solicitudes	463
Otros	206
Total	706



De acuerdo con los datos consolidados en los diferentes canales de atención, durante el primer trimestre del año 2024, se recibieron 706 PQRSD, de las cuales, 30 correspondieron a Derechos de Petición.

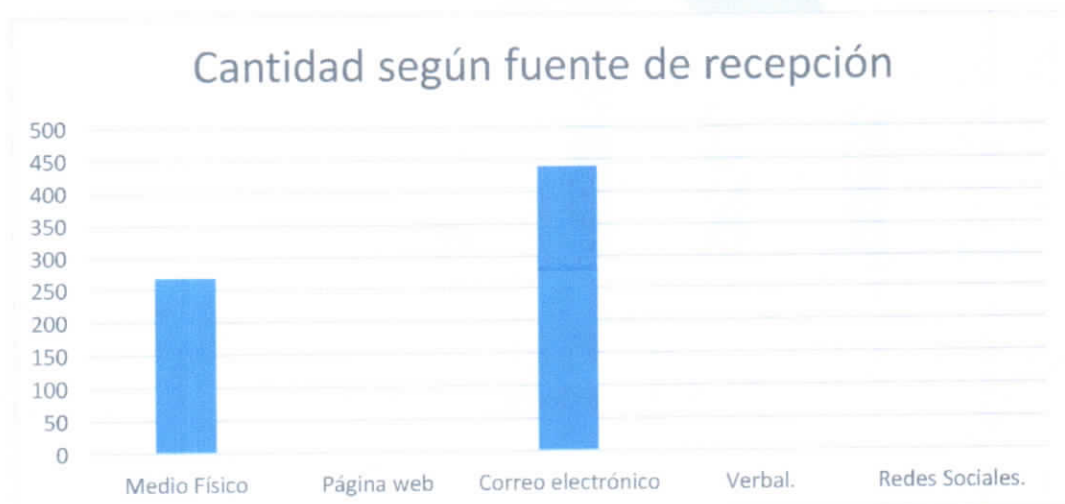
Aunado a lo anterior, se recibieron 463 solicitudes de carácter general y particular, dirigidas a buscar apoyos económicos y de implementos deportivos, permisos para uso de escenarios deportivos, para iniciar entrenamientos, y, trámites de clubes, dentro de los cuales se destacan en su mayoría solicitudes para aprobar documentación del torneo de Inter barrios.

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

De acuerdo con los datos consolidados en los diferentes canales de atención, durante el primer trimestre del año 2024, se recibieron 206 oficios clasificados bajo la categoría de "Otros". Estos oficios incluyen invitaciones dirigidas al IMRD, circulares, comunicaciones informativas y otras correspondencias de carácter meramente comunicativo. Estas comunicaciones abarcan invitaciones a eventos, notificaciones internas y circulares informativas que facilitan la coordinación y el flujo de información dentro de la entidad.

PQRS RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCIÓN Y HERRAMIENTA

ESTADÍSTICA GENERAL POR FUENTE DE RECEPCIÓN	
Fuente de Información	Cantidad.
Medio Físico	267
Página web	0
Correo electrónico	439
Verbal.	0
Redes Sociales.	0
Total.	706





CONTROL PQRSD

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS

R-01-2IC

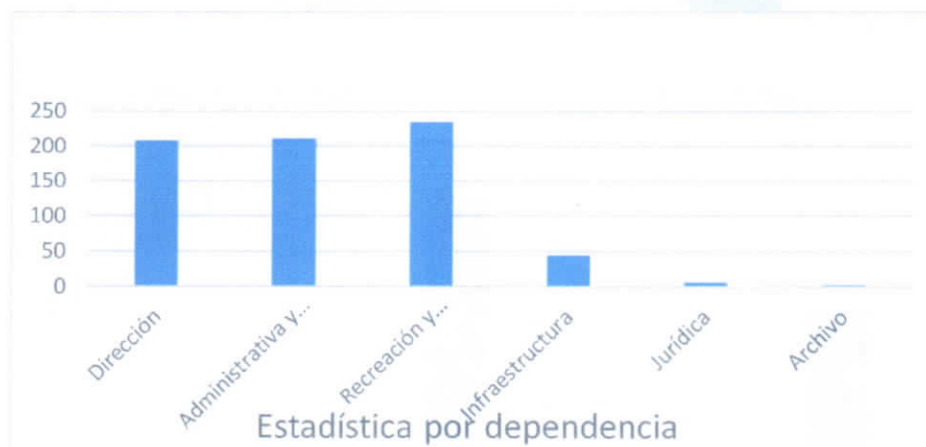
VERSIÓN 1





Del total de las peticiones y solicitudes registradas (706), la forma de recepción más utilizada fue el correo electrónico, como quiera que a través de este medio se recibieron 439 peticiones y solicitudes.

PQRSD Y SOLICITUDES ASIGNADAS POR DEPENDENCIAS

ESTADÍSTICA GENERAL SEGÚN TEMAS U OFICINA RESPONSABLE.	
Oficina	Cantidad
Dirección	208
Administrativa y Financiera	211
Recreación y Deportes	234
Infraestructura	44
Jurídica	6
Talento Humano	3
Total	706



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

Total PQRSD Traslada desde otras entidades u organizaciones.	14
Total de PQRSD Trasladas hacia otras entidades u organizaciones.	7

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 Subdirección Administrativa y Financiera, en tercer lugar, a través de la oficina de Dirección Ejecutiva, en cuarto lugar, la oficina Jurídica, finalmente, en menor cantidad se tramitaron por medio de la oficina de Talento Humano.

Aunado a lo anterior, resulta necesario señalar que, de la totalidad de las PQRSD allegadas al IMRD, 14 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	8.7 días
Solicitudes	7.4 días
Denuncias	20 días
Queja	N/A
Reclamo	N/A
Sugerencias	N/A
Felicitaciones	N/A
Otros	8.3 días



CONTROL PQRSD

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS



R-01-2IC

VERSIÓN 1



A la fecha de corte del presente informe, se contabilizan un total de 8 oficios pendientes de respuesta. Según el cuadro de control diligenciado por el departamento de correspondencia, se evidenció la ausencia de registros de oficios de salida durante los meses de enero (3), febrero (1) y marzo (5).

ESTADÍSTICA DE OFICIOS SIN RESPUESTA			
PQRSD	ENERO	FEBRERO	MARZO
Derechos de Petición	1	0	0
Quejas	0	0	0
Reclamos	0	0	0
Denuncias	0	0	0
Sugerencias	0	0	0
Felicitaciones	0	0	0
Solicitudes	2	1	5
Otros	0	0	0
Total	3	1	5

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

La tabla anterior muestra que, durante el mes de enero, quedaron sin respuesta tres oficios:

- **Radicado 079 del 22/01/24 oficio dirigido Subdirección administrativa y financiera:** Requerimiento de información para la elaboración del Marco Fiscal 2024.
- **Radicado 0100 del 24/01/24 oficio dirigido Dirección ejecutiva:** Solicitud de préstamo de oficina en las instalaciones del estadio general.
- **Radicado 0159 del 30/01/24 oficio dirigido Subdirección administrativa y financiera:** Manejo del patinódromo Enrique Lara Hernández y el circuito de ruta Teódulo Gelvez Albarracín.

En febrero, se observó un oficio pendiente de respuesta:



- **Radicado 0385 del 26/02/24 oficio dirigido Dirección Ejecutiva:** Solicitud de oportunidad para un contrato de prestación de servicios con el IMRD.

En marzo, se identificaron cinco oficios sin respuesta:

- **Radicado 0475 del 06/03/24 oficio dirigido a Dirección Ejecutiva:** Solicitud de identificación de comités, consejos o mesas de trabajo en su secretaría.
- **Radicado 0482 del 07/03/24 oficio dirigido a Subdirección administrativa y financiera:** Solicitud de devolución de dinero por concepto de la tasa pro-deporte y recreación (2%).
- **Radicado 0563 del 13/03/24 oficio dirigido a Subdirección administrativa y financiera:** Solicitud de permiso para utilizar el estadio Centenario de Atalaya.
- **Radicado 0570 del 13/03/24 oficio dirigido a Subdirección administrativa y financiera:** Préstamo de escenarios deportivos.
- **Radicado 0579 del 15/03/24 oficio dirigido a Subdirección administrativa y financiera:** Solicitud para ingresar al estadio Centenario.

CANTIDAD Y MOTIVO DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS RECIBIDAS

Como se puede advertir, durante el periodo analizado no se presentaron Sugerencias por inconvenientes en la prestación del servicio emitido por la Entidad. Se presentó una (2) quejas que se encontraba relacionada con el uso de un escenario deportivo que está en nuestra administración y la otra estaba relacionada con un trabajador adscrito a la entidad; se presentó también, (2) reclamos relacionados con el pago de una póliza; por último, se presentó una denuncia en relación a un monitor de la dependencia de deportes.

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

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 439 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 99% de ellas fueron atendidas de forma célere dentro del término establecido por la normatividad vigente.
4. Durante el presente trimestre se presentó (1) queja, (2) reclamos, (1) denuncias y (0) sugerencias por parte de la ciudadanía del municipio de San José de Cúcuta.

Sin otro particular,



WILLIAM FARFAN TORO
Auxiliar Administrativo IMRD

Elaboró: Melany Christell Avendaño Figueroa- Contratista

