

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

INFORME N°: 02 **PERIODO DE EJECUCIÓN:** 01 de abril – 30 de junio 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 abril hasta el 30 de junio 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	17
Quejas	0

	CONTROL PQRSD			
	INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS			R-01-21C
				VERSIÓN 1

INFORME N°: 02 **PERIODO DE EJECUCIÓN:** 01 de abril – 30 de junio 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 abril hasta el 30 de junio 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

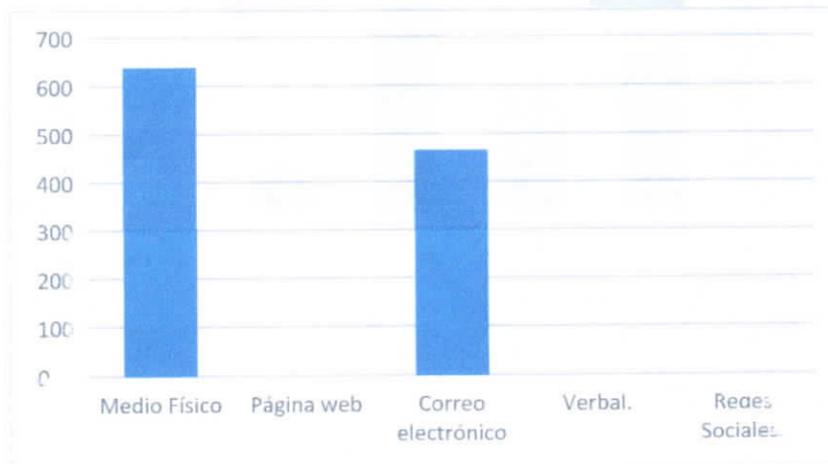
PQRSD Y SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL TRIMESTRE

ESTADÍSTICA GENERAL DEL PERIODO EVALUADO	
Tipo	Cantidad
Derechos de Petición	17
Quejas	0

De acuerdo con los datos consolidados en los diferentes canales de atención, durante el primer trimestre del año 2024, se recibieron 197 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.

PQRSD RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCIÓN Y HERRAMIENTA

ESTADÍSTICA GENERAL POR FUENTE DE RECEPCIÓN	
Fuente de Información	Cantidad.
Medio Físico	638
Página web	0
Correo electrónico	465
Verbal.	0
Redes Sociales.	0
Total.	1103

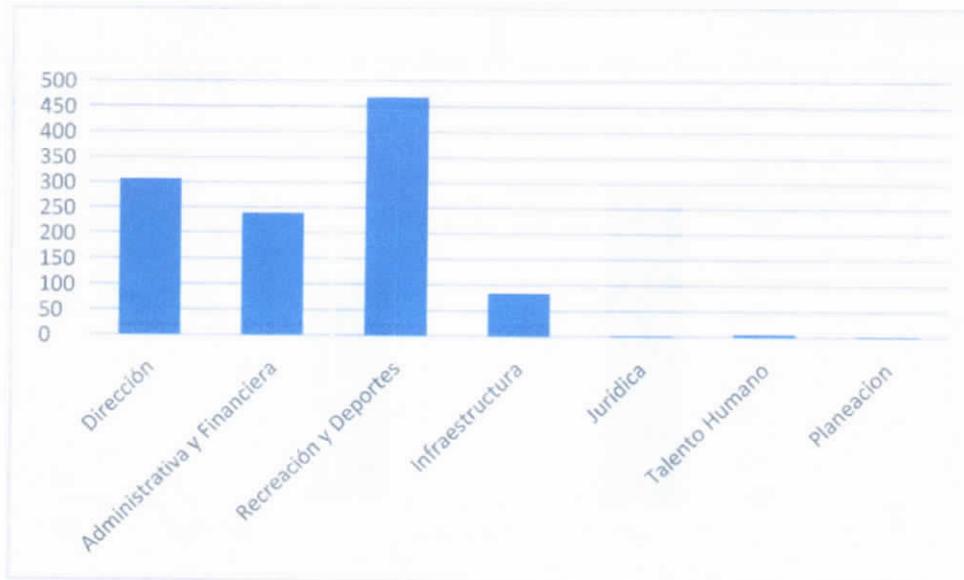


	CONTROL PQRSD			
	INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS			R-01-2IC
				VERSIÓN 1

Del total de las peticiones y solicitudes registradas (1103), la forma de recepción más utilizada fue el medio físico, como quiera que a través de este medio se recibieron 638 peticiones y solicitudes.

PQRSD Y SOLICITUDES ASIGNADAS POR DEPENDENCIAS

ESTADÍSTICA GENERAL SEGÚN TEMAS U OFICINA RESPONSABLE.	
Oficina	Cantidad
Dirección	306
Administrativa y Financiera	239
Recreación y Deportes	468
Infraestructura	84
Jurídica	1
Talento Humano	4
Planeación	1
Total	1103



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

Total PQRSD Traslada desde otras entidades u organizaciones.	63
Total de PQRSD Trasladas hacia otras entidades u organizaciones.	8

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

Aunado a lo anterior, resulta necesario señalar que, de la totalidad de las PQRSD allegadas al IMRD, 63 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	15 días
Solicitudes	11,8 días
Denuncias	N/A
Queja	N/A
Reclamo	N/A
Sugerencias	N/A
Felicitaciones	N/A
Otros	1,09 días



A la fecha de corte del presente informe, se contabilizan un total de 3 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 abril (2), mayo (1).

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

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

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

- **Radicado 0866 del 09/04/24 oficio dirigido a la oficina de Subdirección administrativa y financiera:** Solicitud préstamo de escenario deportivo estadio centenario de atletismo de atalaya
- **Radicado 0867 del 10/04/24 oficio dirigido a la oficina de Subdirección administrativa y financiera:** Solicitud préstamo estadio centenario.

En junio, se observó un oficio pendiente de respuesta:

- **Radicado 1494 del 31/05/24 oficio dirigido a la oficina de Talento Humano:** Solicitud de pasantías en el IMRD.

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

Como se puede advertir, durante el periodo analizado no se presentaron sugerencias, quejas, reclamos ni denuncia relacionadas con la prestación del servicio ofrecido por la entidad. En consecuencia, se puede inferir que los usuarios se encuentran satisfechos con el servicio brindado.

CONCLUSIONES

1. El canal de atención más utilizado por la ciudadanía para presentar peticiones y solicitudes para el presente trimestre fue el medio físico, con un total de 638 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 celeridad dentro del término establecido por la normatividad vigente.
4. Durante el presente trimestre no se presentaron quejas, reclamos, denuncias, ni sugerencias por parte de la ciudadanía del municipio de San José de Cúcuta, por lo que se concluye que el servicio prestado por la entidad cumple con las expectativas de los usuarios, lo que indica su nivel satisfactorio de calidad en su ejecución.

Sin otro particular:



CONTROL PQRSD

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

R-01-2IC

VERSIÓN 1



WILLIAM FARFAN TORO
Auxiliar Administrativo IMRD

Elaboró: Melany Christell Avendaño Figueroa- Contratista