

INFORME N.º 03

**PERIODO DE EJECUCIÓN: 01 de julio- 30
de septiembre de 2024**

INTRODUCCIÓN

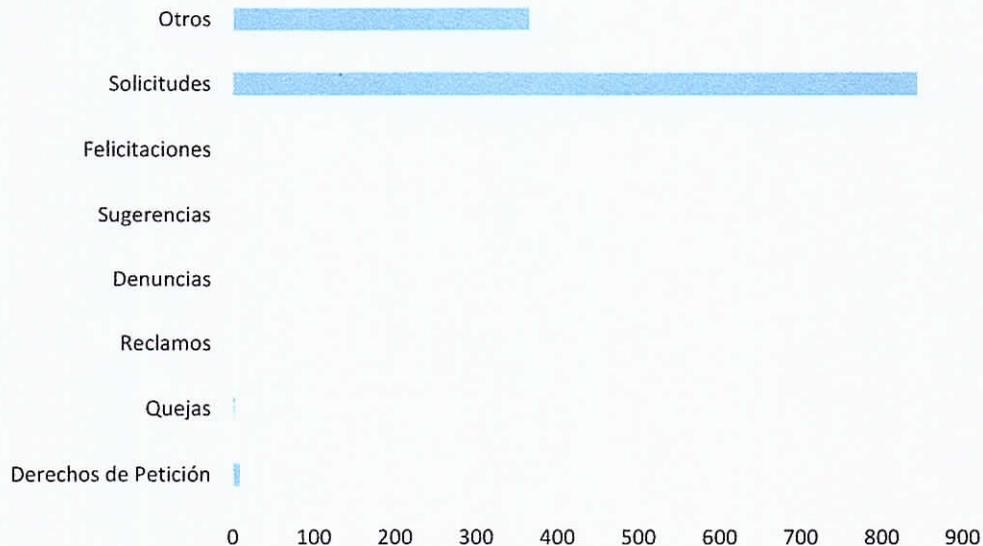
El presente documento corresponde al Informe unificado de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias (PQRSD) y solicitudes recibidas y atendidas por las dependencias del Instituto Municipal para la Recreación y el Deporte del Municipio de San José de Cúcuta durante el periodo comprendido entre el 01 de julio hasta el 30 de septiembre 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.

ESTADÍSTICA GENERAL DEL PERIODO EVALUADO	
Tipo	Cantidad
Derechos de Petición	9
Quejas	3
Reclamos	0
Denuncias	0
Sugerencias	1
Felicitaciones	0
Solicitudes	844
Otros	366
Total	1223

ESTADÍSTICA GENERAL DEL PERIODO EVALUADO



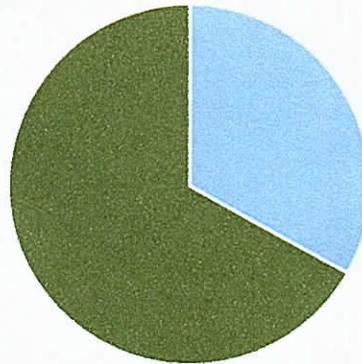
De acuerdo con los datos consolidados en los diferentes canales de atención, durante el primer trimestre del año 2024, se recibieron 1223 PQRSD, de las cuales, 9 correspondieron a Derechos de Petición

Aunado a lo anterior, se recibieron 844 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.

De acuerdo con los datos consolidados en los diferentes canales de atención, durante el tercer trimestre del año 2024, se recibieron 366 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	405
Página web	0
Correo electrónico	818
Verbal.	0
Redes Sociales.	0
Total.	1223

ESTADÍSTICA GENERAL POR FUENTE DE RECEPCIÓN
Cantidad.

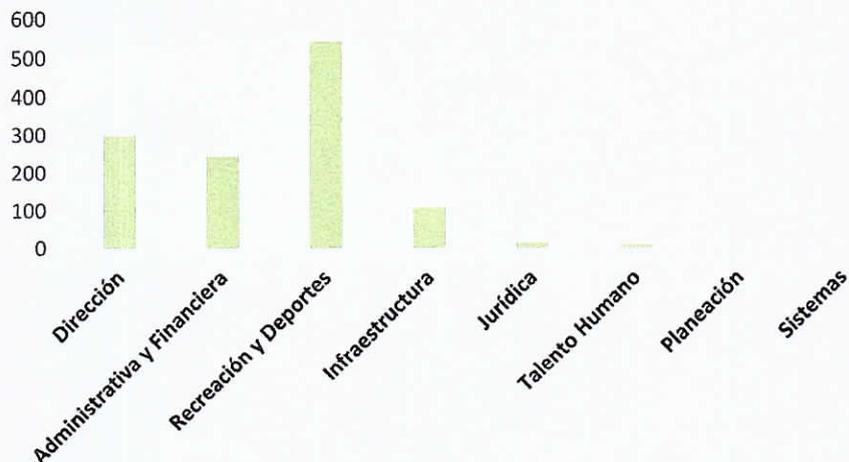
■ Medio Físico ■ Página web ■ Correo electrónico ■ Verbal. ■ Redes Sociales.

Del total de las peticiones y solicitudes registradas (1223), la forma de recepción más utilizada fue el medio físico, como quiera que a través de este medio se recibieron 818 peticiones y solicitudes.

PQRS Y SOLICITUDES ASIGNADAS POR DEPENDENCIAS

ESTADÍSTICA GENERAL SEGÚN TEMAS U OFICINA RESPONSABLE.	
Oficina	Cantidad
Dirección	299
Administrativa y Financiera	245
Recreación y Deportes	544
Infraestructura	109
Jurídica	15
Talento Humano	10
Planeación	0
Sistemas	1
TOTAL	1223

ESTADÍSTICA GENERAL SEGÚN TEMAS U OFICINA RESPONSABLE



Total PQRSD Traslada desde otras entidades u organizaciones.	184
Total de PQRSD Trasladas hacia otras entidades u organizaciones.	227

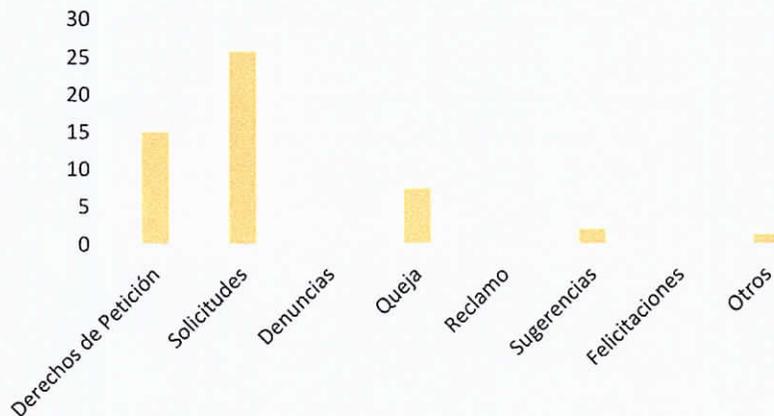
Como se puede observar, la mayoría de las peticiones y solicitudes fueron tramitadas por la Subdirección de Recreación y Deportes, en segundo lugar, por la Dirección Ejecutiva, en tercer lugar, a través de la oficina de Subdirección de Administrativa y financiera, en cuarto lugar, la oficina de infraestructura, finalmente, en menor cantidad se tramitaron por medio de la oficina de Talento Humano, la oficina Jurídica y de sistemas.

Aunado a lo anterior, resulta necesario señalar que, de la totalidad de las PQRSD allegadas al IMRD, 227 se trasladaron por competencia hacia otras instituciones y se recibieron de traslado de otras entidades 184 oficios.

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
Solicitudes	25,733
Denuncias	0
Queja	7,333
Reclamo	0
Sugerencias	2
Felicitaciones	0
Otros	1,233

TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPO DE DE PETICIÓN.



A la fecha de corte del presente informe, se verificó que no existen oficios pendientes de respuesta correspondientes al tercer trimestre del año en curso. De acuerdo con el cuadro de control del departamento de correspondencia, todos los oficios registrados han sido gestionados y se encuentran al día.

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

- El canal de atención más utilizado por la ciudadanía para presentar peticiones y solicitudes para el presente trimestre fue el medio del correo electrónico, con un total de 818 PQRSD.
- La asignación de la mayoría de las peticiones y solicitudes registradas durante el tercer trimestre fue a la Subdirección de Recreación y Deportes del IMRD ya que está directamente

	INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN		
	INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS	F-01-1IC VERSION 2	

relacionada con su función misional pues esta dependencia es la encargada de coordinar, promover y garantizar el acceso a programas y actividades recreativas y deportivas, lo cual corresponde al enfoque principal de las demandas ciudadanas y las necesidades atendidas por el Instituto.

- El 100% de las peticiones que requerían respuesta fueron atendidas de forma clara, de fondo, suficiente, efectiva y congruente, cumpliendo con los requisitos establecidos por la normatividad vigente.
- Durante el presente trimestre no se presentaron, reclamos, denuncias, 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,



WILLIAM FARFAN TORO
Auxiliar Administrativo IMRD

	NOMBRE Y APELLIDOS - CARGO	FIRMA
Proyectó	Melany Christell Avendaño Figueroa- Contratista	Melany A. Figueroa
Revisó	William Antonio Galvis Carrillo- Director (E) IMRD	