


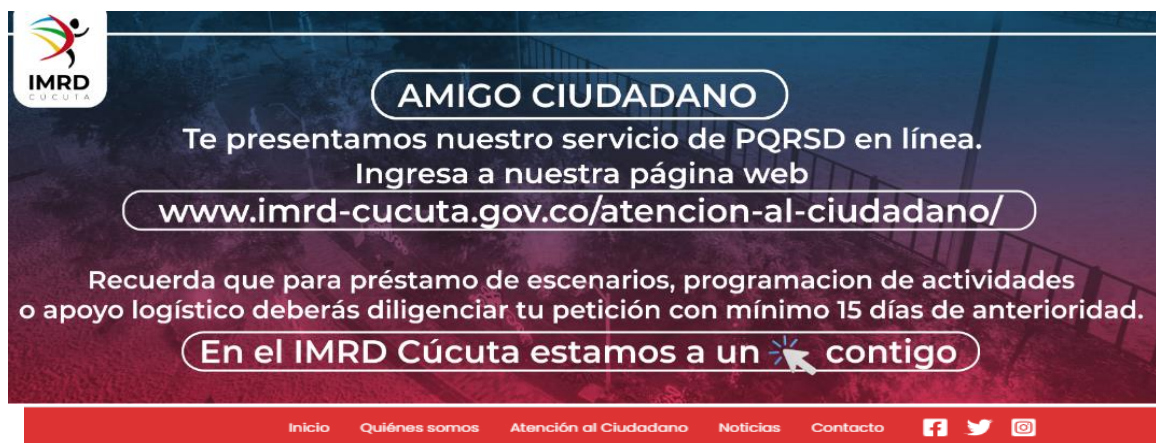
	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE CONTROL INTERNO		
	INFORME DE CONTROL INTERNO		
	R-01EI	VERSION 2	

INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO PQRSDF	
<b>PERIODO</b>	Julio a Diciembre de 2024
<b>NORMATIVIDAD</b>	<p>Constitución Política de Colombia – artículo 23</p> <p>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”</p> <p>Ley 1437 de 2011- artículo 14 “Términos para resolver las distintas modalidades de petición”</p> <p>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</p>

CANALES DE COMUNICACIÓN HABILITADOS PARA LA RECEPCIÓN DE LAS PQRSDF Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	
<p>* 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</p> <p>* <a href="http://www.imrd-cucuta.gov.co">www.imrd-cucuta.gov.co</a></p> <p>*PQRSDF en línea - Atención al Ciudadano: <a href="https://imrd-cucuta.gov.co/atencion-al-ciudadano/">https://imrd-cucuta.gov.co/atencion-al-ciudadano/</a></p> <p>* Correos electrónico Institucional: <a href="mailto:imrdcucuta@live.com">imrdcucuta@live.com</a>; <a href="mailto:clubes@imrd-cucuta.gov.co">clubes@imrd-cucuta.gov.co</a>; <a href="mailto:pqrsd@imrd-cucuta.gov.co">pqrsd@imrd-cucuta.gov.co</a></p> <p>* Redes sociales: Facebook (IMRD CÚCUTA), Instagram (@imrdcucutaoficial)</p>	 <p><b>Redes Sociales</b></p>  
	

	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE CONTROL INTERNO		
	INFORME DE CONTROL INTERNO	R-01EI	
		VERSION 2	


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 PQRSDF 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

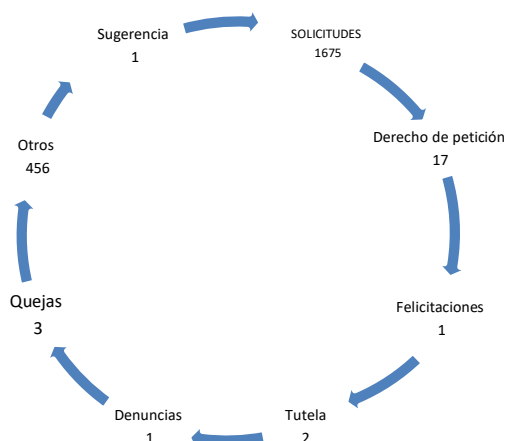
## SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DE LAS PQRSDF

- PQRSDF recibidas durante el SEGUNDO semestre 2024

Durante el segundo semestre del año 2024, de acuerdo con los datos consolidados por los diferentes canales de atención, se recibieron un total de **2.156 PQRSDF**, de las cuales 17

	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE CONTROL INTERNO			
	INFORME DE CONTROL INTERNO			R-01EI
				VERSION 2

corresponden a derechos de petición (0.79%), 2 tutelas (0.09%), 3 quejas (0.14 %), 1 denuncia (0.05%), 1 sugerencia (0.05%), 1 felicitaciones (0.05%) y 1.675 solicitudes de carácter general y particular (77.69%) y 456 otros (21.15%).





Tipo de PQRSD recibidas por mes:

PQRSD	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC	Total	%
Derecho petición	2	3	3	1	2	6	17	0,79%
Tutela	0	0	1	0	0	1	2	0,09%
Quejas	0	1	1	1	0	0	3	0,14%
Reclamos	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
Denuncias	0	0	0	1	0	0	1	0,05%
Sugerencias	1	0	0	0	0	0	1	0,05%
Felicitaciones	0	0	0	1	0	0	1	0,05%
Solicitudes	302	282	260	361	289	181	1675	77,69%
Otros	165	114	87	38	13	39	456	21,15%
	<b>470</b>	<b>400</b>	<b>352</b>	<b>403</b>	<b>304</b>	<b>227</b>	<b>2156</b>	<b>100,00%</b>

Canales de recepción de las PQRSD

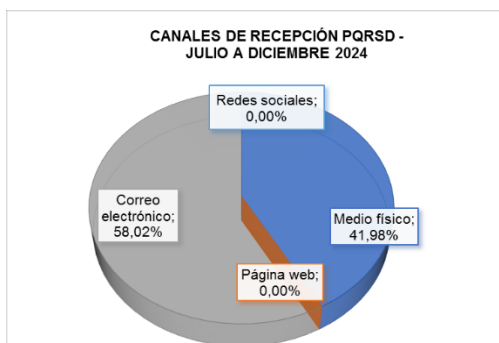
CANALES DE ATENCIÓN	TOTAL
Ventanilla única	905
Página web	0
Correo electrónico	1.251
Verbal	0

	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE CONTROL INTERNO			
	INFORME DE CONTROL INTERNO			R-01EI
				VERSION 2

Redes sociales	0
<b>TOTAL</b>	<b>2.156</b>

Gráfica de cantidad de PQRSD atendidas por diferentes canales

El 58,02% 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) y el otro 41,98% por medio físico en la ventanilla única.



➤ Traslados por competencia

-Total PQRSD trasladadas desde otras entidades u organizaciones



Por ser de nuestra competencia, se recibieron ciento treinta y tres (133) 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	SEPT	OCT	NOV	DIC	Total
Solicitudes y derechos petición	22	19	23	27	20	22	133

- Total de PQRSD trasladadas hacia otras entidades

Durante el segundo semestre del año se dieron traslado a 21 comunicaciones y peticiones por no ser de competencia del Instituto. Entidades como secretaria medio ambiente, secretaria de bienestar social, departamento administrativo de planeación municipal, Gestión de riesgo y desastre, Indenorte, Concejo municipal, IMRD de Villa del Rosario, secretaria de gobierno.

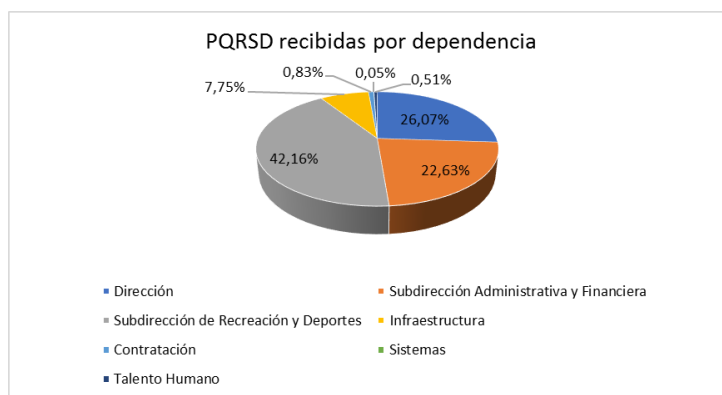
Tipo de PQRSD	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC	Total
Solicitudes y derechos petición	9	3	4	1	1	3	21

	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE CONTROL INTERNO			
	INFORME DE CONTROL INTERNO			R-01EI
				VERSION 2

### PQRSDF ATENDIDAS POR DEPENDENCIAS

Se relacionan las PQRSDF atendidas por cada una de las dependencias del Instituto durante el segundo semestre del año 2024:

Área/Dependencia	PQRSDF Recibidos							Total	%
	JUL	AG	SEPT	OCT	NOV	DIC			
Dirección	134	95	68	101	93	71	<b>562</b>	<b>26,07%</b>	
Subdirección Administrativa y Financiera	100	75	70	81	90	72	<b>488</b>	<b>22,63%</b>	
Subdirección de Recreación y Deportes	196	185	164	186	107	71	<b>909</b>	<b>42,16%</b>	
Infraestructura	33	37	39	32	13	13	<b>167</b>	<b>7,75%</b>	
Contratación	6	1	8	3	0	0	<b>18</b>	<b>0,83%</b>	
Sistemas	1	0	0	0	0	0	<b>1</b>	<b>0,05%</b>	
Talento Humano	0	7	3	0	1	0	<b>11</b>	<b>0,51%</b>	
<b>Totales</b>	<b>470</b>	<b>400</b>	<b>352</b>	<b>403</b>	<b>304</b>	<b>227</b>	<b>2156</b>	<b>100,00%</b>	





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 42.16% de las PQRSDF, seguida del trámite que generó el área de Dirección con un 26.07%, en tercer lugar, el área de subdirección administrativa y financiera que tramitó la respuesta de un 22.63% de las PQRSDF que llegaron al IMRD, 7.75% de las peticiones las resolvió el despacho de infraestructura de la entidad, el área de contratación 0.83%, talento humano con 0.51% y finalmente sistemas con 0.5% de las PQRSDF.

### TIEMPOS PROMEDIOS DE RESPUESTA DE PQRSDF

Se puede resaltar que el IMRD de Cúcuta maneja un promedio de gestión y respuesta de PQRSDF de 5.49 días hábiles.

Meses	Días
Julio	4,93
Agosto	7,21

	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE CONTROL INTERNO		
	INFORME DE CONTROL INTERNO	R-01EI	
		VERSION 2	

Septiembre	6,83
Octubre	4,95
Noviembre	5,33
Diciembre	3,69
Promedio de días de respuesta	5,49

### PQRSDF CON RESPUESTA EXTEMPORÁNEA



No obstante manejar en promedio un tiempo de respuesta de 5.49 días tras el recibido del requerimiento, en la revisión al cuadro control de tiempos que maneja el proceso, se observaron ciento noventa y nueve (199) requerimientos resueltos de manera extemporánea. Esto significa que el 9.23% de las PQRSDF en el último semestre de 2024 fueron atendidas por fuera de los tiempos que establece la normatividad, lo que conlleva a riesgos de gestión por incumplimientos y vencimiento de términos en la atención al usuario.

Mes	PQRSDF resueltas extemporáneamente	Tiempos de respuesta (días hábiles)			
		Entre 16 a 20 días	Entre 21 a 30 días	Entre 31 a 40 días	Más de 40 días
Julio	30	12	5	1	12
Agosto	42	7	7	4	24
Septiembre	51	6	27	15	3
Octubre	34	9	12	9	4
Noviembre	29	8	7	7	7
Diciembre	13	5	4	4	0
Total	199	47	62	40	50

### PQR SIN GESTIONAR II SEMESTRE 2024

Carácter general y particular	3
-------------------------------	---

A continuación, se relacionan tres (3) solicitudes recibidas entre julio y diciembre de 2024, que la Oficina de Control Interno no logró identificar trámite, gestión o respuesta dentro del archivo excel “cuadro control radicación correspondencia definitivo 2024”, documento soporte base del informe de seguimiento que se presenta.

	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE CONTROL INTERNO							
	INFORME DE CONTROL INTERNO							R-01EI
								VERSION 2

### Noviembre (1 Solicitud sin respuesta)

INFORMACIÓN DE ENTRADA DEL PQR							
Fecha de recibido	Nº Radicado	Tipo de PQR	Remitido por:	Dependencia Remitente	Entidad	¿Es trasladado por competencia de otra entidad? De ser así ¿A qué entidad se efectuó el traslado?	Asunto
22/11/2024	3664	Solicitud	INGRID TOMAIRA PALNECIA ESPINEL	SECRETARIA MEDIO AMBIENTE	Entidad	SI	SOLICITA MANTENIMIENTO DEL PARQUE UBICADO CALLE 7

### Diciembre (2 Solicitud sin respuesta)

INFORMACIÓN DE ENTRADA DEL PQR							
Fecha de recibido	Nº Radicado	Tipo de PQR	Remitido por:	Dependencia Remitente	Entidad	¿Es trasladado por competencia de otra entidad? De ser así ¿A qué entidad se efectuó el traslado?	Asunto
13/12/2024	3865	Solicitud	WILMER MENDOZA	RL CLUB REAL MADRID	Club	NO	SOLICITUD INDIQUE QUE DOCUMENTACION DEBO ACTUALIZAR LA SITUACION JURIDICA DEL CLUB
16/12/2024	3898	Solicitud	JAIVER CORONEL	PRESIDENTE LIGA NORTESANTANAERANA FUTBOL DE SALON	Liga	NO	SOLICITA RELACION DE CLUBES DE FUTBOL SALA CON RECONOCIMIENTO DEPORTIVO Y RESOLUCIONES D ELOS

## DERECHOS DE PETICIÓN

En el archivo “cuadro control radicación correspondencia del 2024”, no se evidencia ningún derecho de petición sin respuesta.



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.

## QUEJA

Radicado 2443 de 13-08-2024 Queja remitida por Guillina Cristancho del Club gimnasia ensueño contra la liga de gimnasia queja sobre las posibilidades de competir y negar la entrada al coliseo. Respuesta: Radicado 2131 14 de agosto de 2024

Radicado 2951 de 23-09-2024 Queja remitida por los padres de familia club Dragón de jade por el trato inadecuado, irrespetuoso y abusivo del profesor de la academia. Respuesta: Radicado 2698 del 8 de octubre de 2024

Radicado 3129 de 08-10-2024 Queja remitida por Leydi Johanna Manrique Ceballos contra los funcionarios IMRD por retirar los elementos de manera inadecuada exponiéndolos a la lluvia y al sol. Fue una queja informativa

	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE CONTROL INTERNO		
	INFORME DE CONTROL INTERNO	R-01EI	
		VERSION 2	

### DENUNCIA

Radicado 3153 de 11-10-2024 Denuncia interpuesta por Anne Muñoz contra colegio nuestra señora del milagro sector Escobal por la vinculación en la final de voleibol de los juegos Intercolegiados de varias estudiantes matriculadas en la institución pero que no asistían a clases regularmente. Respuesta: Radicado 3138 del 8-noviembre-2024

### FELICITACIONES

Radicado 3278 del 21-10-2024. James Sánchez Rodríguez de ESE IMSALUD Agradecimiento.

### DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN

En el Instituto Municipal para la Recreación y el Deporte de Cúcuta IMRD no se recibieron denuncias por actos de corrupción, durante el segundo semestre 2024.

### SOLICITUDES DE CARÁCTER GENERAL Y PARTICULAR



Durante el periodo analizado se recibieron 1.675 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.

### **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 PQRSDf a través de un software o herramienta tecnológica de gestión documental, el cual recopile todas las PQRSDf recibidas en la entidad a través de los diferentes canales de recepción (radicados de manera presencial, correos institucionales, correo de PQRSDf, página web), con el fin de garantizar una gestión, trámite y seguimiento célere y eficiente.



	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE CONTROL INTERNO		
	INFORME DE CONTROL INTERNO	R-01EI	
		VERSION 2	

- Establecer semanalmente controles al seguimiento y verificación 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.
- Establecer un “ACUSO RECIBO” automático al recibir la PQRSD por los correos electrónicos de la entidad, lo que garantiza que el usuario tenga la certeza que su solicitud llega a la entidad y no tenga necesidad de radicar por ventanilla el mismo documento.
- 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.
- 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 PQRSD que tramita el Instituto.
- Frente a la hoja de cálculo “control radicación correspondencia definitivo 2024” 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 PQRSD en el IMRD.

*Carolina Bautista Parra*

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