



| | | | |
|---|--|-----------------------|---|
|  | INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN | |  |
| | INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS | F-01-11C VERSION 2 | |

INFORME N.º 03

**PERIODO DE EJECUCIÓN: 01 de Julio de
2025 - 30 de septiembre de 2025**

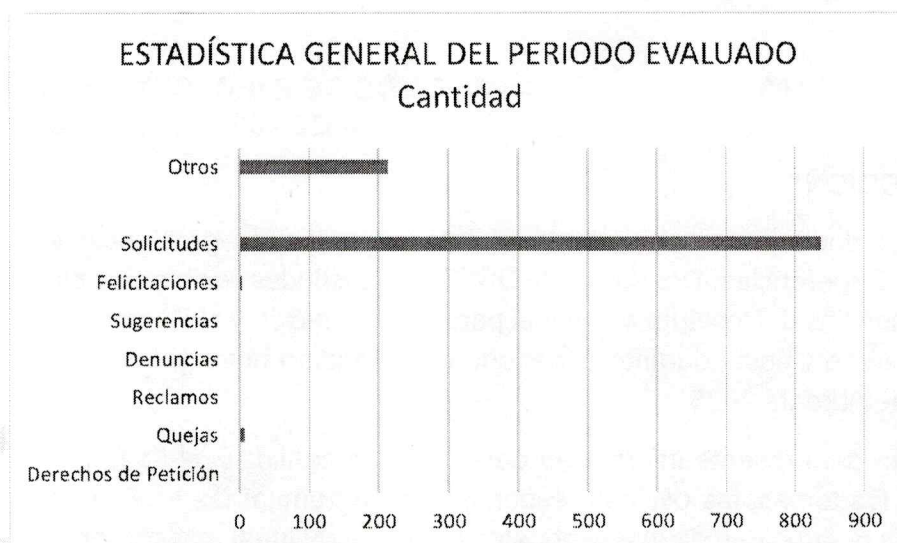
INTRODUCCIÓN

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 2025.

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 | 1 |
| Quejas | 8 |
| Reclamos | 0 |
| Denuncias | 1 |
| Tutelas | 16 |
| Felicitaciones | 4 |
| Solicitudes | 839 |
| Otros | 214 |
| Total | 1083 |



De acuerdo con los datos consolidados en los diferentes canales de atención, durante el segundo trimestre del año 2025, se recibieron 878 PQRSD, de las cuales, 11 correspondieron a Derechos de Petición, 8 Quejas, 3 Tutelas y 3 Felicitaciones.

Aunado a lo anterior, se recibieron 782 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 segundo trimestre del año 2025, se recibieron 71 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

| TERCER TRIMESTRE | JULIO | AGOSTO | SEPTIEMBRE | TOTAL |
|--------------------|-------|--------|------------|-------|
| MEDIO FISICO | 197 | 212 | 170 | 579 |
| CORREO ELECTRONICO | 107 | 201 | 196 | 504 |



Del total de peticiones y solicitudes registradas (1083), el medio de recepción más utilizado fue el medio físico, a través del cual se gestionaron 579 solicitudes, lo que representa el 53% del total. En contraste, el correo electrónico registró 504 solicitudes, equivalentes al 47%.

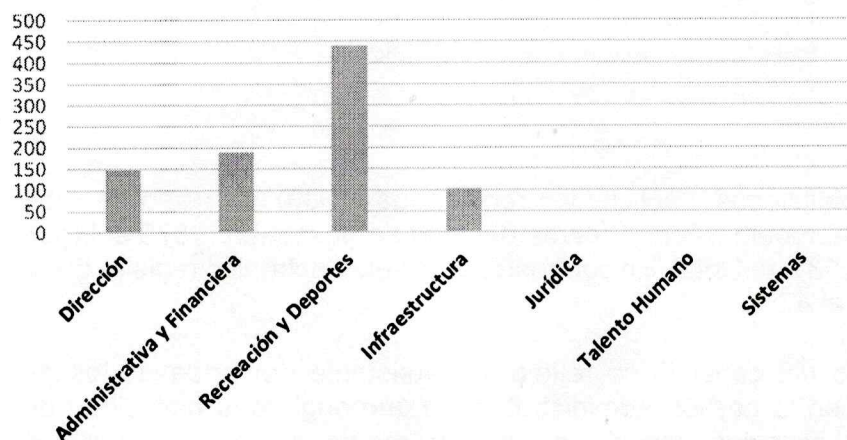
El predominio del canal físico refleja la persistente demanda de los mecanismos tradicionales en la gestión administrativa, lo que sugiere la necesidad de continuar garantizando espacios accesibles para la radicación de solicitudes de manera presencial. Sin embargo, el uso significativo del canal digital evidencia una tendencia creciente hacia la modernización de los procesos, promoviendo mayor eficiencia, trazabilidad y accesibilidad en la atención de los requerimientos ciudadanos.



PQRS Y SOLICITUDES ASIGNADAS POR DEPENDENCIAS

| OFICIO | ABRIL | MAYO | JUNIO | TOTAL |
|-----------------------------|-------|------|-------|-------|
| Dirección | 48 | 50 | 50 | 148 |
| Administrativa y Financiera | 69 | 71 | 49 | 189 |
| Recreación y Deportes | 148 | 150 | 141 | 439 |
| Infraestructura | 27 | 41 | 34 | 102 |
| Jurídica | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Talento Humano | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Sistemas | 0 | 0 | 0 | 0 |

| | | | | |
|--------------|------------|------------|------------|------------|
| TOTAL | 292 | 312 | 274 | 878 |
|--------------|------------|------------|------------|------------|

ESTADÍSTICA GENERAL SEGÚN TEMAS U OFICINA RESPONSABLE



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



El análisis estadístico de la distribución de las 1083 peticiones y solicitudes registradas según la oficina responsable evidencia una concentración significativa en las áreas de Recreación y Deportes (473 solicitudes), Dirección (232 solicitudes), Administrativa y Financiera (267 solicitudes), lo que indica que estas dependencias absorben la mayor carga operativa en términos de gestión de requerimientos ciudadanos e institucionales. Por su parte, la Oficina de Infraestructura recibió 111 solicitudes.

| | |
|--|----|
| Total PQRSD Trasladaada desde otras entidades u organizaciones. | 31 |
| Total de PQRSD Trasladas hacia otras entidades u organizaciones. | 4 |

El análisis de la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) evidencia que durante el período analizado se recibieron 31 solicitudes trasladadas desde otras entidades u organizaciones, mientras que únicamente 4 solicitudes fueron remitidas a otras instituciones para su gestión.

SEGUIMIENTO A LAS RESPUESTAS DE LAS PQRSD

| TRIMESTRE | JULIO | AGOSTO | SEPTIEMBRE | TOTAL DIAS |
|----------------------|-------|--------|------------|------------|
| Derechos de Petición | 55 | 0 | 0 | 18,3333333 |
| Solicitudes | 7,578 | 5,307 | 4,44 | 5,775 |
| Denuncias | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Queja | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Reclamo | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Sugerencias | 0 | 0 | 0 | 2 |
| Felicitaciones | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Otros | 6,608 | 5,33 | 4,56 | 5,499333 |

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

del tiempo promedio de respuesta a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) durante el período evaluado refleja una variabilidad en la eficiencia del proceso de atención. En julio **6,608** días el tiempo promedio de agosto de respuesta fue de **5,33** días, disminuyo. En septiembre **4,56** días y lo que podría indicar una mayor complejidad en los requerimientos gestionados o una, No obstante, se evidencia una mejora significativa, reduciendo el tiempo de respuesta lo que demuestra que se logró una optimización en los procesos de gestión y resolución de solicitudes.

En total, el tiempo acumulado de respuesta para el trimestre fue de **5,499333** días, manteniéndose dentro de parámetros aceptables de atención. Sin embargo, es fundamental continuar con el seguimiento y análisis de estos indicadores para identificar oportunidades de mejora, garantizar tiempos de respuesta más eficientes y optimizar la experiencia del usuario en la atención de sus requerimientos.

Por último, 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 período analizado se recibió una queja, mientras que no se registraron sugerencias, reclamos ni denuncias relacionadas con la prestación del servicio ofrecido por la entidad. En consecuencia, se puede inferir que, en términos generales, los usuarios se encuentran satisfechos con el servicio brindado. No obstante, se recomienda analizar la queja presentada con el fin de identificar oportunidades de mejora y reforzar la calidad en la atención a los ciudadanos.



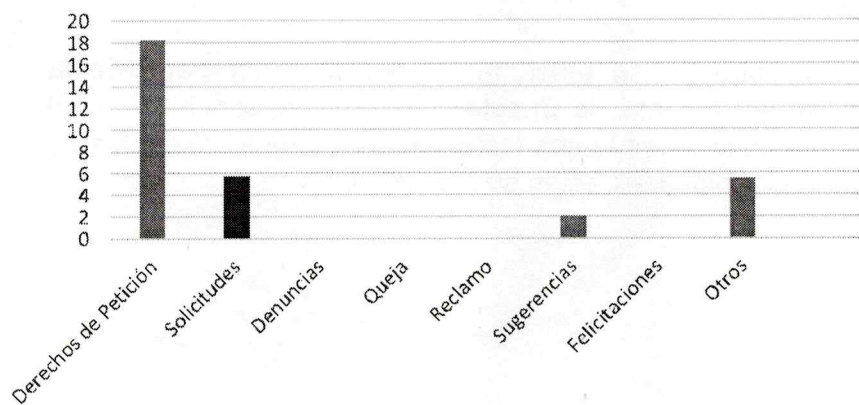
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS

F-01-1IC
VERSION 2





TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPO DE DE PETICIÓN.



CONCLUSIONES

- La tendencia en la recepción de peticiones y solicitudes evidencia un predominio del canal físico, con un 55% de los trámites gestionados de manera presencial, en comparación con el 45% que fueron radicados a través del correo electrónico. Este comportamiento refleja la persistente demanda de los mecanismos tradicionales en la gestión administrativa, lo que sugiere la necesidad de mantener una atención equilibrada entre la digitalización y la accesibilidad a los servicios presenciales. No obstante, el uso significativo del canal digital evidencia una transición progresiva hacia la modernización de los procesos, promoviendo mayor eficiencia, trazabilidad y optimización en la atención de los requerimientos ciudadanos.
- Del total de 1083 solicitudes registradas, las oficinas de Recreación y Deportes (473), Dirección (232) y Administrativa Financiera (267) y Infraestructura (111) concentraron el mayor volumen de requerimientos, evidenciando una alta demanda en estos frentes. La asignación de la mayoría de las peticiones y solicitudes durante el cuarto trimestre fue a la Subdirección de Recreación y Deportes del IMRD, dado que su función misional está directamente orientada a la coordinación, promoción y garantía de acceso a programas y actividades recreativas y deportivas. Este comportamiento refleja que la mayor parte de las demandas ciudadanas están alineadas con los servicios que ofrece esta dependencia, lo que la posiciona como


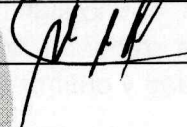
| | | | |
|---|---|-----------|---|
|  | INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN | |  |
| | INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS | F-01-1IC | |
| | | VERSION 2 | |

- el eje central de la interacción con la comunidad en términos de oferta deportiva y recreativa. Estos resultados resaltan la importancia de fortalecer la capacidad operativa de esta área, optimizar sus procesos y mejorar la articulación con otras dependencias para garantizar una atención eficiente y equitativa.
- Durante el presente trimestre no se presentaron, reclamos 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 | Lizbeth Salcedo Pinzon - Contratista |  |
| Revisó | William Antonio Galvis Carrillo Subdirector Administrativo y Financiero IMRD |  |