INFORME N° 3

Periodo de ejecución: 01/07/2026 a 30/09/2026

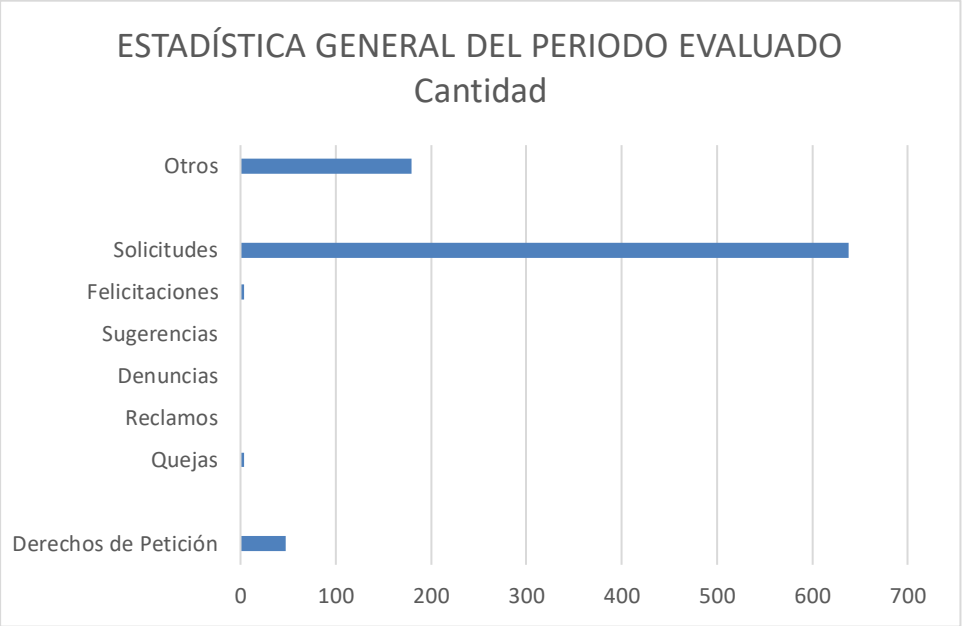
INTRODUCCIÓN

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 2026.

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	**36**
Tutela	**17**
Quejas	**5**
Reclamos	**0**
Denuncias	**1**
Sugerencias	**0**
Felicitaciones	**0**
Solicitudes	**543**
Otros	**269**
Total	**871**



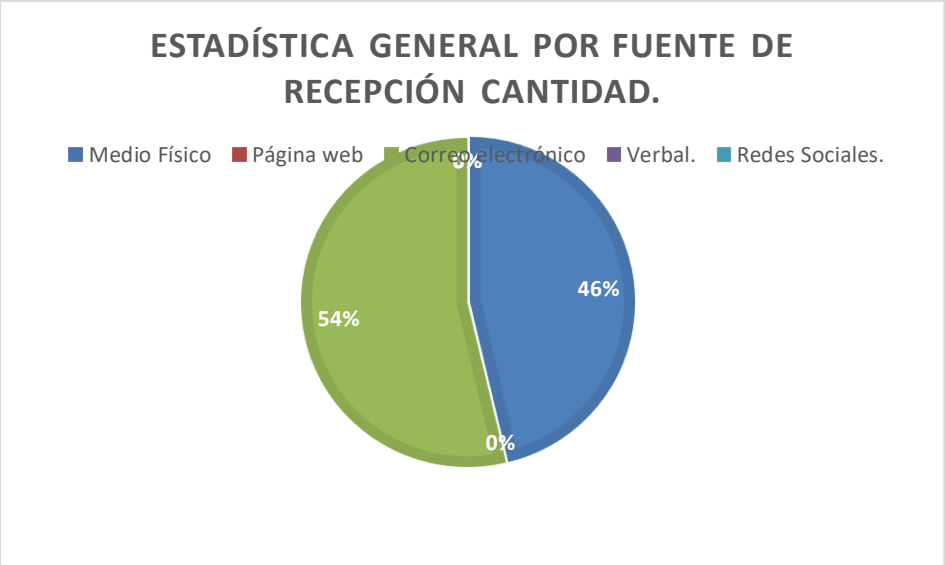
De acuerdo con los datos consolidados en los diferentes canales de atención, durante el tercer trimestre del año 2026, se recibieron 871 PQRSD, de las cuales, 36 correspondieron a Derechos de Petición

Aunado a lo anterior, se recibieron 543 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 2026, se recibieron 269 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

TERCER TRIMESTRE	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
CORREO ELECTRÓNICO	199	175	165	539
MEDIO FÍSICO	147	133	87	367



Del total de peticiones y solicitudes registradas (871), el medio de recepción más utilizado fue el medio correo electrónico, a través del cual se gestionaron 468 solicitudes, lo que representa el 54% del total. En contraste, el correo físico registró 403 solicitudes, equivalentes al 46%.

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.

PQRSD Y SOLICITUDES ASIGNADAS POR DEPENDENCIAS

ESTADÍSTICA GENERAL SEGÚN TEMAS U OFICINA RESPONSABLE.	
Oficina	**Cantidad**
Dirección	**248**
Administrativa y Financiera	**249**
Recreación y Deportes	**259**
Infraestructura	**115**
Jurídica	**0**
Talento Humano	**0**
Planeación	**0**
Sistemas	**0**
TOTAL	**871**



El análisis estadístico de la distribución de las 871 peticiones y solicitudes registradas según la oficina responsable evidencia una concentración significativa en las áreas de Recreación y Deportes (259 solicitudes, 29.74%), Dirección (248 solicitudes, 28.47%) Administrativa y Financiera (249 solicitudes 28.59%), 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 (115 solicitudes 13.20%).

Total PQRSD Trasladada desde otras entidades u organizaciones.	**11**
Total de PQRSD Trasladadas 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 11 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

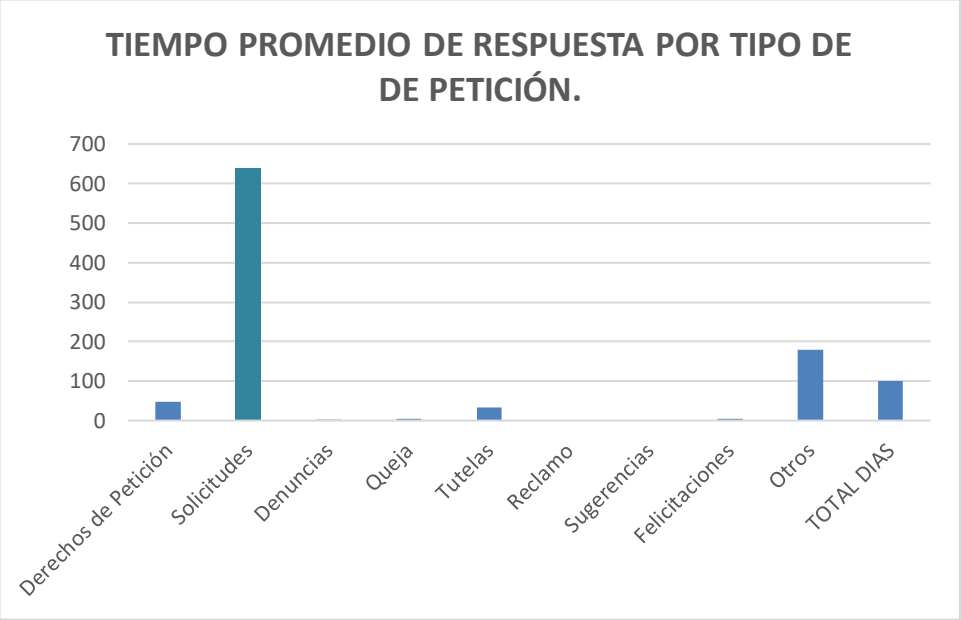
TIEMPOS PROMEDIOS DE RESPUESTA DE PQRSDF	
Julio	5.16
Agosto	6.07
Septiembre	4.06
Total	15.29

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 5.16%, el tiempo promedio de agosto de respuesta fue de 6.07% días, en septiembre 4.06% 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 a días, 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 tercer trimestre fue de 15,29% 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.

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

Como se puede advertir, durante el período analizado se recibió una denuncia mientras que no se registraron sugerencias, quejas reclamos relacionada 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.



CONCLUSIONES

- La tendencia en la recepción de peticiones y solicitudes evidencia un predominio del canal físico, con un 46% de los trámites gestionados de manera presencial, en comparación con el 54% 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 871 solicitudes registradas, las oficinas de Recreación y Deportes (36.5%), Dirección (16.2%), Administrativa y Financiera (22.1%), Infraestructura (15.8%) 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 segundo 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 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 segundo 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

Proyecto: LIZBETH SALCEDO PINZON – Contratista
Reviso: WILLIAM FARFAN TORO Auxiliar Administrativo
Aprobó: WILLIAM ANTONIO GALVIS CARRILLO subdirector Administrativo Financiera