

“Chía Deportiva, Educada, Cultural y Segura”



Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones PQRSDF

II Trimestre 2023

Elaboro: María Alejandra Rodríguez Forero – Auxiliar Administrativo

Reviso: María Angelica Bonilla – Técnico en Gestión Documental

Aprobó: Giovanni Sánchez R.– Sub Director Administrativo y Financiero

“Chía Deportiva, Educada, Cultural y Segura”

INTRODUCCIÓN

CANALES DE RADICACIÓN

INFORME DE PQRSDF RECIBIDAS

INFORME DE SOLICITUDES

TIEMPOS DE RESPUESTA

TRASLADOS POR COMPETENCIA

**OBSERVACIONES Y
RECOMENDACIONES**

“Chía Deportiva, Educada, Cultural y Segura”

INTRODUCCIÓN

Dando Cumplimiento a La Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública (Ley 1712 de 2014 Art. 52, y Decreto 103 de 2015 Par. 2 Art. 54, Ley 190 De 1995 por la cual se reglamentan aspectos relacionados con la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública).

Ponemos a disposición de la Ciudadanía el Informe de PQRSDf recibidas y atendidas por el IMRD Chía a través de la ventanilla única de correspondencia durante el segundo trimestre del año 2023.

El análisis abarca PQRSDf recibidas y el tiempo en el que se día respuesta por parte de las áreas responsables; de dicho análisis se desprenden conclusiones, observaciones y recomendaciones para mejorar la gestión en materia de atención y oportunidad en la respuesta de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias y que como consecuencia se verá reflejada en una comunicación efectiva y transparente con la comunidad del municipio.



“Chía Deportiva, Educada, Cultural y Segura”

CANALES DE RADICACIÓN

La entidad cuenta con tres canales de radicación :

CANAL	MECANISMO	UBICACIÓN	HORARIO DE ATENCION
PRESENCIAL	Ventanilla única de Correspondencia	Av. Pradilla 6 - 84 Coliseo de la Luna	Lunes-Viernes de 8.00 am a 5.00 pm
DIGITAL	Correo institucional	contactenos@imrdchia.gov.co	Horario continuo
	Pagina WEB	www.imrdchia.gov.co	Horario continuo

Toda la correspondencia que es recibida por alguno de estos canales es recibida por el sistema de correspondencia **Corrycom** de la entidad.



“Chía Deportiva, Educada, Cultural y Segura”

INFORME DE PQRSDF RECIBIDAS

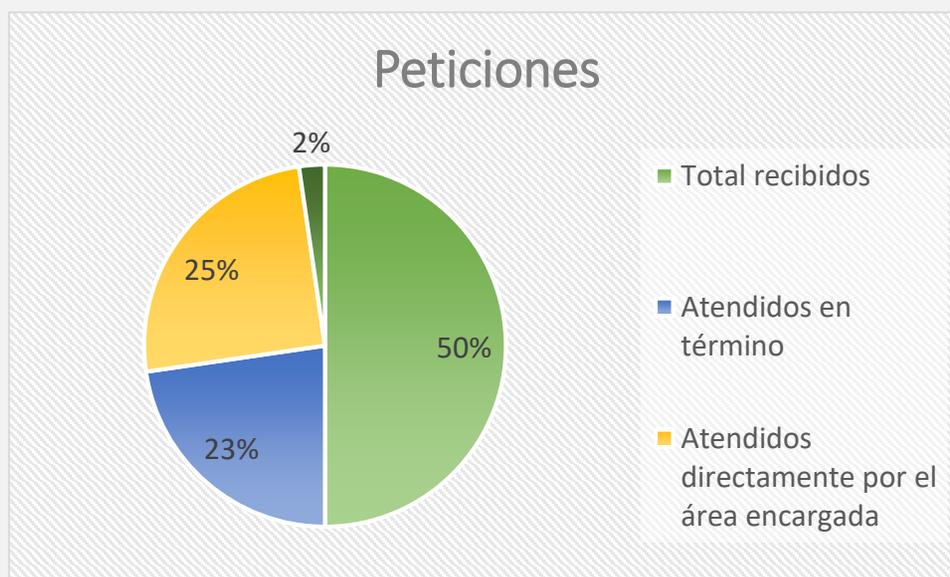
Durante el segundo trimestre del año 2023 el Instituto Municipal de Recreación y Deportes de Chía recibió un total de 287 comunicaciones discriminados de la siguiente manera:

Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Denuncias
280	6	1	0	0

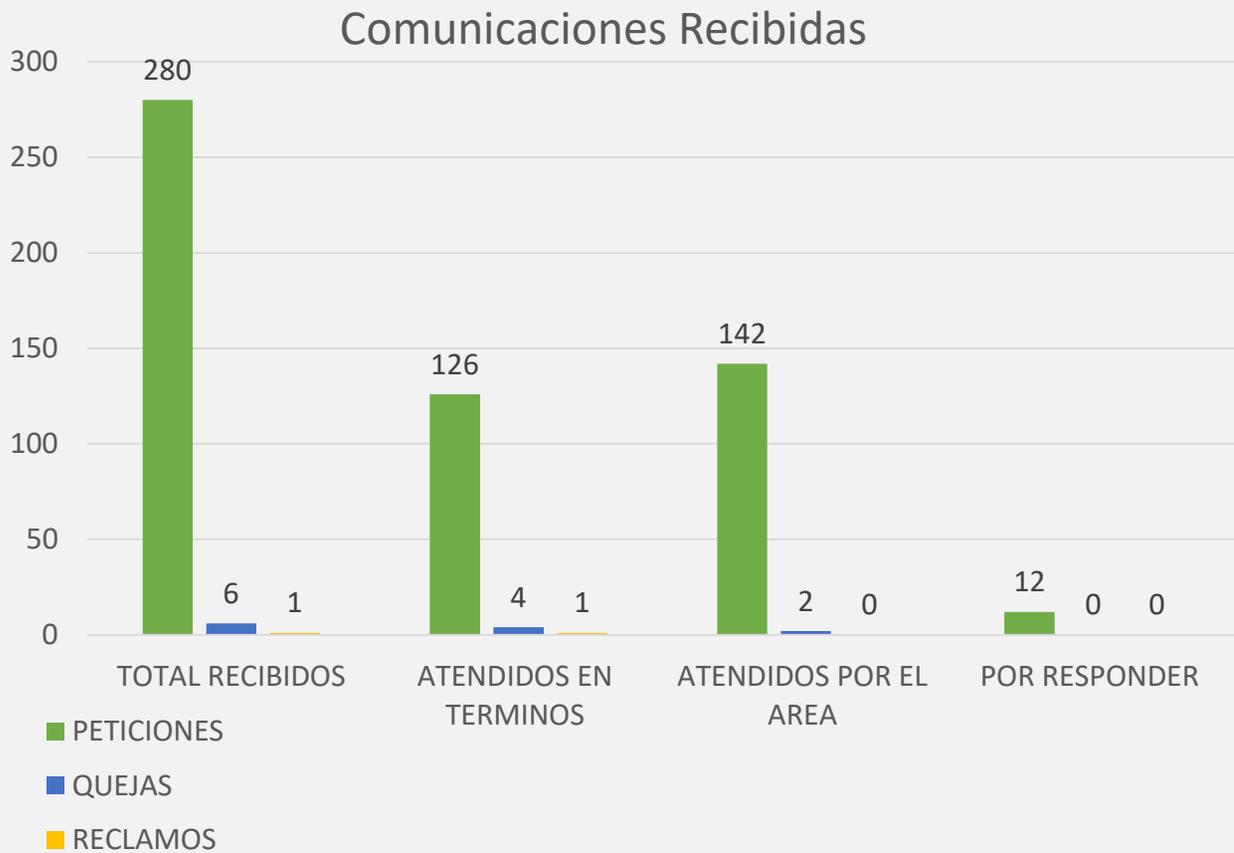
“Chía Deportiva, Educada, Cultural y Segura”

INFORME DE SOLICITUDES

Concepto	Total recibidos	Atendidos en término	Atendidos directamente por el área encargada	Por responder
Peticiones	280	126	142	12
Quejas	6	4	2	0
Reclamos	1	1	0	0
Sugerencias	0	0	0	0
Denuncias	0	0	0	0



“Chía Deportiva, Educada, Cultural y Segura”



El Instituto Municipal de Recreación y Deportes da respuesta a las PQRSDf recibidas, buscando atender a todos los usuarios para poder cumplir con las metas establecidas en nuestra entidad.

“Chía Deportiva, Educada, Cultural y Segura”

TIEMPOS DE RESPUESTA

El Instituto Municipal de Recreación y Deportes de Chía ha establecido tiempos de respuestas respetando los marcos dados por la Constitución Política Art 2, 6, 23 y 209, Ley 1755 de 2015, Ley 1473 de 2011 y todos los criterios normativos establecidos al respecto.

*

De acuerdo con lo establecido en art 14 de la Ley Estatutaria 1755 de 2015, las peticiones se resolverán o contestarán dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de recibo de la solicitud de derecho petición, queja, sugerencia o reclamo.

*

Si la solicitud es un derecho de petición solicitando información o documentos se deberá resolverse en un término máximo de diez (10) días.

*

Si la solicitud es un derecho de petición elevando una consulta que impliquen la interpretación en relación con las materias a su cargo deberán resolverse en un plazo máximo de treinta (30) días.

“Chía Deportiva, Educada, Cultural y Segura”

TRASLADOS POR COMPETENCIA

El IMRD de Chia recibió 13 comunicados remitidos por otras Entidades públicas para darle el trámite correspondiente por ser de competencia de la entidad, a los cuales se les dio respuesta dentro de los tiempos establecidos.

OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

- Se sugiere espacios de pedagogía del manejo de los canales de recepción para nuestros usuarios.
- Es necesario que se adelanten acciones correctivas, que busquen el cumplimiento al 100 % de los tiempos, en cuanto al trámite y respuesta de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias allegadas por los Ciudadanos, a fin de fortalecer la imagen de la entidad.
- Continuar incentivando a la comunidad para realizar sus tramites en línea.