

“Chía Deportiva, Educada, Cultural y Segura”



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

I Trimestre 2023

Elaboro: María Alejandra Rodríguez Forero – Auxiliar Administrativo

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”

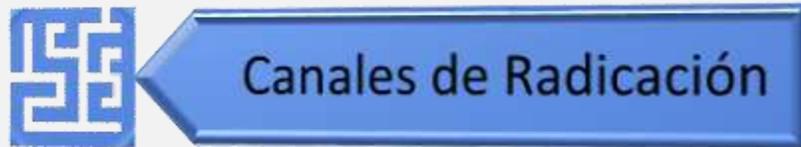
Introducción

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 radicación durante primer trimestre del año 2023, Es de anotar que en este periodo mencionado el sistema de gestión de radicación **Corrycom** sufrió un daño por el cual la información salvaguardada es la que hace parte del presente informe.

El análisis abarca PQRSDf recibidas y el tiempo en el que se dio respuesta por parte del área responsable; 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”



La entidad cuenta con tres canales de radicación :

- Oficina de Atención al Usuario y radicación
- Correo Institucional: contactenos@imrdchia.gov.co
- Radicación a través de la pagina web www.imrdchia.gov.co

Toda correspondencia que llega por alguno de estos canales es procesada por el sistema de gestión de radicación **Corrycom**.



“Chía Deportiva, Educada, Cultural y Segura”

Total de PQRSDf Recibidas

Durante el primer trimestre del año 2023 El Instituto Municipal de Recreación y Deportes de Chía recibido un total de 292 comunicados discriminados de la siguiente manera:



“Chía Deportiva, Educada, Cultural y Segura”



Informe de Solicitudes

**SOLICITUDES
RECIBIDAS**
296

4 RESPUESTAS

Respuesta dada
por ventanilla
única

5 RESPUESTAS

fueron atendidas por
el área sin soporte
cargado al sistema
Corrycom

287 RESPUESTAS

Respuesta dada
directamente por
el área con
soporte cargado
al software
Corrycom

El Instituto Municipal de Deportes da un 100% respuesta a las solicitudes recibidas, buscando alternativas a los usuarios para poder cumplir con las metas establecidas por la administración municipal.

“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 Chia recibió 7 comunicados remitidos por otras Entidades públicas para darle el trámite correspondiente por ser de competencia del IMRD, a los cuales se les dio respuesta dentro de los tiempos establecidos.

Observaciones y Recomendaciones

- Todos los cambios Administrativos dan trazas de variabilidad en los tiempos de respuesta, sin embargo el Instituto ha demostrado que sus funcionarios se adaptaron rápidamente a las directrices de la Dirección, dando prueba de ello en el numero de PQRS recibidas y las respuestas emitidas por la Entidad.
- Es necesario que se adelanten acciones correctivas, que busquen el cumplimiento al 100 % de los términos legales, en cuanto al trámite y respuesta de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias elevadas por los Ciudadanos, a fin de fortalecer la imagen de la Institución.
- Continuar incentivando a la comunidad para realizar sus tramites en línea.