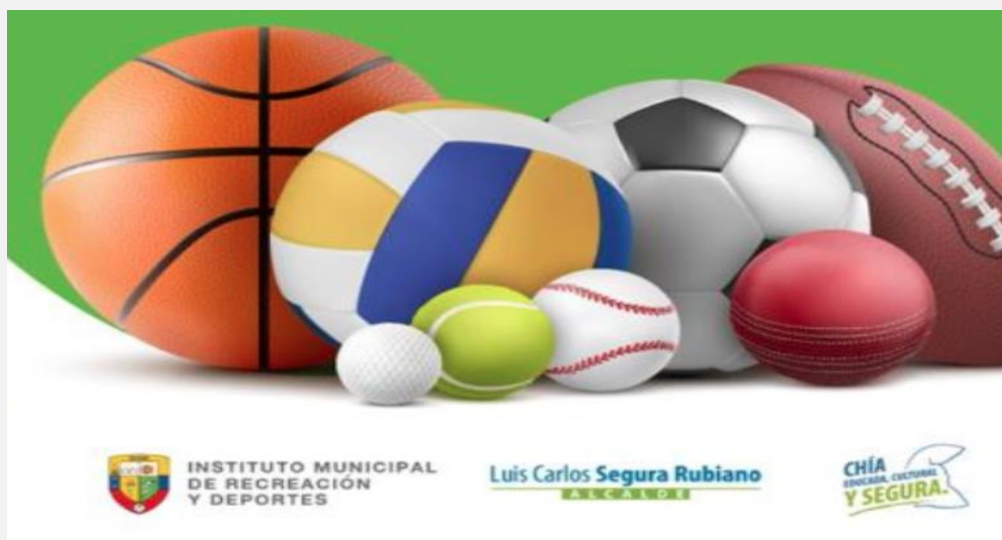


“Chía Deportiva, Educada, Cultural y Segura”

INFORME DE INDICE DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUCIAS Y FELITACIONES II TRIMESTRE 2021



Elaboro: María Teresa Stornelli - Auxiliar Administrativo

Reviso: María Angélica Bonilla - Técnico en Gestión Documental

Aprobó: Narda López Frade - Sub Dirección Administrativa y financiera

Coliseo de la Luna - Avenida Pradilla No. 6-84 Chía – Cundinamarca
www.imrdchia.gov.co - PBX: 8844625
Email: contactenos@imrdchia.gov.co



“CHÍA DEPORTIVA, EDUCADA, CULTURAL Y SEGURA”

- ❖ Introducción
- ❖ Canales de Radicación
- ❖ Informe de PQRSDF
- ❖ Informe de Peticiones
- ❖ Tiempos de respuesta
- ❖ Traslados por competencia
- ❖ Observaciones y Recomendaciones

“CHÍA DEPORTIVA, EDUCADA, CULTURAL Y SEGURA”

❖ INTRODUCCIÓN

El Instituto Municipal de Recreación y Deportes de Chía Pone a disposición de la Ciudadanía el Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencia, Denuncias y Felicitaciones PQRSDF recibidas y atendidas por la Entidad en el periodo comprendido del 01 de abril al 30 de junio del año 2021; dando así cumplimiento a La Ley 1712 de 2014 de Transparencia y Acceso a la Información Pública la cual esta reglamentada por el Decreto 103 de 2015.

Este documento tiene el objetivo de informar el análisis de la respuestas oportunas a la ciudadanía y las observaciones así como las recomendaciones sugeridas por el área de gestión documental desde la ventanilla única para mejorar los procesos de atención y oportunidad en las respuestas a la comunidad.

❖ CANALES DE RADICACIÓN



Ventanilla única de Radicación, el IMRD Chía por ser una Entidad descentralizada cuenta con su propia ventanilla de radicación.



contactenos@imrdchia.gov.co



www.imrdchia.gov.co

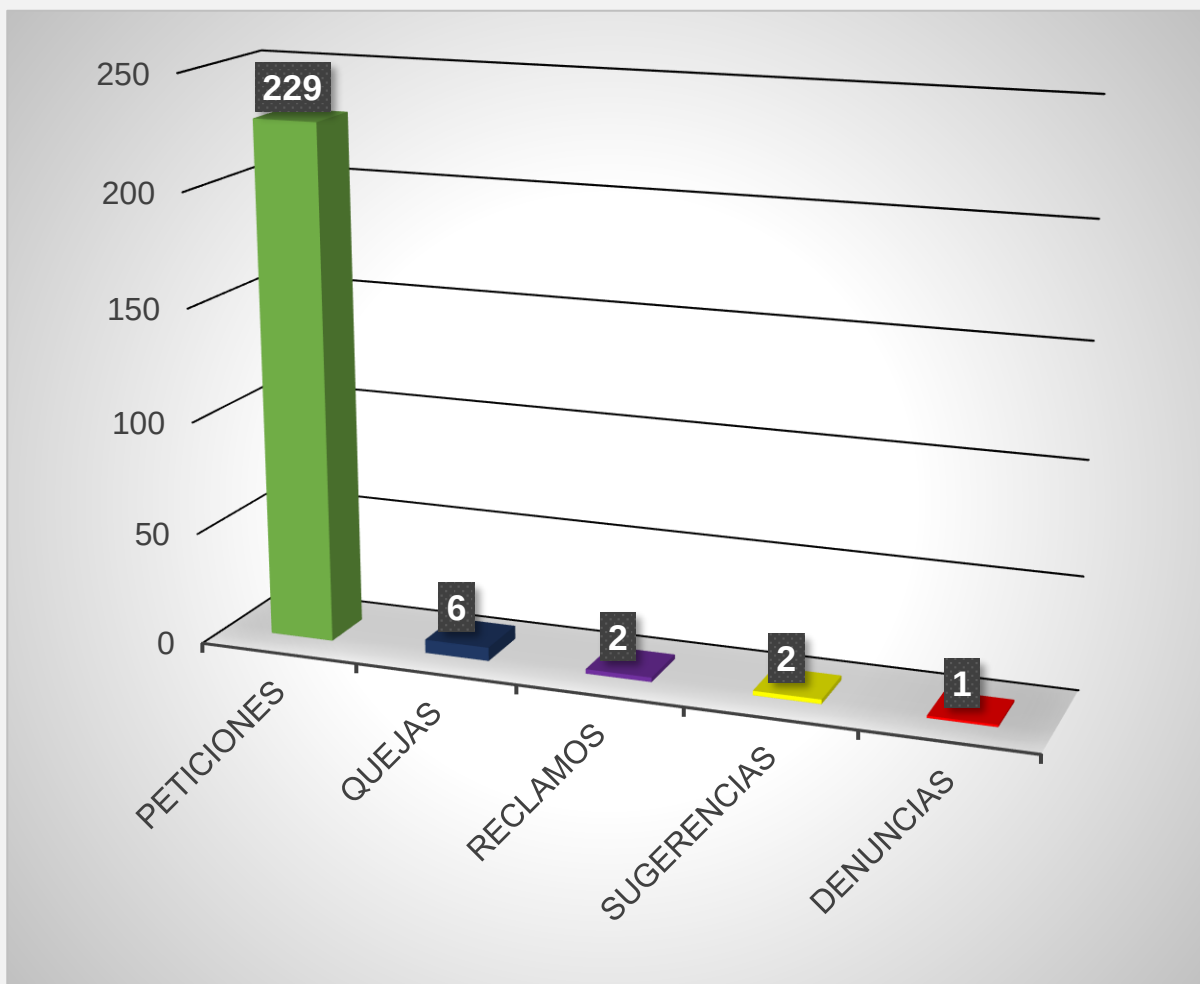


Oficina de atención al usuario

"CHÍA DEPORTIVA, EDUCADA, CULTURAL Y SEGURA"

❖ INFORME DE PQRSDF

En el periodo comprendido entre 01 de abril al 30 de junio del 2021 se recibieron un total de doscientos cuarenta (240) Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias y Felicitaciones Discriminados de la siguiente manera:



“CHÍA DEPORTIVA, EDUCADA, CULTURAL Y SEGURA”

❖ INFORME DE PETICIONES

El II trimestre del año se caracterizó por el tercer pico de contagios de la pandemia covid19 lo cual se ve reflejada en la disminución de Peticiones a **229**.

Cancelaron **13** de ellas, se atribuye este fenómeno a que fueron solicitudes de prestamos de unidades deportivas y debido a la pandemia las unidades fueron cerradas temporalmente.

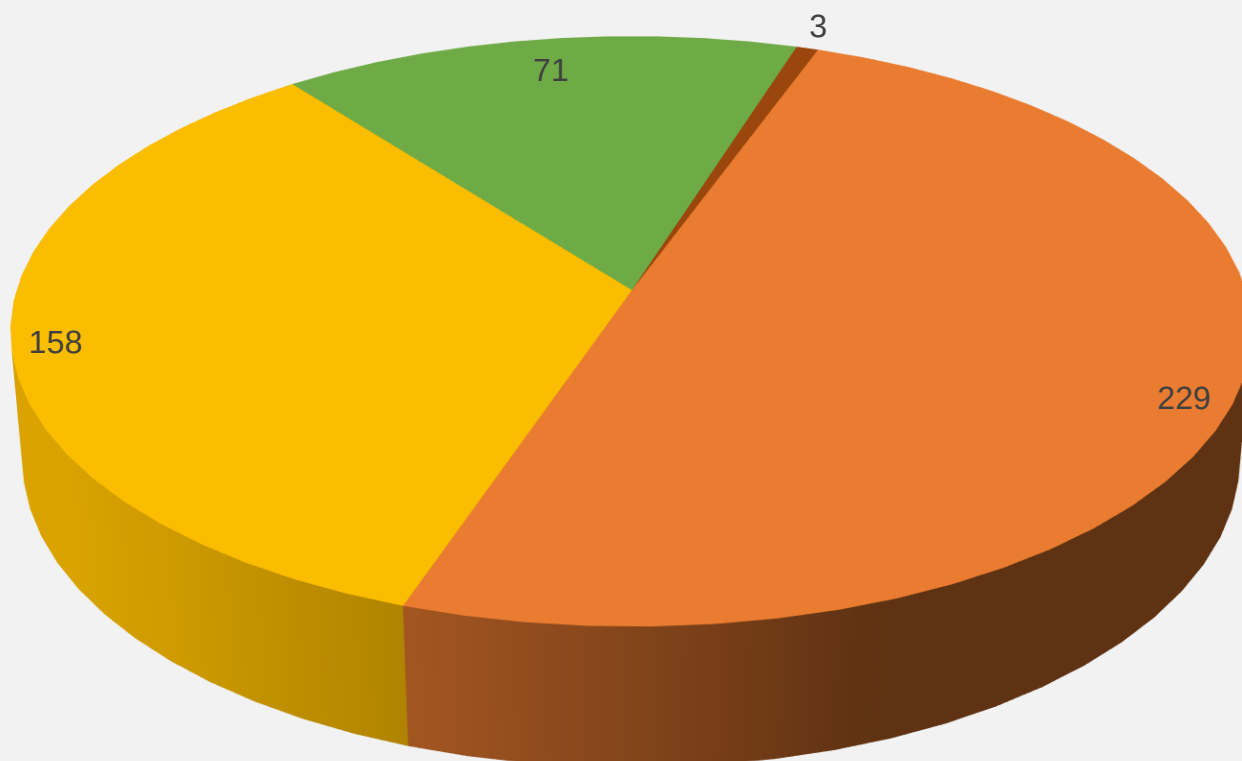
Hay **158** comunicados a los que se le dio respuesta radicados por la ventanilla única de la cuales 8 se contestaron fuera de los términos establecidos.

71 peticiones se les dio respuesta directa atendidas por los funcionarios asignados de las cuales 26 tienen soportes cargados al sistema de correspondencia Corrycom.

El Instituto Municipal de Recreación y Deportes de Chía atendió el total de las 229 peticiones prestando así a los ciudadanos un servicio que refleja el esfuerzo por mejorar la atención a nuestros usuarios.

"CHÍA DEPORTIVA, EDUCADA, CULTURAL Y SEGURA"

PETICIONES



RECIBIDAS RESPUESTA RADICADAS
RESPUESTAS DIRECTAS CANCELADAS

“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 contestaran 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.

❖ TRASLADOS POR COMPETENCIA

Se recibieron 11 comunicados remitidos por otras Entidades públicas para darle el trámite por ser de competencia del IMRD de los cuales se les dio respuesta a 9 comunicados y dos (2) eran de tipo informativo por lo que fueron archivados en los respectivos archivos de gestión.

“CHÍA DEPORTIVA, EDUCADA, CULTURAL Y SEGURA”

❖ OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

Los desafíos enfrentados durante el II trimestre del año 2021 han permitido realizar los ajustes y cambios para mejorar los procedimientos en la atención a los ciudadanos y mejorar los tiempos de respuesta.

El compromiso continuo de los funcionarios en el uso del sistema de Correspondencia Corrycom ha permitido una trazabilidad de los comunicados que refleja la transparencia en los procesos.

Continúa la resistencia por parte de la comunidad en el uso de la pagina web para la radicación de las PQRS, por lo que se sugiere realizar un video institucional didáctico.