

“Chía Deportiva, Educada, Cultural y Segura”

**INFORME DE INDICE DE TRANSPARENCIA Y
ACCESO A LA INFORMACION DE LAS
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES
I 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, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones PQRSDF recibidas y atendidas por la Entidad en el periodo comprendido del 01 de enero al 31 de marzo 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



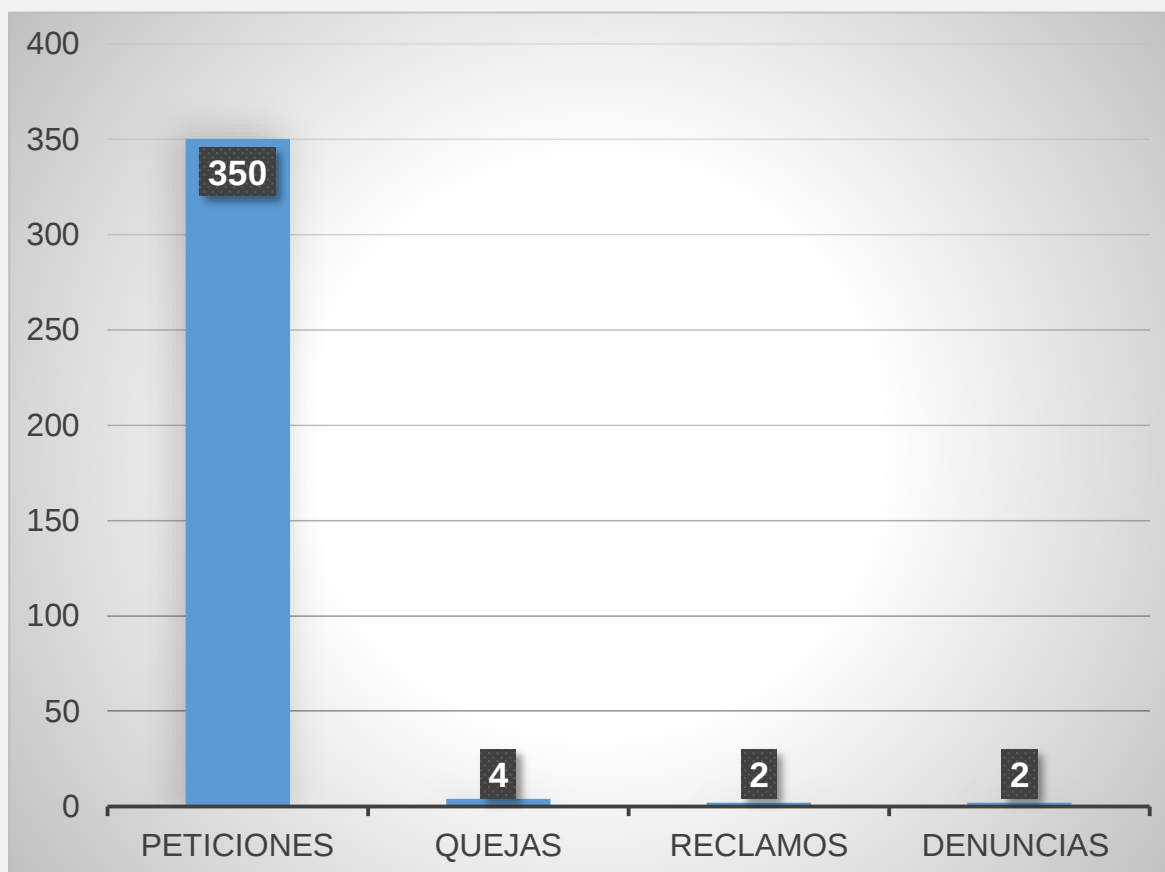
Oficina de atención al usuario

"CHÍA DEPORTIVA, EDUCADA, CULTURAL Y SEGURA"

❖ INFORME DE PQRSDF

El Instituto Municipal de Recreación y Deportes de Chía recibió un total de 354 Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias y Felicitaciones durante los meses de enero, febrero y marzo del año 2021.

Discriminados de la siguiente manera:



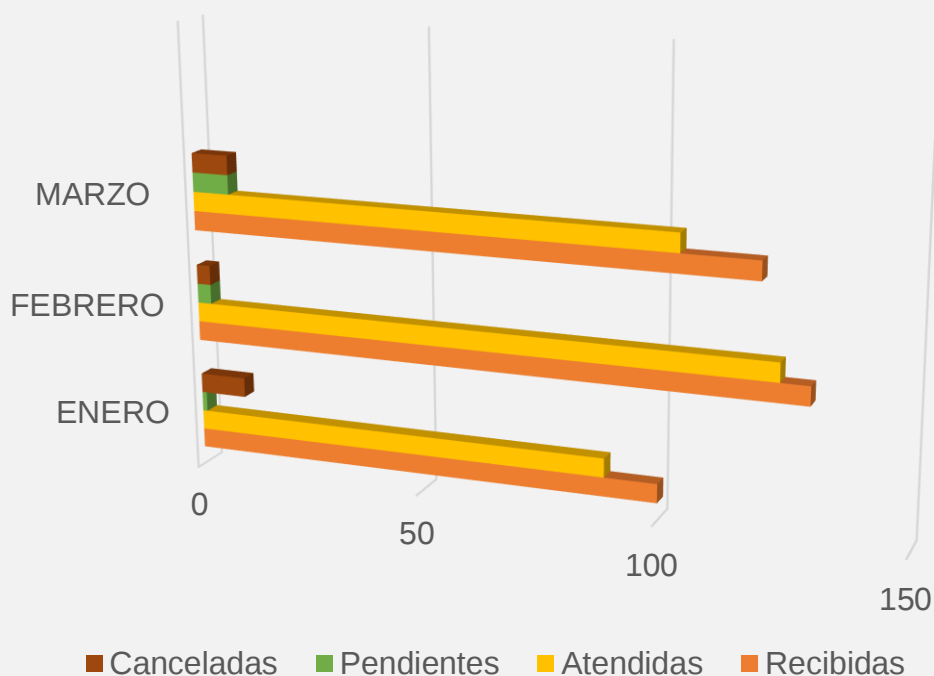
"CHÍA DEPORTIVA, EDUCADA, CULTURAL Y SEGURA"

❖ INFORME DE PETICIONES

Durante el I trimestre del año se recibieron 350 Peticiones con la particularidad de la cancelación de 21 de ellas por parte del peticionario se atribuye este fenómeno a que fueron solicitudes de prestamos de unidades deportivas y debido a la pandemia no cumplieron con los protocolos de bioseguridad establecidos para poder hacer uso de los escenarios.

Se respondieron por ventanilla única 211 y por seguimiento del área asignada 106, todos respetando los marcos establecidos en la Constitución Política Art 23 y 74, Ley 1755 de 2015, Ley 1473 de 2011 y todos los criterios normativos establecidos al respecto por ley.

12 Peticiones continúan en seguimiento por el área asignada.



“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 10 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 uno sigue abierto en seguimiento.

Así mismo el IMRD traslado 5 comunicado por no ser competencia de la Entidad.

“CHÍA DEPORTIVA, EDUCADA, CULTURAL Y SEGURA”

❖ OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

El año 2021 no ha sido diferente al 2020 debido a la permanencia de la pandemia Covid19 que atraviesa su tercer pico de contagio. Aun así la Entidad a dado continuidad a los proceso de atención en los modelos virtual y presencial con los protocolos de bioseguridad establecidos.

Ha sido un compromiso por parte de los funcionarios en el uso del sistema de Correspondencia Corrycom permitiendo de esta manera una mejor trazabilidad de los comunicados.

Continúa la resistencia por parte de la comunidad en el uso de la pagina web para la radicación pero se incremento al 80% las PQRSD por el correo institucional.

Se sugiere apoyarse con el equipo de las Tics y de Prensa para dar a conocer el manejo el link de radicaciones a través de un video educativo.