



Índice de Transparencia y Acceso a la Información de las PQRSA

Informe del II Trimestre 2022

Elaboro: María Teresa Stornelli – Auxiliar Administrativo

Reviso: María Angelica Bonilla – Técnico en Gestión Documental

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

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





- Introducción



- Canales de Radicación



- Informe de PQRSDF



- Informe de Peticiones



- Solicitud de Información



- Tiempos de respuesta



- Traslados por competencia



- Observaciones y Recomendaciones

INTRODUCCIÓN

El Instituto Municipal de Recreación y Deportes de Chía dando cumplimiento a La Ley 1712 de 2014 “Ley Transparencia y Acceso a la Información Pública” la cual esta reglamentada por el Decreto 103 de 2015, conforme con lo establecido las entidades deben publicar en su sitio web las diferentes categorías de información

El presente documento corresponde al Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencia, Denuncias y Felicitaciones recibidas y atendidas por la Entidad en el periodo comprendido del 01 de Abril al 30 de junio del año 2022.

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

“Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma”.

Art 13 Ley 1755 de 2015

“Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

Sentencia C.951 de 2014

El Instituto Municipal de Recreación y Deportes de Chía por ser una Entidad descentralizada cuenta con su propia ventanilla de radicación y dispone de cuatro canales de atención a la ciudadanía.



Oficina de atención

al usuario (PQRSD verbales)



Ventanilla Única



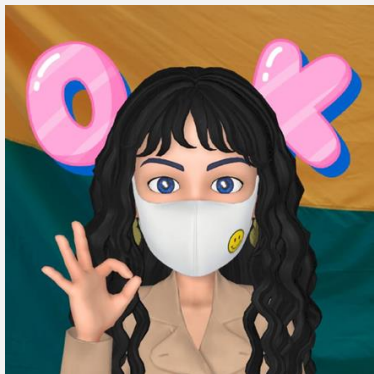
contactenos@imrdchia.gov.co



Radicación a través de la pagina web

www.imrdchia.gov.co

<http://200.122.252.27:8080/Proceso/PQRs.aspx>



INFORME DE PQRSDF

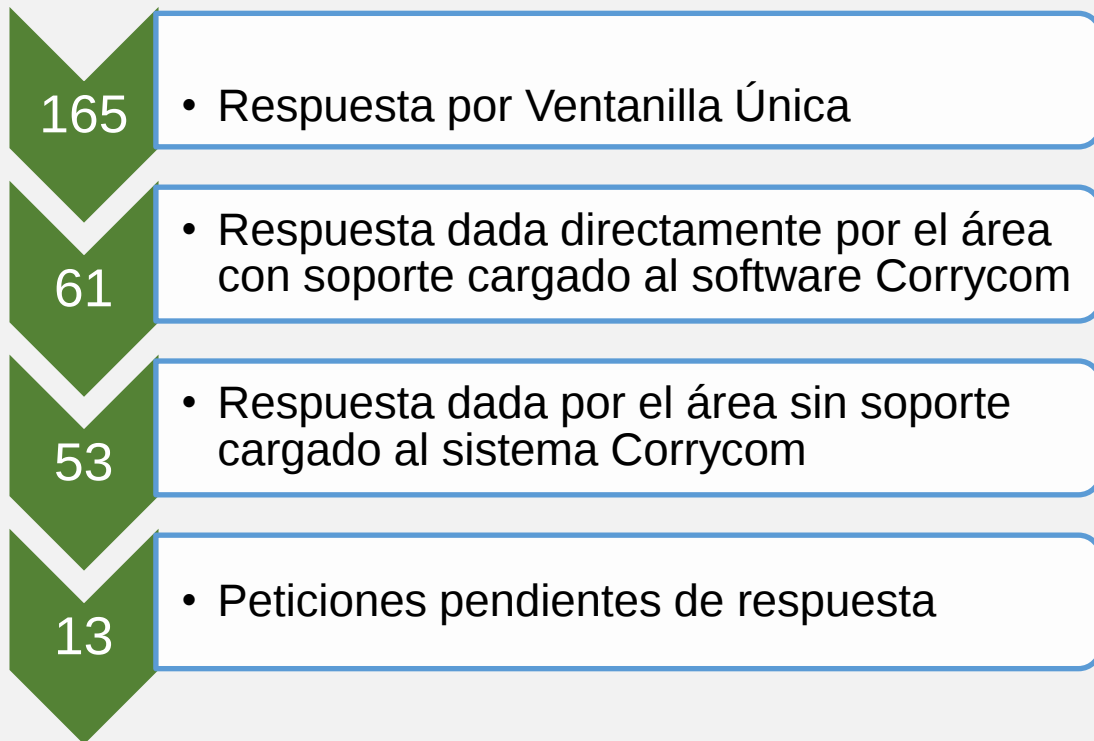
El Instituto Municipal de Recreación y Deportes de Chía recibió un total de 302 comunicaciones entre Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Agradecimientos durante los meses de abril, mayo y junio del año 2022.

Discriminados de la
Siguiete manera:



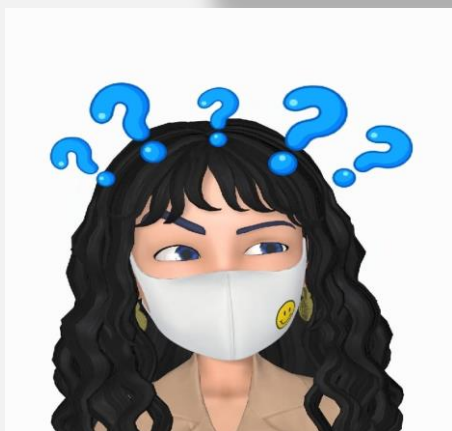
INFORME DE PETICIONES

La Entidad recibió un total de 303 Peticiones.



Se encontraron 11 comunicados que quedaron radicados como petición pero eran otros tramites;

SOLICITUD DE INFORMACION PÚBLICA



Recibidas
14

8 Respuestas
en términos

6 Respuestas al
usuario
directamente
por el área
encargada

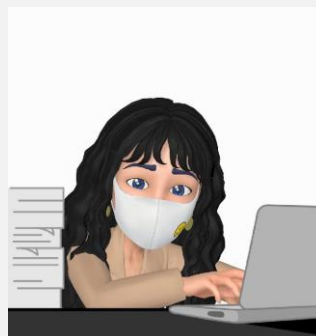
TIEMPOS DE RESPUESTA

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.

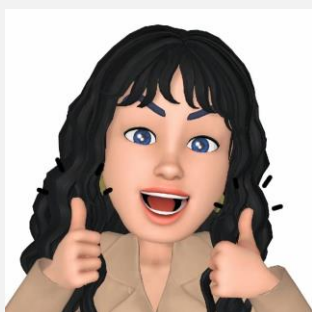
De acuerdo con lo establecido en art 14 de la Ley Estatutaria 1755 de 2015, las peticiones se resolverán o contestarán dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de recibo de la solicitud de derecho petición, queja, sugerencia o reclamo. Si la solicitud de información deberá resolverse en un término máximo de diez (10) días.



TRASLADOS POR COMPETENCIA



El IMRD Chía recibió 5 comunicados trasladados para darle el trámite por ser de competencia del IMRD y se dio respuesta a 3 por ventanilla y dos por el área asignada.



OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

- ❖ Se recomienda una buena y mayor divulgación de los diferentes canales de radicación así como la pedagogía de la diferencia entre cada uno de los términos: Peticione, Quejas, Reclamos.
- ❖ Hacer una nueva solicitud a Tics para la revisión de la correcta instalación del software Corrycom en todos los cómputos de los funcionarios.