



**Instituto Municipal
De Recreación y Deportes**
de Chía

Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias PQRSD

4to Trimestre 2019

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

Esta presentación es propiedad intelectual controlada y
producida por el IMRD Chía



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 PQRSD recibidas y atendidas por el IMRD Chía a través de la ventanilla única de radicación durante el periodo comprendido del 01 de octubre al 31 de diciembre del año 2019.

El análisis abarca la totalidad de PQRSD recibidas mensualmente 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 fluida y constante comunicación con la comunidad del municipio.

Acceso a la Información

La entidad cuenta con tres canales de atención:

Correo Institucional: contactenos@imrdchia.gov.co

Oficina de Atención al Usuario

Ventanilla Única de Radicación.

Toda correspondencia que llega por alguno de estos canales es procesada por el sistema de gestión de radicación **Corrycom**; se realizaron las mediciones basadas en el número de radicados generados a través de dicho sistema.

.

PQRSD

El IMRD Chía tiene establecido en el software Corrycom los tipos documentales: Solicitudes, Derechos de Petición, Quejas y Reclamos, Sugerencias y Requerimientos.

En aras de garantizar un mejor servicio a continuación se presentan unos lineamientos que los ayudaran a orientar su PQRSD de acuerdo a lo que requiere presentar ante nuestra entidad:

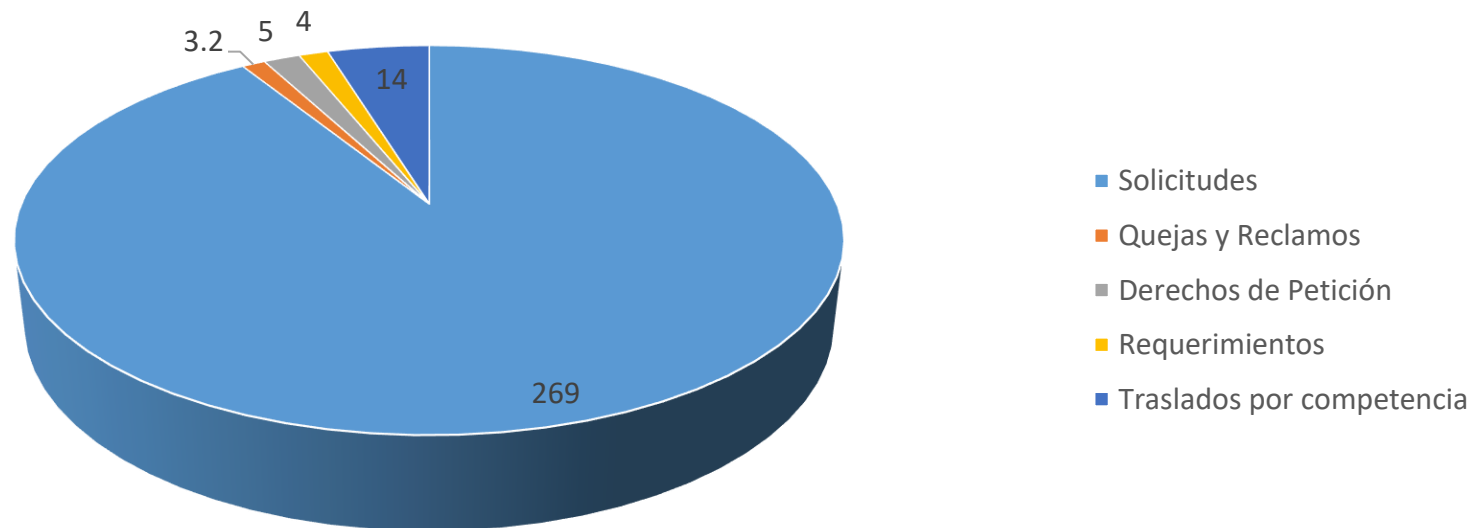
- **PETICIÓN:** Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar SOLICITUDES respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.
- **QUEJA:** Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

PQRSD

- **RECLAMO:** Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.
- **SUGERENCIA:** Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.
- **DENUNCIA:** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa sancionatoria o ético profesional.

PQRSD Recibidas por Modalidad

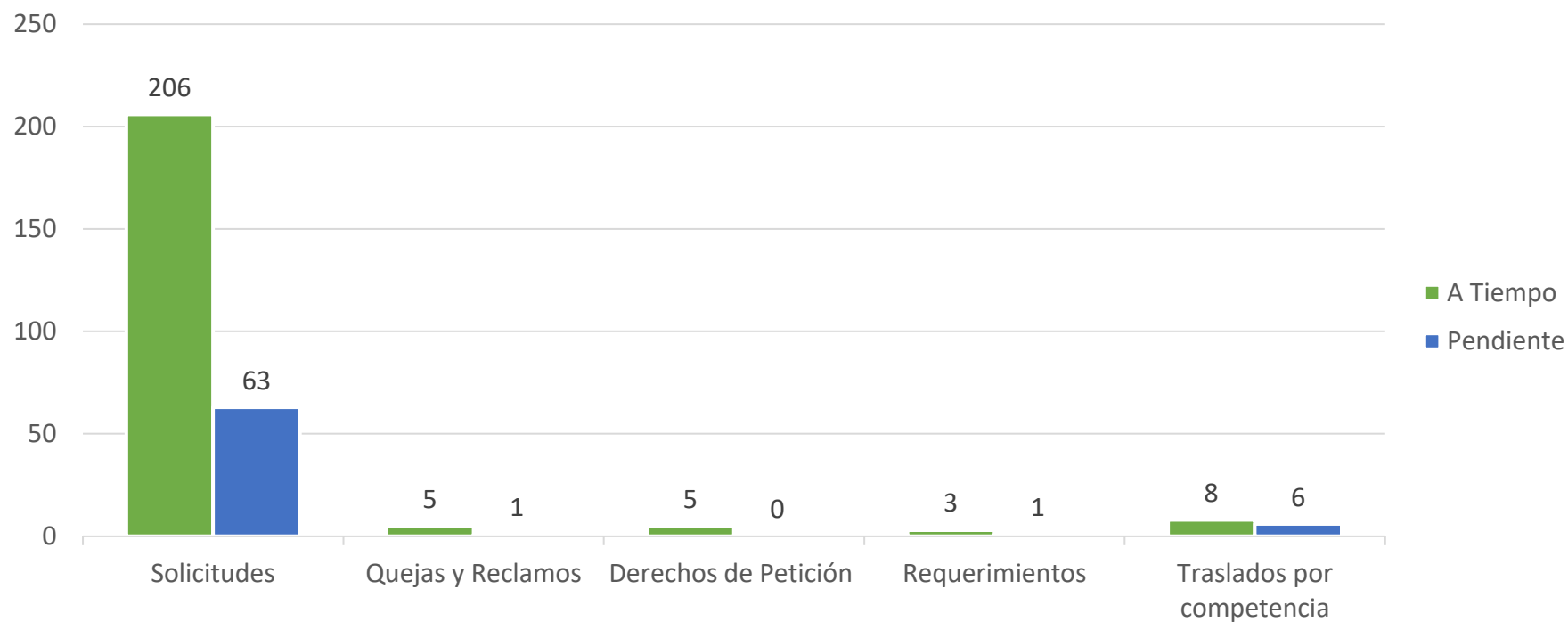
Radicadas





**Instituto Municipal
De Recreación y Deportes**
de Chía

Tiempos de Respuesta



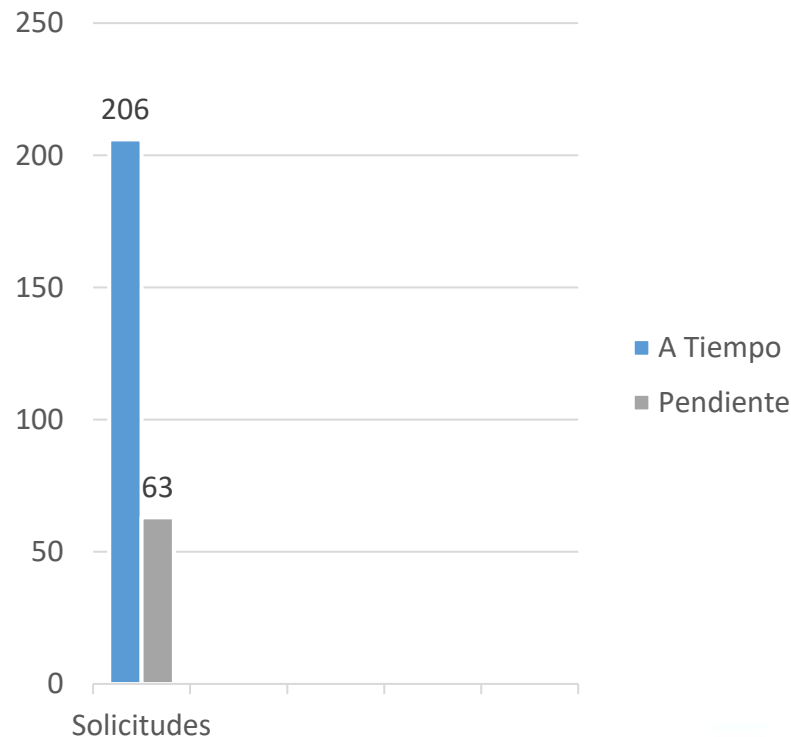
Observaciones y Recomendaciones

Se evidencia en la base de datos que se tiene de la recepción de PQRSD de la Ventanilla Única de Radicación del Instituto Municipal de Recreación y Deportes que las observaciones y recomendaciones dadas han sido tomadas en cuenta lo que ha mejorado tanto los tiempos de respuestas como el numero de las mismas; Se evidencia que en el Software Corrycom que se abarcan muchas categorías de los tipos documentales y se recomienda en la contratación del sistema de radicación apegarse a las establecidas por el Archivo General de la Nación



**Instituto Municipal
De Recreación y Deportes**
de Chía

Informe de Solicitudes



Se recibieron 269 solicitudes de las cuales ninguna fue trasladada a otra institución.

Se dio respuesta a 206 comunicados; 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.

63 peticiones fueron atendidas de manera verbal por el área encargada para poder dar solución efectiva a la comunidad.

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.



**Registro Público de Peticiones, Quejas Reclamos, Sugerencias y
Denuncias recibidas en el Instituto Municipal de Recreación y Deportes
de Chía durante el IV Trimestre de 2019**

Elaboro: María Teresa Stornelli – Auxiliar Administrativo

Reviso: María Angélica Bonilla – Técnico en Gestión Documental

Aprobó: Narda López Frade – Sub Dirección Administrativa y financiera