

“Chía Deportiva, Educada, Cultural y Segura”

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

I Trimestre 2020

Elaboro: María Teresa Stornelli – Auxiliar Administrativo

Reviso: María Angélica Bonilla – Técnico en Gestión Documental

Aprobó: Narda López Frade – Sub Dirección Administrativa y financiera

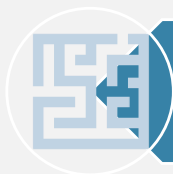
Coliseo de la Luna - Avenida Pradilla No. 6-84 Chía – Cundinamarca
www.imrdchia.gov.co - PBX: 8844625
Email: contactenos@imrdchia.gov.co



"CHÍA DEPORTIVA, EDUCADA, CULTURAL Y SEGURA"



Introducción



Acceso a la Información



Total de PQRSDF Recibidas



Informe de Solicitudes



Tiempos de respuesta



Traslados por competencia



**Observaciones y
Recomendaciones**

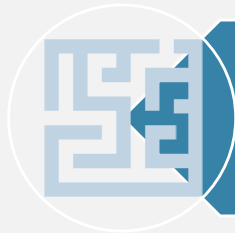


Introducción

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 el periodo comprendido del 01 de enero al 31 de marzo del año 2020

El análisis abarca la totalidad de PQRSDf 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 comunicación efectiva y transparente con la comunidad del municipio.

"CHÍA DEPORTIVA, EDUCADA, CULTURAL Y SEGURA"



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.

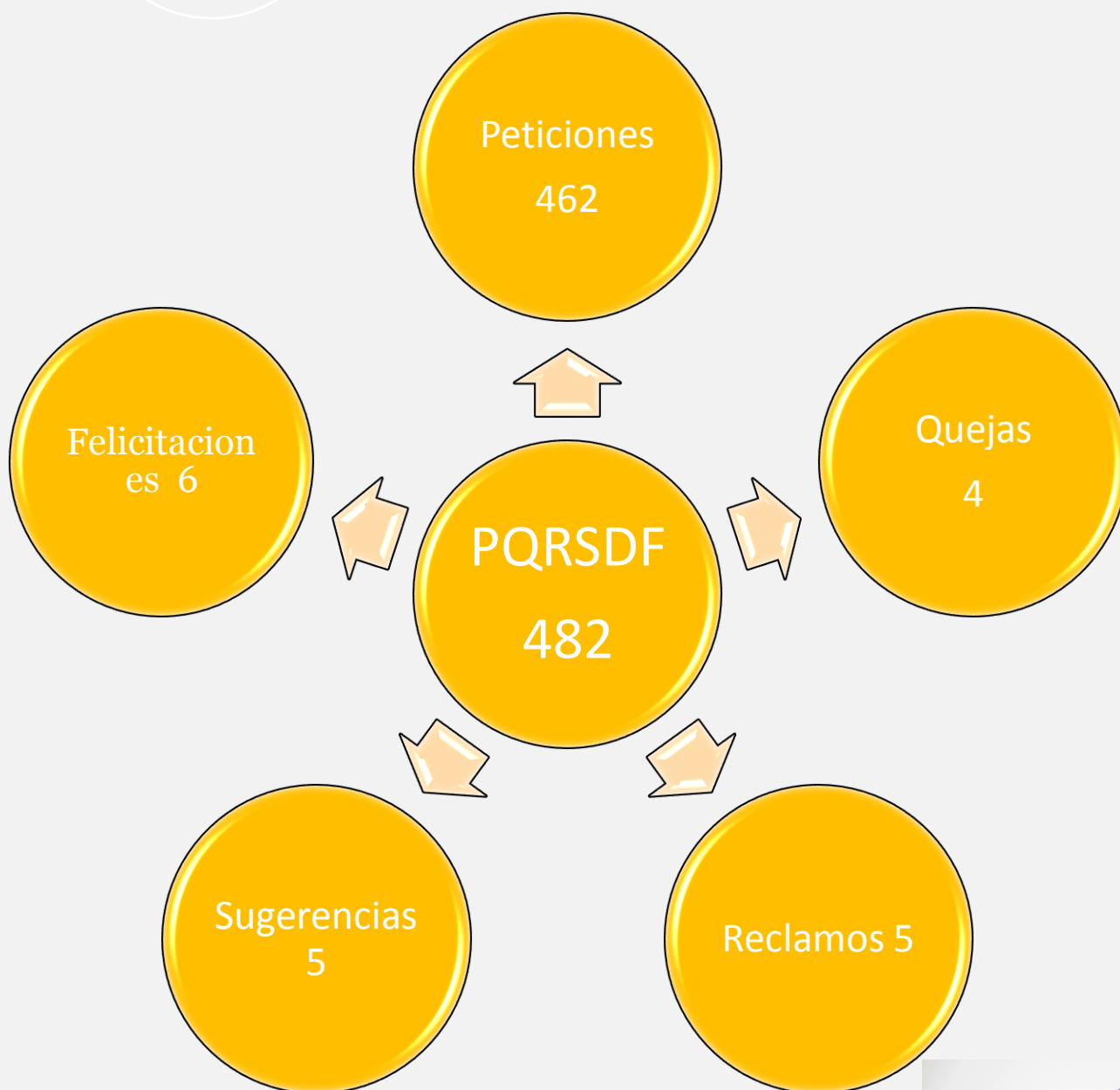
.



"CHÍA DEPORTIVA, EDUCADA, CULTURAL Y SEGURA"



Total de PQRSDF Recibidas



"CHÍA DEPORTIVA, EDUCADA, CULTURAL Y SEGURA"



Informe de Solicitudes

SE RECIBIERON 447 SOLICITUDES.

SE DIO RESPUESTA A 374 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.

73 SOLICITUDES FUERON ATENDIDAS DE MANERA VERBAL POR EL ÁREA ENCARGA 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.

“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.

“CHÍA DEPORTIVA, EDUCADA, CULTURAL Y SEGURA”



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 7 y 3 comunicados se trasladaron a otra entidad ya que previo análisis del mismo se constato que no era competencia de nuestra entidad



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 nueva Dirección, dando prueba de ello en el alto 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.