

“Chía Deportiva, Educada, Cultural y Segura”



Informe 4to Trimestre 2020
Indice de Transparencia y Acceso a la Información
ITA

Instituto Municipal de Recreación y Deportes de Chía



Luis Carlos Segura Rubiano
ALCALDE



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”



“CHÍA DEPORTIVA, EDUCADA, CULTURAL Y SEGURA”

1.-

• **Introducción**

El presente documento corresponde al Informe de Peticiones, Quejas Reclamos, Sugerencia y Denuncias recibidas y atendidas por el Instituto Municipal de Recreación y Deportes de Chía dando, así cumplimiento a La Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

Ponemos a disposición de la Ciudadanía el Informe de PQRSDf del periodo comprendido del 01 de Octubre al 31 de Diciembre del año 2020 con el propósito de Informar la oportunidad de la respuestas 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 mismas.

Normatividad: 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

"CHÍA DEPORTIVA, EDUCADA, CULTURAL Y SEGURA"

2.-

**• Canales de
Radicación**



Ventanilla Única de Radicación



Correo Institucional: contactenos@imrdchia.gov.co



Pagina Web: www.imrdchia.gov.co



Oficina de Atención al Usuario

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.

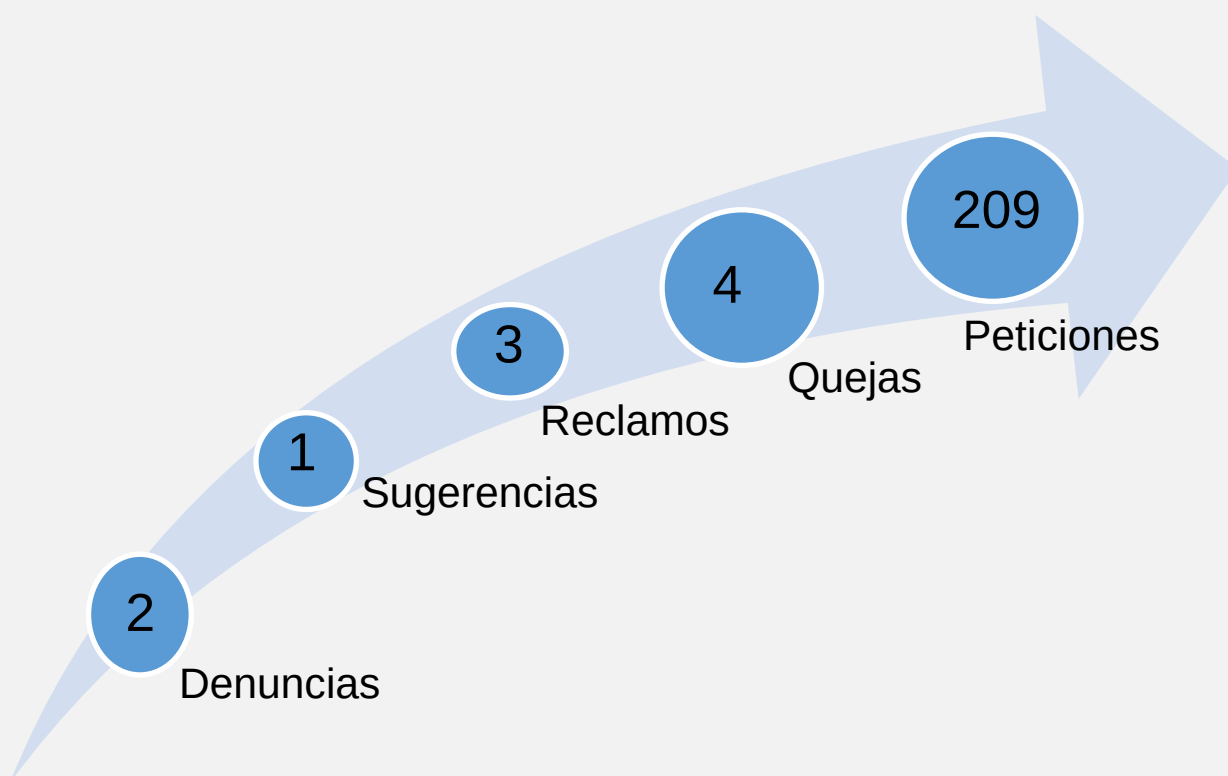


"CHÍA DEPORTIVA, EDUCADA, CULTURAL Y SEGURA"

3.-

• Informe de PQRSD

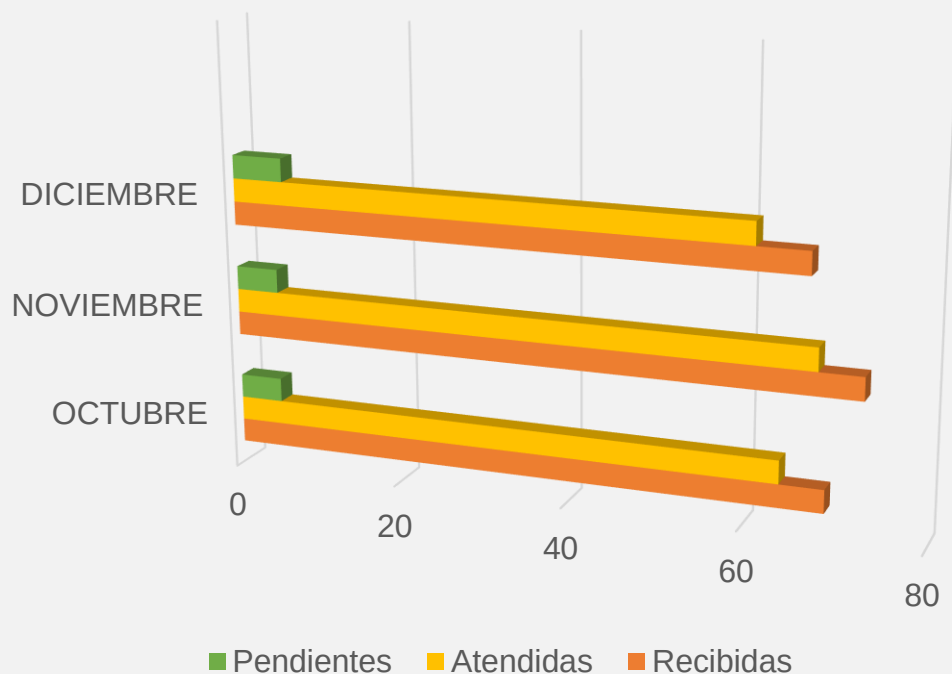
A continuación se presenta el resumen de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias recibidas durante los meses de Octubre Noviembre y Diciembre del año 2020.



"CHÍA DEPORTIVA, EDUCADA, CULTURAL Y SEGURA"

4.-

• Informe de Peticiones



Se recibieron un total de 209 Peticiones de las cuales de respondieron 193 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.

16 Peticiones continúan en seguimiento por el área asignada.

“CHÍA DEPORTIVA, EDUCADA, CULTURAL Y SEGURA”

5.-

• 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.

6.-

**• Traslados por
competencia**

Se recibieron 9 comunicados remitidos por otras Entidades públicas para darle el trámite por ser de competencia del IMRD de los cuales se les dio respuesta a los 9 comunicados.

Asi mismo el IMRD traslado 4 comunicado por no ser competencia de la Entidad.

“CHÍA DEPORTIVA, EDUCADA, CULTURAL Y SEGURA”

7-

**• Observaciones y
Recomendaciones**

En el ultimo periodo del año 2020 se dio continuidad a los procesos establecidos durante la II fase de la pandemia Covid19 arrojando muy buenos resultados en cuanto a tiempos de respuestas y compromiso por parte de los funcionarios en el uso del sistema de Correspondencia para poder establecer de forma transparente las respuestas a las PQRSD.

Se observa una resistencia por parte de la comunidad en el uso de la pagina web para la radicación por lo que se sugiere realizar una encuesta sobre la facilidad de acceso y manejo de la misma y de esta manera mejorar el servicio.