

“Chía Deportiva, Educada, Cultural y Segura”

Índice de Transparencia y Acceso a la Información

*Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencia,
Denuncias y Felicitaciones*



Informe III 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”

- 1.- • Introducción
- 2.- • Canales de Radicación
- 3.- • Informe de PQRSD
- 4.- • Informe de Peticiones
- 5.- • Tiempos de Respuesta
- 6.- • Traslados por competencia
- 7.- • Observaciones y Recomendaciones

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 este Informe de PQRSDF del periodo comprendido del 01 de julio al 30 de septiembre 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 PQRSDF.

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.-

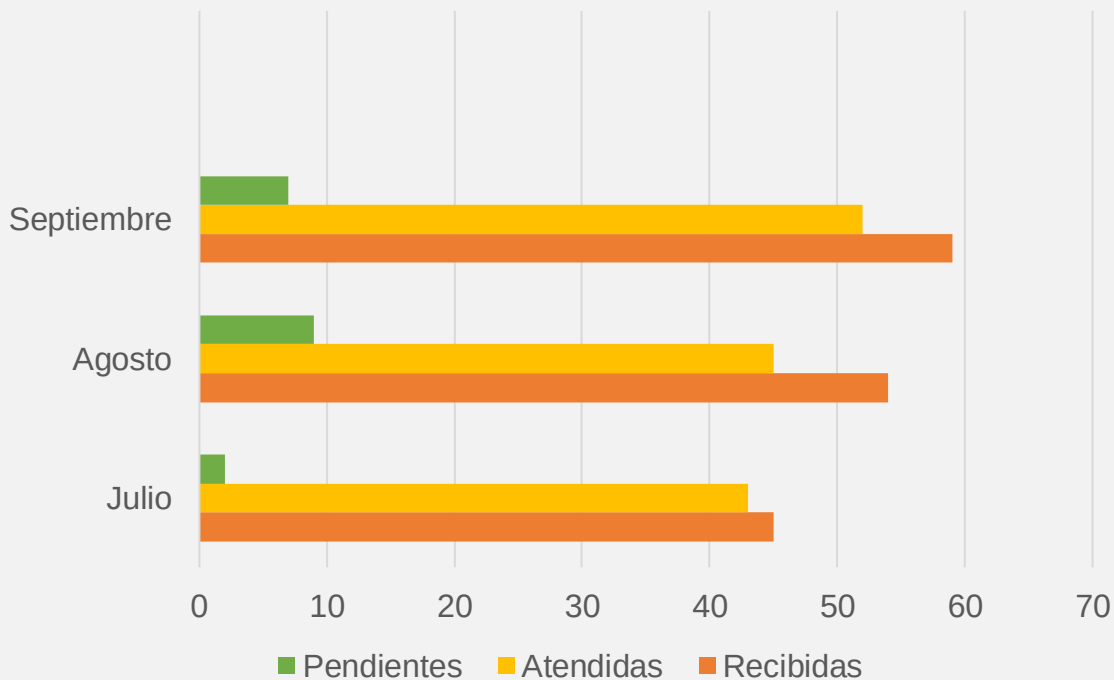
- Informe de PQRSD



"CHÍA DEPORTIVA, EDUCADA, CULTURAL Y SEGURA"

3.-

- Informe de Peticiones



Se recibieron un total de 158 Peticiones y se dio respuesta a 140 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.

18 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 8 y una se encuentra en seguimiento por el area asignada.

“CHÍA DEPORTIVA, EDUCADA, CULTURAL Y SEGURA”

7-

- **Observaciones y Recomendaciones**

Durante la segunda fase de la Pandemia Covid19 la población se adaptó de manera considerable a los cambios y ajustes realizados para los trámites en línea.

También se constata un mayor compromiso por parte de los funcionarios en el uso del Software Corrycom luego de haber sido capacitados en el manejo de la misma.

Se sugiere incentivar más a la población al uso de la página web del IMRD y su trámite de PQRSD en línea realizando publicidad y videos facilitadores del uso de la misma.