

“Chía Deportiva, Educada, Cultural y Segura”

Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones PQRSDF II Trimestre 2020



**INSTITUTO
MUNICIPAL
DE RECREACIÓN
Y DEPORTE**

Luis Carlos Segura Rubiano
ALCALDE
2020 - 2023



Elaboro: María Teresa Stornelli – Auxiliar Administrativo
Reviso: María Angélica Bonilla – Técnico en Gestión Documental
Aprobó: Narda López Frade – Sub Dirección Administrativa y financiera

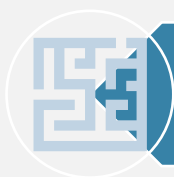
Coliseo de la Luna - Avenida Pradilla No. 6-84 Chía – Cundinamarca
www.imrdchia.gov.co - PBX: 8844625
Email: contactenos@imrdchia.gov.co



"CHÍA DEPORTIVA, EDUCADA, CULTURAL Y SEGURA"



Introducción



Acceso a la Información



Total de PQRSDF Recibidas



Informe de Peticiones



Tiempos de respuesta



Traslados por competencia



**Observaciones y
Recomendaciones**

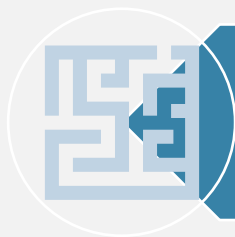


Introducción

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 abril al 30 de junio del año 2020.

Se realiza un análisis que abarca la totalidad de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencia, Denuncias y Felicitaciones recibidas 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 PQRSDF.

"CHÍA DEPORTIVA, EDUCADA, CULTURAL Y SEGURA"



Acceso a la Información

La entidad cuenta con (4) cuatro canales de atención:

Correo Institucional: contactenos@imrdchia.gov.co

Pagina Web: www.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.



IMRD CHÍA

Invita a la comunidad deportiva del municipio a realizar sus trámites y/o consultas de manera más segura, a través de los siguientes medios:

Chat habilitado en nuestra página web www.imrdchia.gov.co

Correo institucional contactenos@imrdchia.gov.co

Línea telefónica Chat: 3157218282



ALCALDÍA MUNICIPAL DE CHÍA



Luis Carlos Segura Rubiano



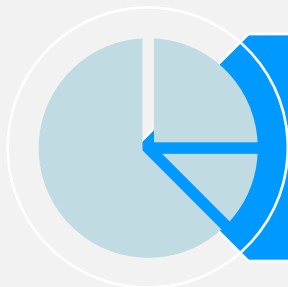
CHÍA DEPORTIVA, EDUCADA, CULTURAL Y SEGURA.



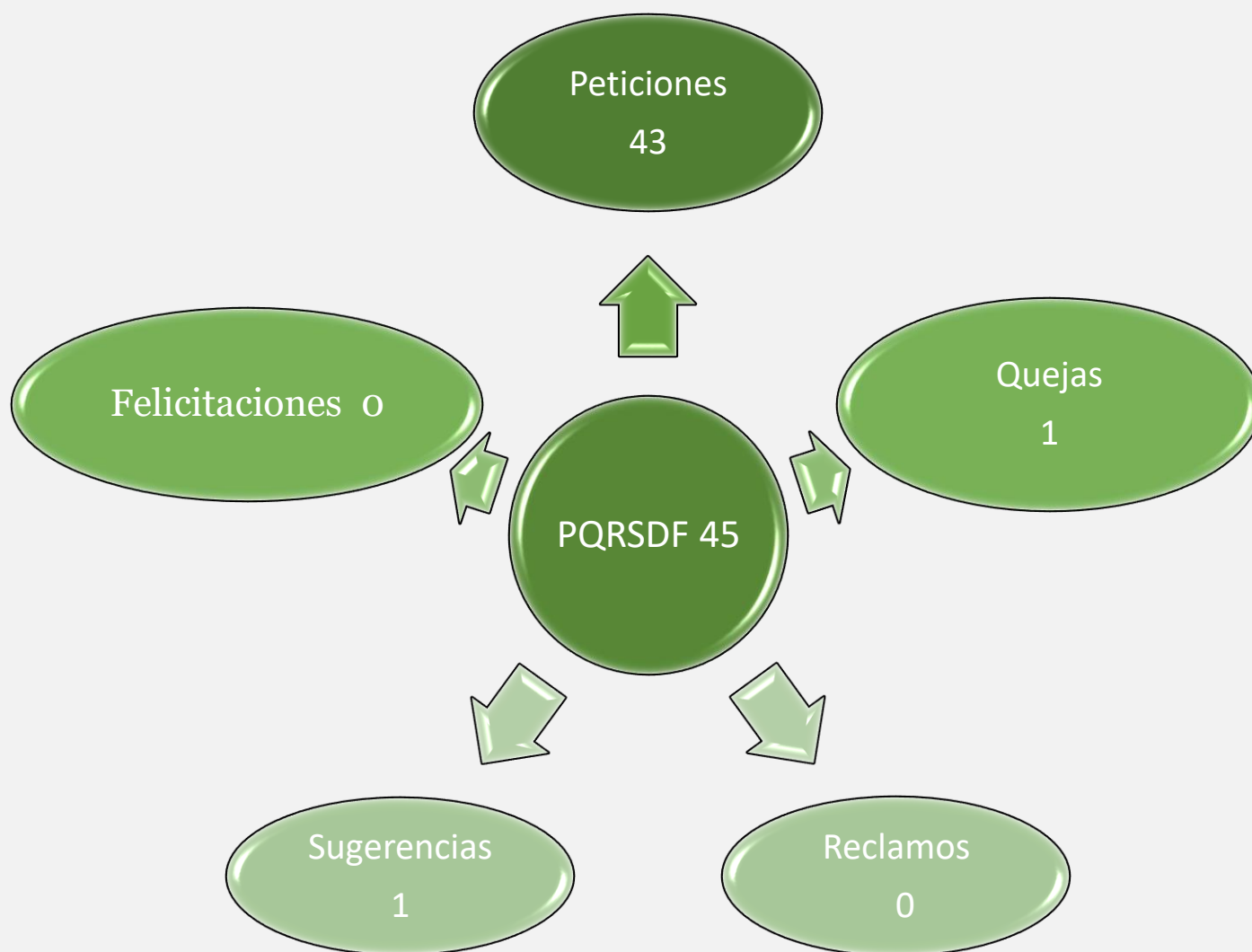
INSTITUTO MUNICIPAL DE RECREACIÓN Y DEPORTES



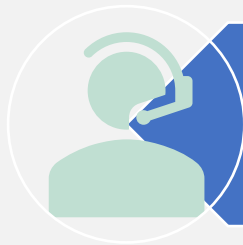
"CHÍA DEPORTIVA, EDUCADA, CULTURAL Y SEGURA"



Total de PQRSDF Recibidas



“CHÍA DEPORTIVA, EDUCADA, CULTURAL Y SEGURA”



Informe de Peticiones

SE RECIBIERON 43 PETICIONES.

SE DIO RESPUESTA A 16 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.

27 PETICIONES FUERON ATENDIDAS DE MANERA VÍA TELEFÓNICA O POR CORREO ELECTRÓNICO DADA LA SITUACIÓN DE CUARENTENA.



“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 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 es un derecho de petición solicitando información o documentos se deberá resolverse en un término máximo de diez (10) días.

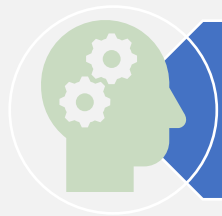
Si la solicitud es un derecho de petición elevando una consulta que impliquen la interpretación en relación con las materias a su cargo deberán resolverse en un plazo máximo de treinta (30) días.



Traslados por competencia

Se recibieron 7 comunicados remitidos por otras Entidades públicas para darle el trámite por ser de competencia del IMRD de los cuales se les dio respuesta a 5 -

“CHÍA DEPORTIVA, EDUCADA, CULTURAL Y SEGURA”



Observaciones y Recomendaciones

La situación actual es un desafío para las entidades publicas y los servidores; desde el 20 de marzo que fue declarada la emergencia nacional debido a la pandemia Covid19 el Instituto Municipal de Recreación y Deportes adopto medidas para dar continuidad a los procesos de atención a la comunidad acatando las normas establecidas para escenarios y participaciones deportivas que se establecieron durante el periodo de cuarentena.

- ✓ Se habilito los tramites de PQRSD virtualmente.
- ✓ Se continuo atendiendo todas las PQRSD recibidas por el correo institucional.

Sin embargo el impacto en el numero de Peticiones recibidas se nota de manera considerable ya que nuestros escenarios deportivos debieron permanecer cerrados y realizar las clases y demás actividades de manera virtual.

Es fundamental que en estos tiempos la ciudadanía se adapte a realizar los tramites de manera virtual adjuntamos el paso a paso del mismo.

“CHÍA DEPORTIVA, EDUCADA, CULTURAL Y SEGURA”

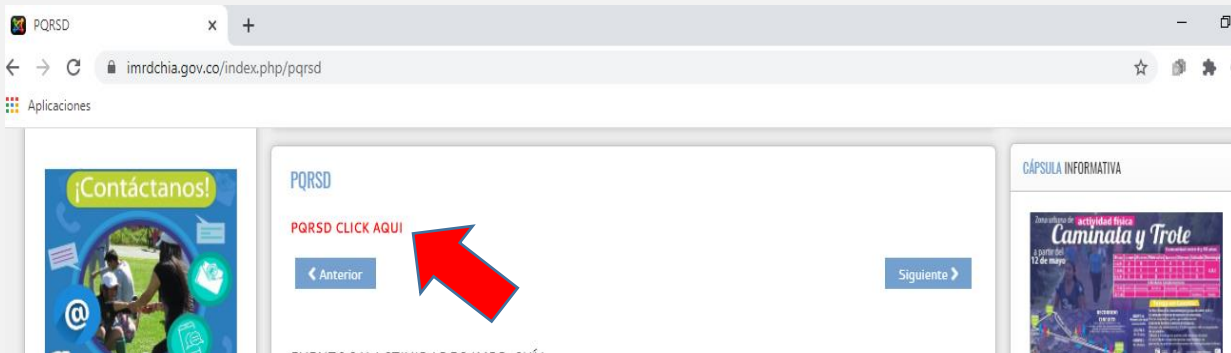


Tramites en línea de PQRS

- ✓ Ingresar a la pagina www.imrdchia.gov.co
- ✓ Acceda al enlace de PQRS en la parte superior izquierda de la pagina



- ✓ Ingrese dando click



“CHÍA DEPORTIVA, EDUCADA, CULTURAL Y SEGURA”

✓ Diligencie todos los campos obligatorios

PQRS **Radicar Petición** Consultar estado de petición



**INSTITUTO MUNICIPAL
DE RECREACION
Y DEPORTE**

Luis Carlos Segura Rubiano
ALCALDE
2020 - 2023



24/07/2020 01:10:55 p.m.

Cédula Es requerido

Primer Nombre Es requerido Segundo Nombre Primer Apellido Es requerido Segundo Apellido

Teléfono eMail Email Incorrecto Dirección

Tipo de solicitud: AGRADECIMIENTO Tipo de Documento: ACTA DE REUNIONES

Objeto

Es requerido

El campo "Objeto" esta destinado para que se haga una breve y concreta reseña de su solicitud y para ello tiene un maximo de 1500 caracteres.
Si lo desea puede anexas un archivo a su petición, solamente se aceptaran archivos en formato PDF (Portable Document Format). Para esto debe dar click sobre el botón "Examinar..." y buscar el archivo; cuando envíe su petición (si esta procede), el archivo será entregado a la administración para su tratamiento.

Seleccionar archivo Ningún archivo seleccionado

Es importante recordarle que la aceptación de esta solicitud queda sujeta a la seriedad y veracidad de la información suministrada.

Envíe su petición

✓ Finalice dando click en “envíe su petición”

PQRS **Radicar Petición** Consultar estado de petición



**INSTITUTO MUNICIPAL
DE RECREACION
Y DEPORTE**

Luis Carlos Segura Rubiano
ALCALDE
2020 - 2023



24/07/2020 01:10:55 p.m.

Cédula Es requerido

Primer Nombre Es requerido Segundo Nombre Primer Apellido Es requerido Segundo Apellido

Teléfono eMail Email Incorrecto Dirección

Tipo de solicitud: AGRADECIMIENTO Tipo de Documento: ACTA DE REUNIONES

Objeto

Es requerido

El campo "Objeto" esta destinado para que se haga una breve y concreta reseña de su solicitud y para ello tiene un maximo de 1500 caracteres.
Si lo desea puede anexas un archivo a su petición, solamente se aceptaran archivos en formato PDF (Portable Document Format). Para esto debe dar click sobre el botón "Examinar..." y buscar el archivo; cuando envíe su petición (si esta procede), el archivo será entregado a la administración para su tratamiento.

Seleccionar archivo Ningún archivo seleccionado

Es importante recordarle que la aceptación de esta solicitud queda sujeta a la seriedad y veracidad de la información suministrada.

Envíe su petición