

**REGISTRO PÚBLICO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS Y DERECHOS DE PETICIÓN RECIBIDAS EN EL
INSTITUTO MUNICIPAL DE RECREACIÓN Y DEPORTES DE CHIA
DURANTE EL I SEMESTRE DEL AÑO 2019**

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 I Semestre del año 2019.

Las mediciones se realizaron basadas en el número de radicados generados en el sistema de gestión **Corrycom** a través de la Ventanilla Única de Radicación; Cabe resaltar que toda correspondencia que llega al correo electrónico de la Entidad y que está bajo este formato es procesado por el sistema de gestión de radicación.

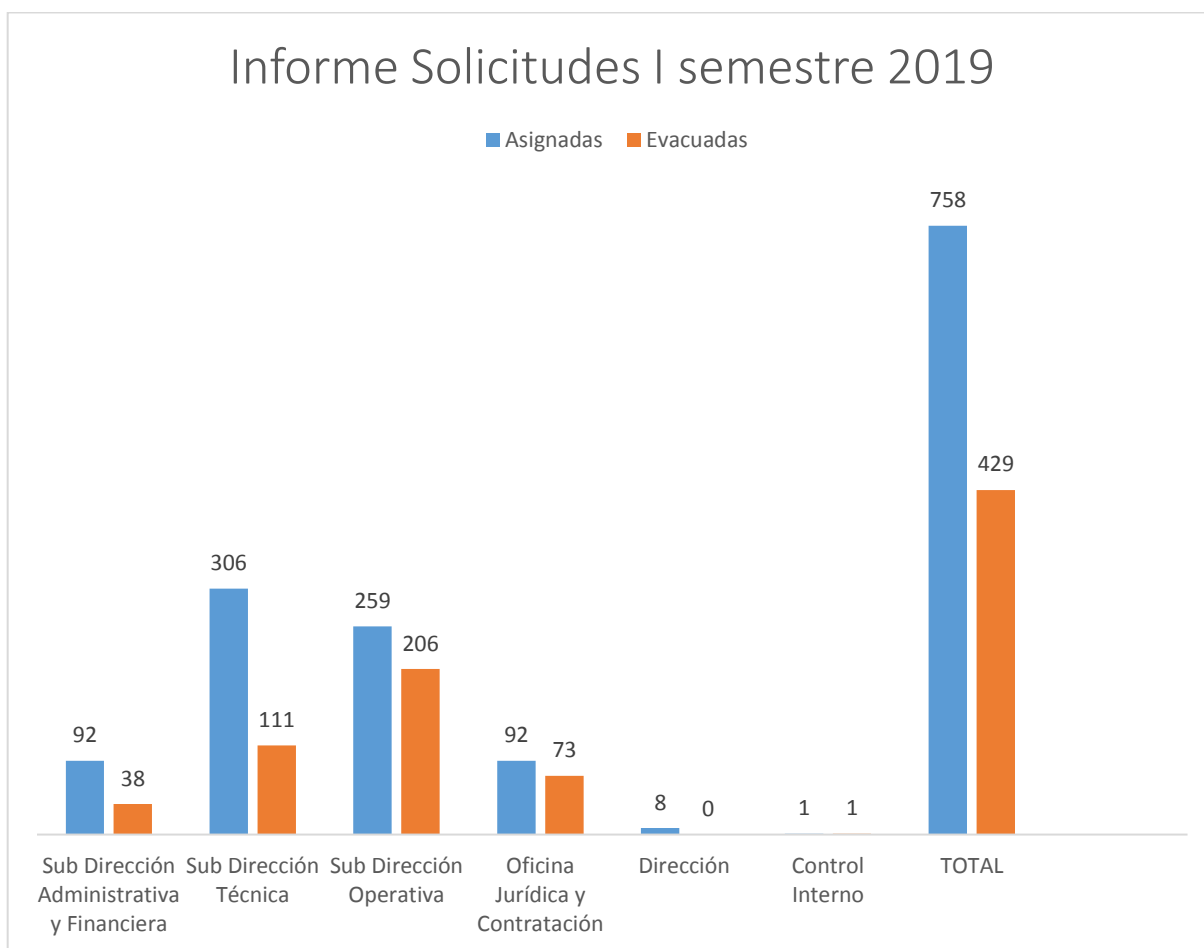
I. Informe de Solicitudes, Quejas y Derechos de Petición.

	SOLICITUDES		QUEJAS		DERECHOS DE PETICIÓN	
	Asignadas	Evacuadas	Asignadas	Evacuadas	Asignadas	Evacuadas
Sub Dirección Administrativa y Financiera	92	38	2	1	1	1
Sub Dirección Técnica	306	111	16	12	0	0
Sub Dirección Operativa	259	206	7	6	6	3
Oficina Jurídica y de Contratación	92	73	1	0	6	0
Dirección	8	0	0	0	0	0
Control Interno	1	1	0	0	0	0
TOTAL	758	429	26	19	13	4

El Instituto Municipal de Recreación y Deportes con el fin de mejorar sus procesos y con el deseo de ofrecerles a los usuarios una mayor transparencia al publicar los informes, realizo en el I trimestre del año 2019 un análisis del sistema de gestión de radicación Corrycom, para así mejorar la calidad en el servicio y tiempo de respuestas.



II. Informe de Solicitudes






La Sub Dirección Administrativa y Financiera evidencio que las facturas de servicios públicos al ser registradas como una solicitud y cuya respuesta es generada a través del área financiera por medio de un comprobante de egreso, genera un vacío de información en las respuestas del sistema Corrycom por lo que desde el mes de mayo todas estas se empezaron a ingresar por el sistema para su respectivo control como “otras solicitudes”

La Sub Dirección Técnica les da respuesta a las solicitudes de manera escrita y verbal sin dejar evidencia en el sistema de Corrycom ya que estas en su mayoría entran a un proceso administrativo; dado que son solicitudes de apoyos económicos a deportistas.



Tiempos de Respuesta: los términos para dar respuestas a las PQRSD que ingresan al IMRD Chía varían de acuerdo con la categoría, según las disposiciones de la ley y se establecen de la siguiente manera:

<ul style="list-style-type: none"> • Sub Dirección Operativa <p>Peticiones de 5 días</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • Sub Dirección Técnica <p>Peticiones de 10 días</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • Sub Dirección Administrativa y Financiera • Oficina Jurídica y de Contratación <p>Peticiones de 15 días</p> 
---	--	--

✚ TRASLADOS POR COMPETENCIA

Se recibieron 6 comunicados de otras Instituciones las cuales fueron remitidas al IMRD por ser competencia de esta Entidad. Todas ellas fueron respondidas.

✚ ACCESO A LA INFORMACIÓN

Dando cumplimiento a el derecho de acceso a la información el cual esta está protegido y reconocido en la Constitución Política de 1991 en su artículo 74, el Instituto Municipal de Recreación y Deportes facilito bien sea de manera verbal o escrita la información que todos los usuarios solicitaron a través de nuestros diferentes canales de atención.

- ✓ Ventanilla Única de Radicación
- ✓ Oficina de Atención al Usuario
- ✓ Correo Institucional

Aprobó: Luz Marina Cárdenas
Sub Directora Administrativa y financiera
Reviso: María Angelica Bonilla
Tecnóloga Gestión Documental
Elaboro: María Teresa Stornelli
Auxiliar Administrativo

