



# Índice de Transparencia y Acceso a la Información de las PQRSF

## Informe del 3er Trimestre 2022

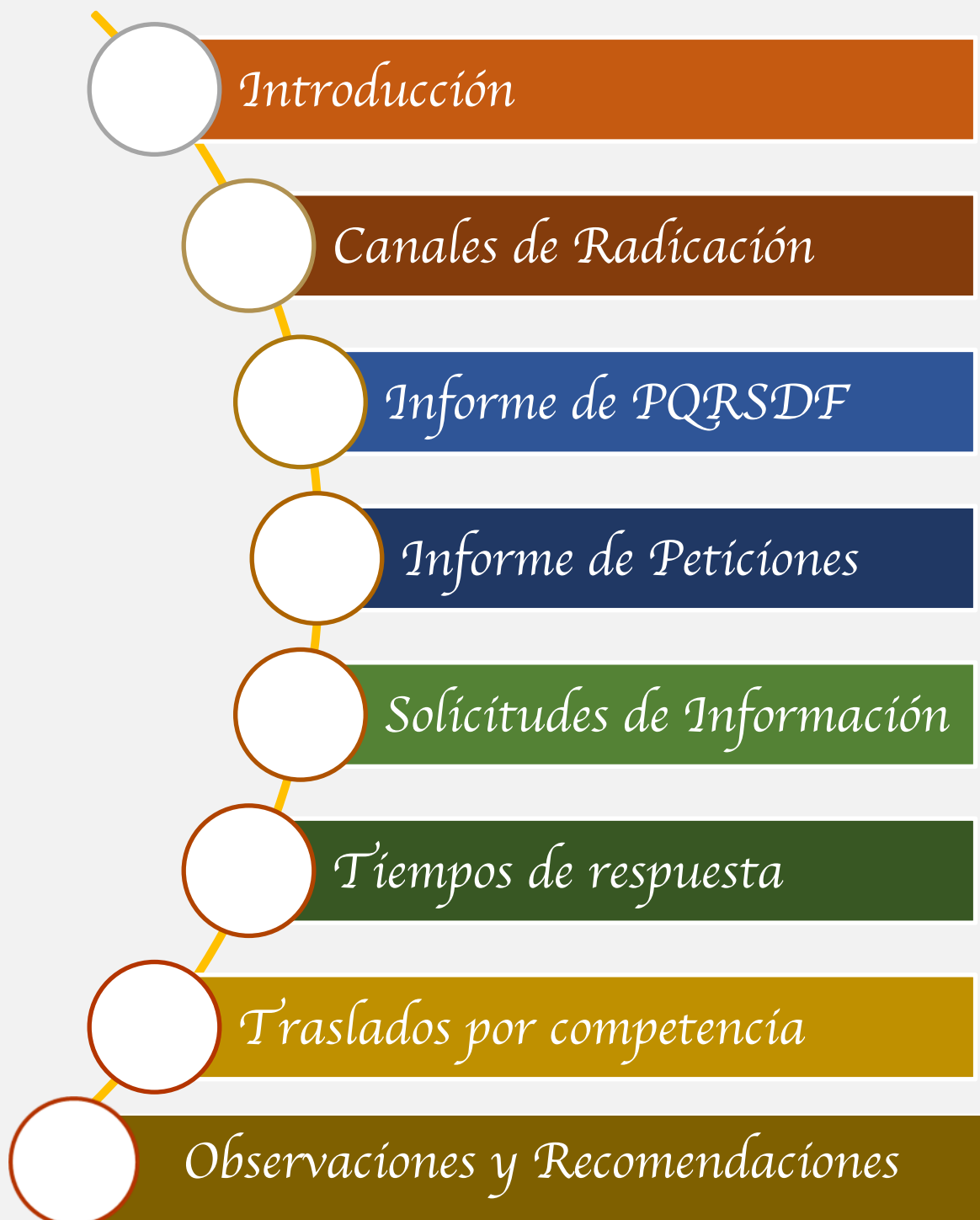
Elaboro: María Teresa Stornelli – Auxiliar Administrativo

Reviso: María Angelica Bonilla – Técnico en Gestión Documental

Aprobó: Giovanni Sánchez R. – Sub Director Administrativo y Financiero

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





# Introducción

El presente documento corresponde al Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencia, Denuncias y Felicitaciones recibidas y atendidas por el Instituto Municipal de Recreación y Deportes de Chía en el periodo comprendido del 01 de junio al 30 de septiembre del año 2022.

De esta manera damos cumplimiento a La Ley 1712 de 2014 “Ley Transparencia y Acceso a la Información Pública” la cual esta reglamentada por el Decreto 103 de 2015, conforme con lo establecido las entidades deben publicar en su sitio web las diferentes categorías de información

Este documento tiene el objetivo de informar el análisis de la respuestas oportunas a la ciudadanía y las observaciones así como las recomendaciones sugeridas por el área de gestión documental desde la ventanilla única para mejorar los procesos de atención y oportunidad en las respuestas a la comunidad

## CANALES DE RADICACIÓN

El Instituto Municipal de Recreación y Deportes de Chía dispone de cuatro canales de atención a la ciudadanía y por ser una Entidad descentralizada cuenta con su propia ventanilla de radicación



Oficina de atención al usuario (PQRSD verbales)



Ventanilla Única



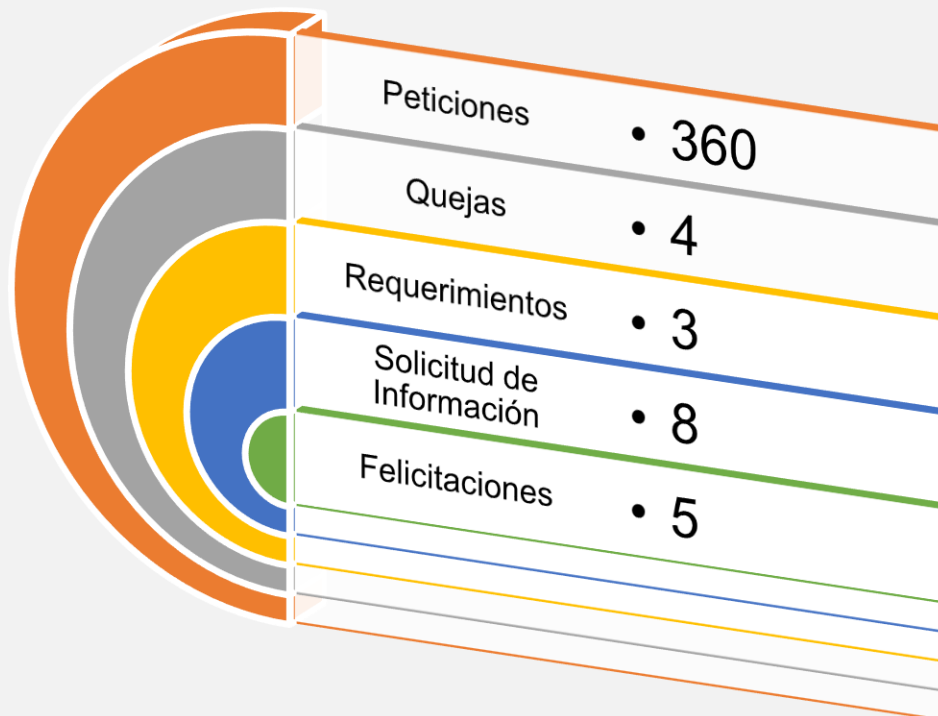
Correo electrónico: [contactenos@imrdchia.gov.co](mailto:contactenos@imrdchia.gov.co)



Radicación a través de la pagina web  
[www.imrdchia.gov.co](http://www.imrdchia.gov.co)  
<http://200.122.252.27:8080/Proceso/PQRs.aspx>

## INFORME DE PQRSDF

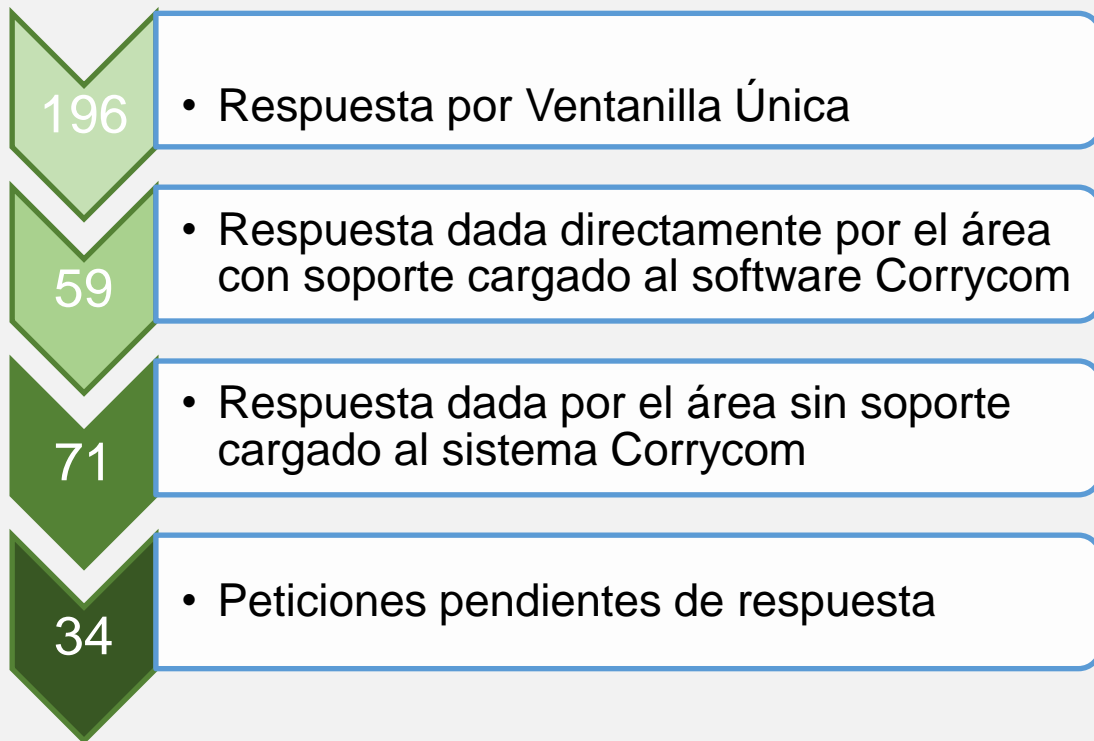
Durante los meses de Julio, Agosto y Septiembre del año 2022 El Instituto Municipal de Recreación y Deportes de Chía recibió un total de 380 comunicados discriminados de la siguiente manera:



También se recibieron 11 comunicados trasladados a nuestra entidad por ser tema de nuestra competencia

## INFORME DE PETICIONES

En la Entidad se recibieron un total de 360 Peticiones.



## *SOLICITUD DE INFORMACION PÚBLICA*

Recibidas  
8



8 Respuestas  
en términos

## *TIEMPOS DE RESPUESTA*

De los 360 comunicaciones recibidas a 286 se le dio respuesta dentro de los tiempos establecidos; así el Instituto Municipal de Recreación y Deportes de Chía cumple con los 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 de información deberá resolverse en un término máximo de diez (10) días.

## *TRASLADOS POR COMPETENCIA*

El IMRD Chía recibió 11 comunicados trasladados para darle el trámite por ser de competencia del IMRD y se dio respuesta a 10 por ventanilla y uno por el área asignada.

## *OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES*

- ❖ Se recomienda revisar los tipos documentales que están en el software de Corrycom para agrupar las comunicaciones y ajustarlas a las necesidades actuales de la Entidad para que tanto el sistema de radicación como la elaboración de los informes.
- ❖ Solicitar al Contratista del Software Corrycom un manual de uso del sistema bien sea digital o incluido en el mismo sistema como ayudas para facilitar a los funcionarios el manejo de la herramienta.
- ❖ Continuar incentivando a la comunidad para realizar sus tramites en línea.