



REPÚBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DE CUNDINAMARCA
MUNICIPIO LA MESA
INSTITUTO MUNICIPAL DE DEPORTES, RECREACIÓN
"DEPORMESA"
NIT. 808.000.993-1

LA MESA
en el **CORAZÓN**

INSTITUTO MUNICIPAL DE DEPORTES, RECREACION "DEPORMESA"

INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

Periodo:
01 de Enero de 2020 al 15 de Junio de 2020

LA MESA
en el **CORAZÓN**

Calle 8 Carrera 21 Esquina – La Mesa, Cundinamarca
Teléfonos 057 1 847225/221 Telefax 057 1 8472225/221 Ext.123
depormesa@lamesa-cundinamarca.gov.co
Código Postal 252601



REPÚBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DE CUNDINAMARCA
MUNICIPIO LA MESA
INSTITUTO MUNICIPAL DE DEPORTES, RECREACIÓN
“DEPORMESA”
NIT. 808.000.993-1

LA MESA
en el **CORAZÓN**

INFORME FRENTE A LA ATENCIÓN PRESTADA POR PARTE DEL PROCESO DE GESTION INTEGRAL DE ATENCION AL CIUDADANO DEL INSTITUTO MUNICIPAL DE DEPORTES, RECREACION “DEPORMESA”
(PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS)

El Instituto Municipal de Deportes, Recreación “DEPORMESA”, dando alcance al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011:

“En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad... La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular...”;

Y teniendo en cuenta que, por ser una entidad descentralizada del municipio de La Mesa, gestiona los procesos relacionados con la Atención al Ciudadano, relacionados con las peticiones, quejas, reclamos, reconocimientos del servicio y sugerencias, en búsqueda de la mejora continua y un nivel administrativo eficiente.

El presente informe presenta los resultados del seguimiento realizado durante el periodo comprendido entre el 01 de enero de 2020 al 15 de Junio de 2020; para logro de estos resultados se tomó como referencia los resultados estadísticos del sistema PQRS Software, herramienta tecnológica con la que cuenta la Administración Municipal con alcance a DEPORMESA; que permite que cada uno de los responsables de PQRS dentro del Instituto tenga un usuario, y vigile los tiempos para responder cada requerimiento.

Bajo este esquema, DEPORMESA presenta a continuación sus resultados:

RESULTADOS DE ATENCIÓN A LAS PETICIONES RECEPCIONADAS A TRAVÉS DEL SOFTWARE PQRS

De acuerdo al resultado de indicadores que reporta el software PQRS, se evidencian los siguientes indicadores dentro del periodo comprendido entre el 01 de enero de 2020 al 15 de Junio de 2020:

LA MESA
en el **CORAZÓN**

Calle 8 Carrera 21 Esquina – La Mesa, Cundinamarca
Teléfonos 057 1 847225/221 Telefax 057 1 847225/221 Ext.123
depormesa@lamesa-cundinamarca.gov.co
Código Postal 252601



- **Porcentaje de oportunidad en la Respuesta a Requerimientos de la ciudadanía PQRS**

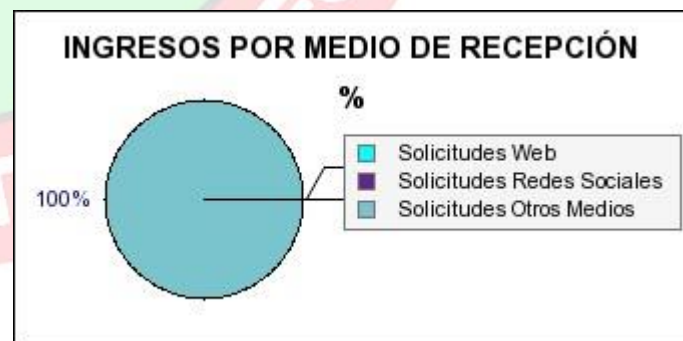
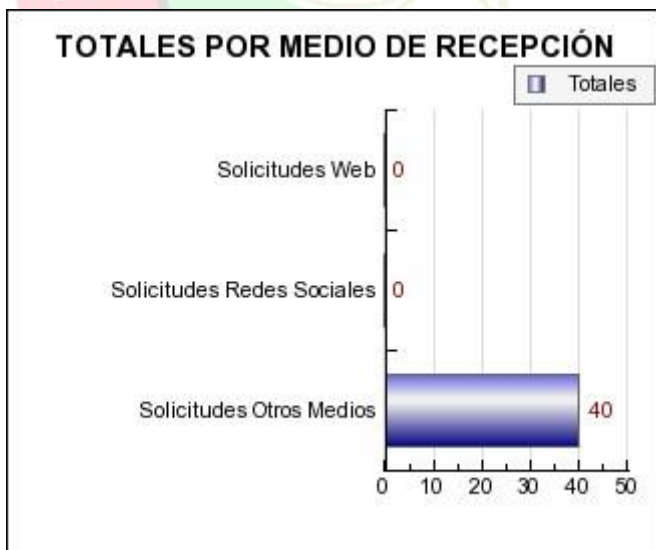
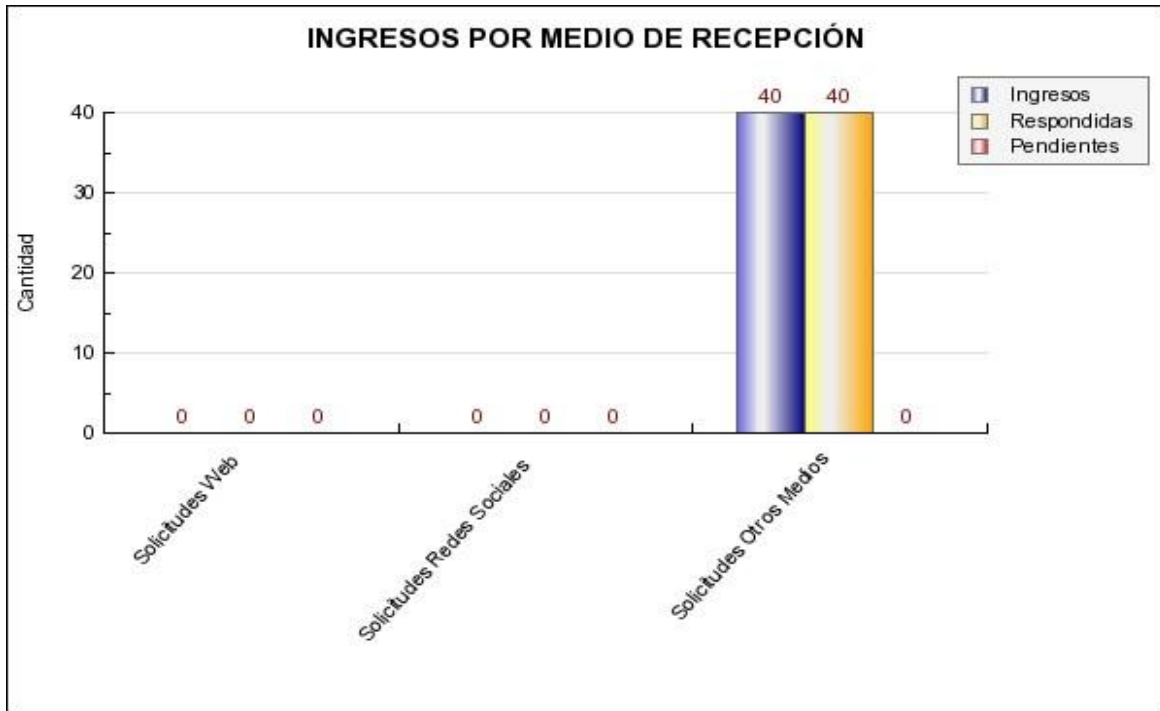
En el transcurso del Primer Semestre de 2020 en Instituto Municipal de Deportes, Recreación "DEPORMESA" fueron recepcionadas 40 PQRS (100%) peticiones, quejas, reclamos y sugerencias PQRS, además comunicados, información, invitaciones, de la ciudadanía de las cuales, fueron respondidas dentro de los términos establecidos el (100%).

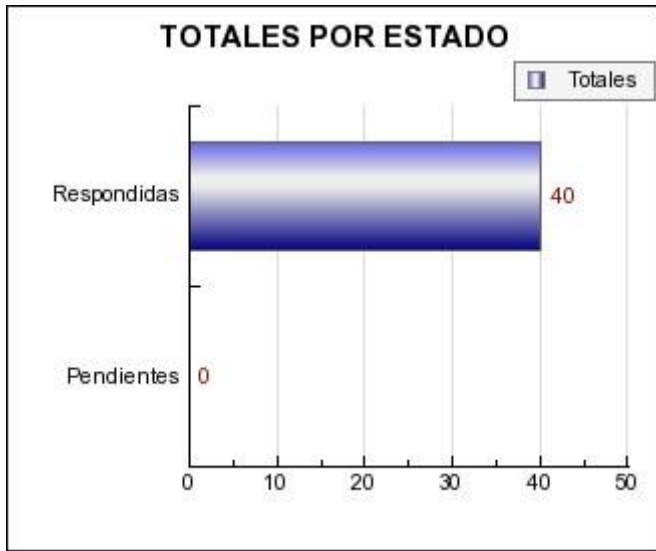
1. INGRESOS POR MEDIO DE RECEPCIÓN

El software esta en interface con la Pagina web de la Alcaldía, todas aquellas PQRS que realicen por la página web son registradas en el sistema y las que corresponden a DEPORMESA son direccionadas para dar el respectivo trámite.

INGRESOS POR MEDIO DE RECEPCIÓN

	Solicitudes Web	Solicitudes Redes Sociales	Solicitudes Otros Medios	Totales	%
Ingresos	0	0	40	40	-
Respondidas	0	0	40	40	100 %
Pendientes	0	0	0	0	0 %
Totales	0	0	40	-	-
%	0 %	0 %	100 %	-	-





INGRESOS POR TIPO DE SOLICITUD

	Solicitudes Web	Solicitudes Redes Sociales	Solicitudes Otros Medios	Totales	%
ACCION DE REVOCATORIA DIRECTA	0	0	0	0	0 %
Certificación de CETIL	0	0	0	0	0 %
Denuncia	0	0	0	0	0 %
desatar impedimento	0	0	0	0	0 %



REPÚBLICA DE COLOMBIA
 DEPARTAMENTO DE CUNDINAMARCA
 MUNICIPIO LA MESA
 INSTITUTO MUNICIPAL DE DEPORTES, RECREACIÓN
 "DEPORMESA"
 NIT. 808.000.993-1



DESISTIMIENTO	0	0	0	0	0 %
Documentos para anexar	0	0	0	0	0 %
FALLO DE TUTELA CUMPLIMIENTO 7 días	0	0	0	0	0 %
Felicitación	0	0	0	0	0 %
INFORMA	0	0	2	2	5 %
Licencia de Construcción	0	0	0	0	0 %
Licencia de subdivisión	0	0	0	0	0 %
NOTIFICACION 10 DIAS	0	0	0	0	0 %
NOTIFICACION 5 DIAS	0	0	0	0	0 %
NOTIFICACION MANDAMIENTO PAGO COLPENSIONES	0	0	0	0	0 %
NOTIFICACION PERSONAL DEMANDA A FUNCIONARIO	0	0	0	0	0 %
OBSERVACIONES-45 DIAS	0	0	0	0	0 %
OBSERVACIONES-45 DIAS	0	0	0	0	0 %
Petición de Consulta	0	0	0	0	0 %
Petición de Documentación	0	0	3	3	7.5 %
Petición de Información	0	0	34	34	85 %



REPÚBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DE CUNDINAMARCA
MUNICIPIO LA MESA
INSTITUTO MUNICIPAL DE DEPORTES, RECREACIÓN
"DEPORMESA"
NIT. 808.000.993-1



peticion informacion - 1 mes	0	0	0	0	0 %
PETICION INFORMACION 3 DIAS	0	0	0	0	0 %
PETICION INFORMACION 5 DIAS	0	0	0	0	0 %

PRESCRIPCION IMPUESTO	0	0	0	0	0 %
PRESCRIPCION IMPUESTO	0	0	0	0	0 %
Queja	0	0	0	0	0 %
Reclamo	0	0	0	0	0 %
RECURSO APELACION POLICIVO	0	0	0	0	0 %
RECURSO DE REPOSICION	0	0	0	0	0 %
RECURSO RECONSIDERACION TRIBUTARIA	0	0	0	0	0 %
REMISION DE DILIGENCIAS POR COMPETENCIA	0	0	0	0	0 %
renovacion tarjetas de operacion	0	0	0	0	0 %
RETIRO CUENTA DE AHORRO	0	0	0	0	0 %
Silencio administrativo positivo en aspectos	0	0	0	0	0 %





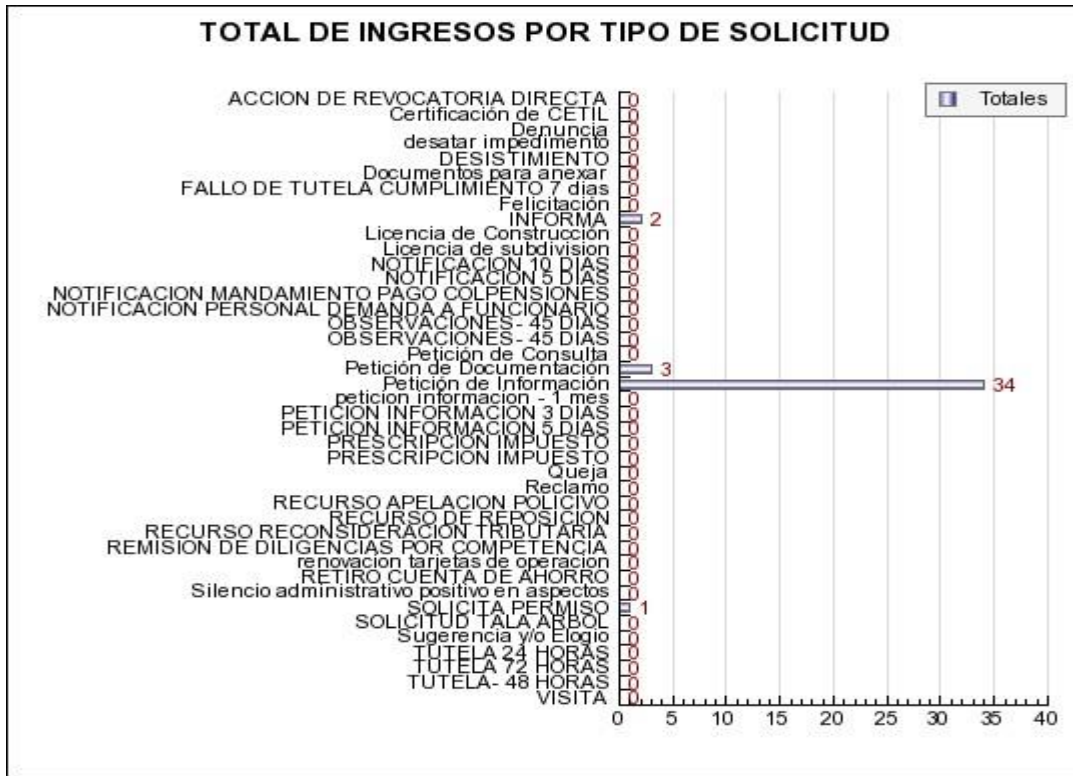
REPÚBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DE CUNDINAMARCA
MUNICIPIO LA MESA
INSTITUTO MUNICIPAL DE DEPORTES, RECREACIÓN
"DEPORMESA"
NIT. 808.000.993-1



SOLICITA PERMISO	0	0	1	1	2.5 %
SOLICITUD TALA ARBOL	0	0	0	0	0 %
Sugerencia y/o Elogio	0	0	0	0	0 %
TUTELA 24 HORAS	0	0	0	0	0 %
TUTELA 72 HORAS	0	0	0	0	0 %
TUTELA- 48 HORAS	0	0	0	0	0 %
VISITA	0	0	0	0	0 %
Totales	0	0	40	40	-

Es de destacar que en el universo de PQRS recibidas, durante el primer semestre de 2020, el Instituto Municipal de Recreación y Deportes DEPORMESA, no recibió ninguna comunicación relacionada con el particular; sumado a que a partir de la vigencia, el municipio y dentro de la misma estructura DEPORMESA, cuentan ahora con un correo electrónico exclusivo para el recibo de este tipo de informes, el cual es anticorrupcion@lamesa-cundinamarca.gov.co





MEDIO DE RECEPCIÓN POR TIEMPO DE SOLUCIÓN

	Pendientes fuera del rango	Pendientes dentro del rango	Respondidas fuera del rango	Respondidas dentro del rango
Solicitudes Web	0	0	0	0
Solicitudes Redes Sociales	0	0	0	0
Solicitudes Otros Medios	0	0	0	40
Totales	0	0	0	40
%	0 %	0 %	0 %	100 %





TIPIFICACIÓN POR INGRESOS

Tema	Subtema	Totales	%
SIN TIPIFICAR	--	40	100 %

CONCLUSIONES

Se evidencia que el Instituto Municipal de Deportes, Recreación "DEPORMESA" en el primer semestre recepcionó PQRS y dio respuesta el 100% de las solicitudes dentro de los términos establecidos para este fin.

Se evidencia que la plataforma de PQRS que se implementa en la actualidad, permite que las respuestas se den en su tiempo, sin tener inconvenientes frente a este proceso.

MARIA VICTORIA OBANDO BARBOSA
DIRECTORA