INFORME MENSUAL

Cargo: Recepcionista

Periodo del informe: 01 al 31 de marzo 2020

Presentado por: Luisa Martínez Sánchez

**Introducción**

El presente documento corresponde al informe de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias PQRS recibidas y atendidas por cada una de las dependencias del instituto de cultura recreación y deporte durante el periodo comprendido entre el 1 y el 31 de marzo del 2020 con el fin de llevar un control continuo de la entidad.

**Desarrollo**

1. Total, peticiones mensuales recibidas por la entidad y dependencias.

Durante el mes de marzo de 2020 se gestionaron un total de 226 requerimientos, estos fueron registrados en su totalidad en el registro de comunicaciones para cada una de las dependencias de la siguiente manera.

|  |
| --- |
| **MARZO** |
| **ENTRADAS** | **133** |
|   |
| **Peticiones por Dependencia** | **Cantidad** | **%** |
| Fomento Cultural | 26 | 20 |
| Fomento de Deportes | 17 | 13 |
| Fomento de Actividad Física | 38 | 29 |
| Prestamos Escenarios Deportivos  | 11 | 8 |
| Mantenimiento de Escenarios | 1 | 1 |
| Atención al Usuario | 0 | 0 |
| Administrativo | 40 | 30 |
| Otros | 0 | 0 |

Como se observa en la gráfica anterior del total de las PQRS recibidas por dependencias en el periodo del 01 al 31 de marzo del presente año 2020. El 20% fueron del fomento cultural, el 13% fueron del fomento de deportes, el 29% fueron del fomento de actividad física, el 8% fueron de préstamos de escenarios

Deportivos, el 1% de mantenimientos de escenarios, el 0% de atención al usuario, el 30% de administrativo y el 0% otros, por lo anterior, se evidencia que la mayoría

De comunicaciones que ingresan al IMCRDZ corresponden a la dependencia **administrativa**

|  |
| --- |
| **MARZO** |
| **ENTRADAS** | **112** |
|   |
| **Peticiones por Dependencia** | **Cantidad** | **%** |
| PETICIÓN | 2 | 2 |
| DERECHO DE PETICIÓN | 0 | 0 |
| QUEJA | 8 | 7 |
| RECLAMO | 0 | 0 |
| SUGERENCIA | 3 | 3 |
| SOLICITUD | 47 | 42 |
| SOLICITUD DE ACCESO A INFORMACIÓN PÚBLICA | 0 | 0 |
| SOLICITUD DE PRÉSTAMO DE IMPLEMENTOS | 2 | 2 |
| SOLICITUD DE PRÉSTAMO DE ESCENARIOS | 0 | 0 |
| VINCULACIÓN DE SERVICIO SOCIAL | 6 | 5 |
| TUTELA | 0 | 0 |
| OTROS | 44 | 39 |
| FELICITACION | 0 | 0 |

En esta grafica se evidencia que, durante el periodo del 01 al 31 de marzo del 2020, el 2% fueron petición, el 7% fueron quejas, el 3% fueron sugerencias, el 42% fueron solicitudes, el 2% fueron solicitud de préstamo de implemento, el 5% fueron vinculación de servicio social, el 39% fueron otros

Durante este mes la comunicación más representativa fue **solicitud** (Solicitud continuidad maestros de cultura) con 47 solicitudes que representa el 42% del total de las peticiones.

Cada una de estas PQRS fue respondida en un promedio de número de días correspondiente a **30 días**

Ninguna de las anteriores solicitudes fue trasladada a otra institución.

|  |
| --- |
| **MARZO** |
| **NUMERO DE SALIDAS DEL IMCRDZ** | **120** |

|  |
| --- |
| **MARZO** |
| **NUMERO DE RESPUESTAS A PQRSF** | **78** |

|  |
| --- |
| **MARZO**  |
| **NUMERO DE COMUNICACIONES EXTERNAS** | **42** |

En la información anterior, se muestra el número de respuestas y comunicaciones externas del IMCRDZ, estas son establecidas en un oficio y radicados en la ventanilla única, de no ser así dichos documentos no se registran.