INFORME MENSUAL

Cargo: Recepcionista

Periodo del informe: 01 al 30 de septiembre 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 30 de septiembre 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 septiembre de 2020 se gestionaron un total de requerimientos, estos fueron registrados en su totalidad en el registro de comunicaciones para cada una de las dependencias de la siguiente manera.

|  |
| --- |
| **SEPTIEMBRE** |
| **ENTRADAS** | **50** |
|   |
| **Peticiones por Dependencia** | **Cantidad** | **%** |
| Fomento Cultural | 12 | 24 |
| Fomento de Deportes | 16 | 32 |
| Fomento de Actividad Física | 4 | 8 |
| Prestamos Escenarios Deportivos  | 7 | 14 |
| Mantenimiento de Escenarios | 0 | 0 |
| Atención al Usuario | 0 | 0 |
| Administrativo | 11 | 22 |
| Otros | 0 | 0 |

Como se observa en la gráfica anterior del total de las PQRS recibidas por dependencias en el periodo del 01 al 30 septiembre del presente año 2020. El 24% fueron del fomento cultural, el 32% fueron del fomento de deportes, el 8% fueron del fomento de actividad física, el 14% fueron de préstamos de escenarios, el 0% de mantenimientos de escenarios, el 0% de atención al usuario, el 22% de administrativo y el 0% otros,

Por lo anterior, se evidencia que la mayoría de comunicaciones que ingresan al IMCRDZ corresponden a la dependencia **fomento de deportes**

|  |
| --- |
| **SEPTIEMBRE** |
| **ENTRADAS** | **50** |
|   |
| **Peticiones por Dependencia** | **Cantidad** | **%** |
| PETICIÓN | 0 | 0 |
| DERECHO DE PETICIÓN | 0 | 0 |
| QUEJA | 0 | 0 |
| RECLAMO | 0 | 0 |
| SUGERENCIA | 0 | 0 |
| SOLICITUD | 28 | 56 |
| SOLICITUD DE ACCESO A INFORMACIÓN PÚBLICA | 0 | 0 |
| SOLICITUD DE PRÉSTAMO DE IMPLEMENTOS | 1 | 2 |
| SOLICITUD DE PRÉSTAMO DE ESCENARIOS | 3 | 6 |
| VINCULACIÓN DE SERVICIO SOCIAL | 3 | 6 |
| TUTELA | 0 | 0 |
| OTROS | 15 | 30 |
| FELICITACION | 0 | 0 |

En esta grafica se evidencia que, durante el periodo del 01 al 30 de septiembre del 2020, el 56% fueron solicitud, el 2% fueron solicitud de préstamo de implementos, el 6% fueron solicitud de préstamo de escenarios, el 6% fueron vinculación de servicio social, el 30% fueron otros.

Durante este mes la comunicación más representativa fue **solicitud** (solicitud préstamo de espacios en el centro cultural) con 28 correspondencias que representa el 56% del total de las peticiones.

Cada una de estas PQRS fue respondida en un promedio de número de días correspondiente a **2 días**

Ninguna de las anteriores solicitudes fue trasladada a otra institución.

|  |
| --- |
| **SEPTIEMBRE** |
| **NUMERO DE SALIDAS DEL IMCRDZ** | **96** |

|  |
| --- |
| **SEPTIEMBRE** |
| **NUMERO DE RESPUESTAS A PQRSF** | **43** |

|  |
| --- |
| **SEPTIEMBRE** |
| **NUMERO DE COMUNICACIONES EXTERNAS** | **53** |

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.