

## INFORME PQRS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES DEL SEGUNDO SEMESTRE DEL AÑO 2021

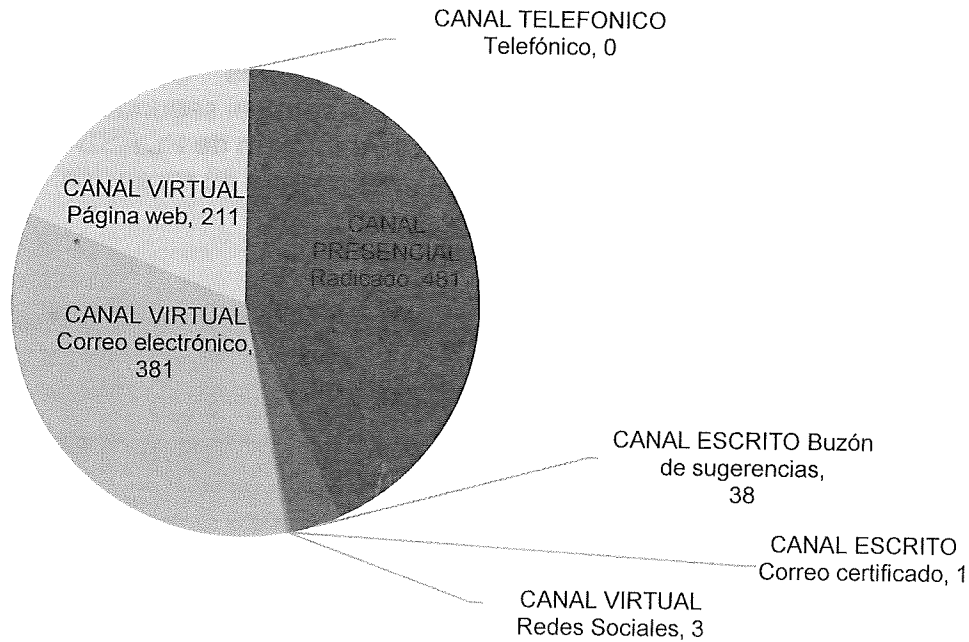
El presente informe, da cumplimiento a lo establecido en el artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, "Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional" y muestra en detalle las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicidades recibidos durante el segundo semestre del año 2021. Dicha información nos permite analizar el número de PQRS-D-F recibidas por cada uno de los canales habilitados por la entidad para su recepción.

A continuación, se presenta el análisis estadístico.

### ANÁLISIS ESTADÍSTICO

#### 1. CANALES DE RECEPCIÓN DE PQRS-D-F

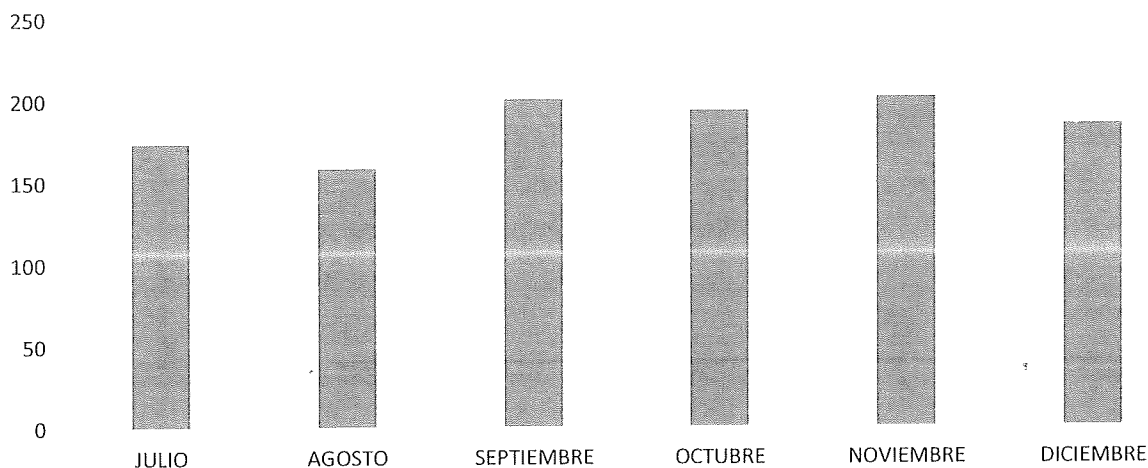
CANAL		CANTIDAD DE SOLICITUDES RECIBIDAS	PROCENTAJE
CANAL PRESENCIAL	Radicado	481	43%
	Buzón de sugerencias	38	3%
CANAL ESCRITO	Correo certificado	1	0.1%
	Redes Sociales	3	0%
CANAL VIRTUAL	Correo electrónico	381	34%
	Página web	211	19%
	Telefónico	0	0%
TOTAL GENERAL		1115	100%



Se evidencia que durante el segundo semestre del año 2021 los ciudadanos del Municipio de Soacha el canal de comunicación que más utilizan para interponer sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones es el canal presencial (Radicado) con una participación de 43% puesto que los ciudadanos quieren asegurarse de que su PQRSD-F este radicada de manera presencial, seguido por el canal virtual (Correo electrónico) con una participación del 34%, por la (Pagina Web) con una participación del 19% permitiendo a los ciudadanos acceder de manera más rápida para radicar sus solicitudes y por último el canal escrito (Buzón de sugerencias) con un 3% de participación siendo uno de los medios de recepción menos utilizados seguido del correo certificado, redes sociales, página web y telefónico ya que muchos de nuestros usuarios pueden desconocer estos medios de recepción.

## 2. POR MES DE RADICACIÓN

POR MES DE RADICACIÓN		
MES	CANTIDAD DE SOLICITUDES RECIBIDAS	PROCENTAJE
JULIO	174	16%
AGOSTO	159	14%
SEPTIEMBRE	201	18%
OCTUBRE	194	17%
NOVIEMBRE	202	18%
DICIEMBRE	185	17%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>1115</b>	<b>100%</b>

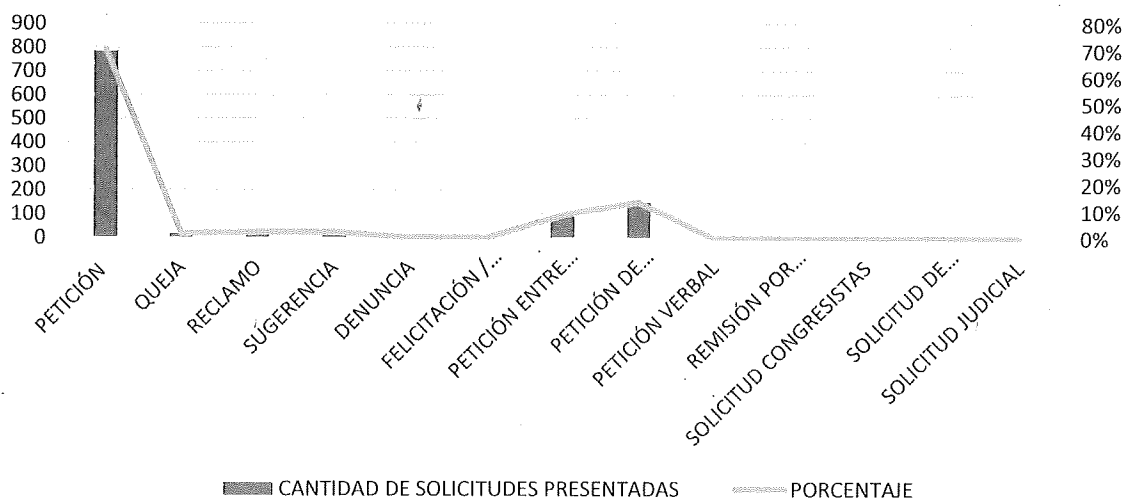


Se evidencia en la gráfica anterior el comportamiento de PQRSD-F recepcionadas durante el segundo semestre del año 2021 observando que el mes de noviembre tuvo la mayor participación con un 18% de PQRSD-F recepcionadas y el mes de agosto con la menor participación del 14% en la recepción de PQRSD-F.

### 3. POR TIPO DE REQUERIMIENTO

TIPO DE REQUERIMIENTO	CANTIDAD DE SOLICITUDES PRESENTADAS	PORCENTAJE
PETICIÓN	785	70%
QUEJA	19	2%
RECLAMO	25	2%
SUGERENCIA	25	2%
DENUNCIA	3	0%
FELICITACIÓN / AGRADECIMIENTO	3	0%
PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES	98	9%
PETICIÓN DE DOCUMENTOS E INFORMACIÓN	152	14%
PETICIÓN VERBAL	0	0%
REMISIÓN POR COMPETENCIA	1	0%
SOLICITUD CONGRESISTAS	0	0%
SOLICITUD DE INFORMACION Y DOCUMENTOS	3	0%
SOLICITUD JUDICIAL	1	0%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>1115</b>	<b>100%</b>

PQRS-D-F POR TIPO DE REQUERIMIENTO



El grafico muestra el comportamiento de las PQRSD-F de acuerdo al tipo de requerimiento, las peticiones siendo la más relevante con una participación del 70%, seguido de las peticiones de documentos e información con un 14% de participación, las peticiones entre autoridades con un 9% de participación seguido de las quejas, reclamos y sugerencias cada uno con una participación del 2% en PQRSD-F recibidas y con menor participación tenemos denuncia, felicitación, remisión por competencia, solicitud de información y documentos y solicitud judicial de acuerdo al tipo de requerimiento durante el año 2021.

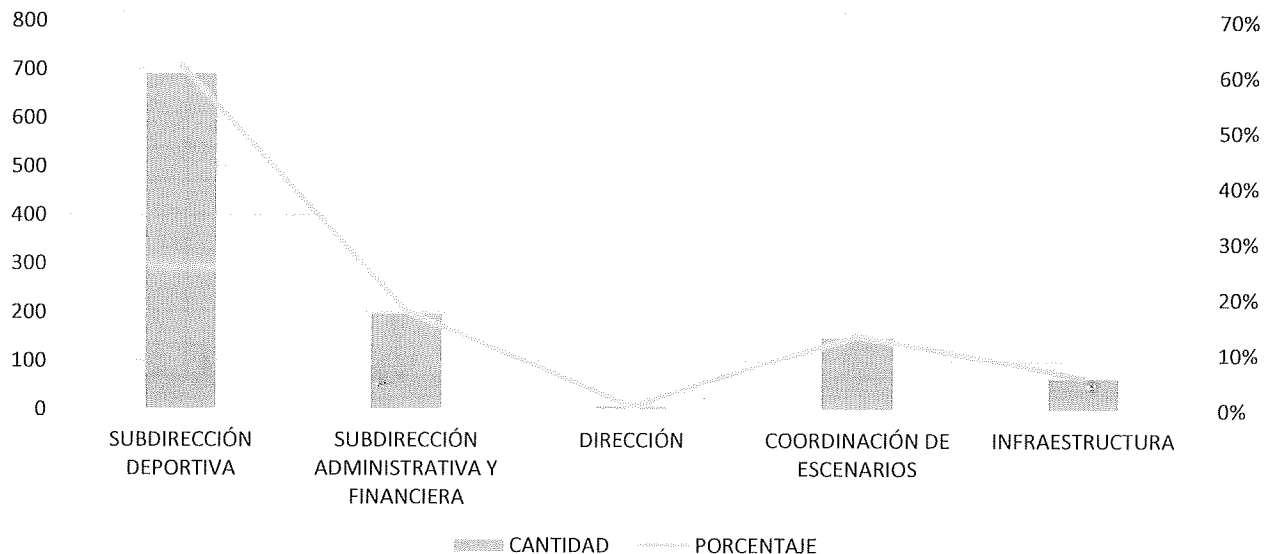
#### 4. HISTÓRICO MES A MES SEGÚN TIPO DE REQUERIMIENTO

TIPO DE REQUERIMIENTO	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
PETICIÓN	153	138	158	128	127	81	785
QUEJA	5	6	1	3	6	3	24
RECLAMO	2	0	3	4	7	4	20
SUGERENCIA	1	0	0	0	0	24	25
DENUNCIA	0	0	0	3	0	0	3
FELICITACIÓN / AGRADECIMIENTO	1	0	0	0	0	2	3
PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES	7	14	24	15	22	16	98
PETICIÓN DE DOCUMENTOS E INFORMACIÓN	5	1	15	41	39	51	152
PETICIÓN VERBAL	0	0	0	0	0	0	0
REMISIÓN POR COMPETENCIA	0	0	0	0	1	0	1
SOLICITUD CONGRESISTAS	0	0	0	0	0	0	0
SOLICITUD DE INFORMACION Y DOCUMENTOS	0	0	0	0	0	3	3
SOLICITUD JUDICIAL	0	0	0	0	0	1	1
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>174</b>	<b>159</b>	<b>201</b>	<b>194</b>	<b>202</b>	<b>0</b>	<b>1115</b>

El grafico muestra el comportamiento de las PQRSD-F mes a mes según el tipo de requerimiento, durante el segundo semestre del año 2021 la petición es el tipo de requerimiento más usado con una cantidad de 785 PQRSD-F seguido de las peticiones de documentos e información con 152 PQRSD-F, las peticiones entre autoridades con un total de 98 PQRSD-F y las quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, felicitación, remisión por competencia, solicitud de información y documentos y solicitud judicial con un total de 80 PQRSD-F siendo los tipos de requerimiento con menor participación durante la vigencia del 2021.

## 5. PQRSD-F POR AREA

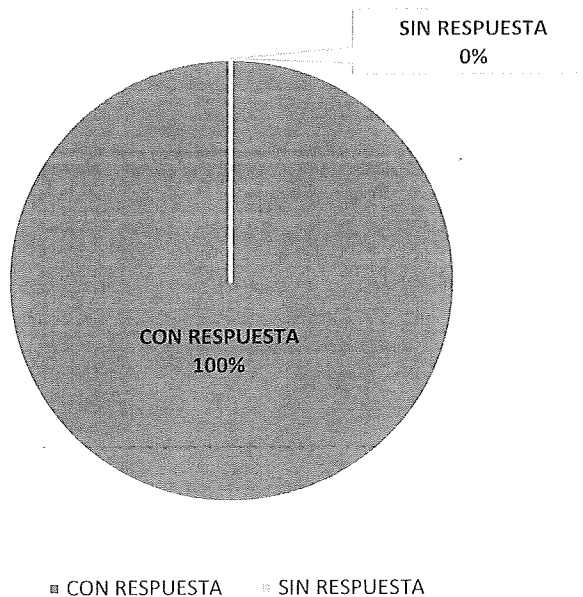
AREA	CANTIDAD	PORCENTAJE
SUBDIRECCIÓN DEPORTIVA	692	62%
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	198	18%
DIRECCIÓN	8	1%
COORDINACIÓN DE ESCENARIOS	150	13%
INFRAESTRUCTURA	67	6%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>1115</b>	<b>100%</b>



Se evidencia en la gráfica anterior quien recibe mayor número de PQRSD-F para resolver con una participación del 62% es la subdirección deportiva, seguido de la subdirección administrativa y financiera con un 18%, la coordinación de escenarios con una participación del 13%, el área de infraestructura con una participación del 6% y por último la dirección con una participación del 1%, lo que muestra este resultado es el interés y la gran importancia que tiene para los usuarios la información misional del IMRDS.

## 6. PQRSD-F CON RESPUESTA Y SIN RESPUESTA

TIPO DE REQUERIMIENTO	CON RESPUESTA	SIN RESPUESTA
PETICIÓN	785	0
QUEJA	19	0
RECLAMO	25	0
SUGERENCIA	25	0
DENUNCIA	3	0
FELICITACIÓN	3	0
PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES	98	0
PETICIÓN DE DOCUMENTOS E INFORMACIÓN	152	0
PETICIÓN VERBAL	0	0
REMISIÓN POR COMPETENCIA	1	0
SOLICITUD CONGRESISTAS	0	0
SOLICITUD DE INFORMACION Y DOCUMENTOS	3	0
SOLICITUD JUDICIAL	1	0
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>1115</b>	<b>0</b>
<b>PORCENTAJE</b>	<b>100%</b>	<b>0%</b>
<b>TOTAL PQRSD-F</b>	<b>1115</b>	



Se evidencia que el 100% de los requerimientos han sido resueltos satisfactoriamente.

Es importante mencionar que el Grupo de Atención al Ciudadano, antes del vencimiento de cada requerimiento, realiza el envío de alertas de vencimiento con tres y con un día de anticipado para vencer la PQRSD-F al responsable para lograr dar respuesta oportuna a los requerimientos de los usuarios.

### PLAN DE MEJORAMIENTO

DESCRIPCION	TAREA	RESPONSABLE TAREA	TIEMPOS	RECURSOS	FINANCIACION	INDICADOR DE SEGUIMIENTO	RESPONSABLE SEGUIMIENTO
Capacitación PQRSD-F	Protocolos, procedimientos, normatividad	Oficina atención al ciudadano	Mínimo una vez por semestre	Internet- videos- piezas graficas- correos electrónicos	N/A	Cantidad de personas que asistieron y la evaluación	Oficina atención al ciudadano
Capacitación atención al ciudadano	Protocolos, procedimientos, normatividad	Oficina atención al ciudadano	Mínimo una vez por semestre	Internet- videos- piezas graficas- correos electrónicos	N/A	Cantidad de personas que asistieron y la evaluación	Oficina atención al ciudadano
Fortalecer canales más débiles	Buzones de sugerencias	Oficina atención al ciudadano	las veces que sea necesario	página web- facebook- cartelera	Según disponibilidad	Entrega de evidencias	Oficina atención al ciudadano
Minimizar el número de quejas	Establecer y dar a conocer al ciudadano los procedimientos, requisitos y trámites para acceder a los espacios de manera fácil	Oficina atención al ciudadano, sub dirección deportiva y prensa	las veces que sea necesario	Internet- videos- piezas graficas- correos electrónicos	N/A	Entrega de evidencias de publicaciones	Oficina atención al ciudadano
Minimizar el número de PQRSD-F	Enviar alertas de vencimiento Actualizar la sección preguntas frecuentes de la página web Divulgar continuamente la ruta de gestión de PQRSD-F	Oficina atención al ciudadano	Las veces que sea necesario	correos electrónicos, Página web actualizada	N/A	Entrega de evidencias	Oficina atención al ciudadano



## CONCLUSIONES

Con base en la información que se ha presentado, la oficina de atención al ciudadano debe fortalecer la publicidad con piezas graficas informativas en los diferentes canales de atención al ciudadano para que tengan a la mano la información relevante de manera fácil y clara frente a las diferentes solicitudes.

A demás sugiere tener en cuenta para mejorar la información relacionada con la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias o felicitaciones que puede presentar la ciudadanía, usuarios y partes interesadas

- ✓ Se sugiere a los funcionarios y/o contratistas, cumplir con la gestión de las PQRSD-F cumpliendo con los tiempos establecidos internamente de respuesta de 3 a 5 días hábiles dependiendo el tema de requerimiento.

Elaboró:

*Andrea Venegas franco.*

Andrea Lizeth Venegas Franco – Prestación de servicios profesionales para articular e implementar las políticas de atención al usuario y participación ciudadana del IMRDS.

Revisó:

*Adriana Marcela Baquero Cruz*

Adriana Marcela Baquero Cruz - Secretaria Ejecutiva del IMRDS

