

## INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES - PQRSD-F SEGUNDO BIMESTRE DEL AÑO 2022

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 bimestre marzo - abril del año 2022. Dicha información nos permite analizar el número de PQRSD-F recibidas por cada uno de los canales habilitados por la Entidad para su recepción.

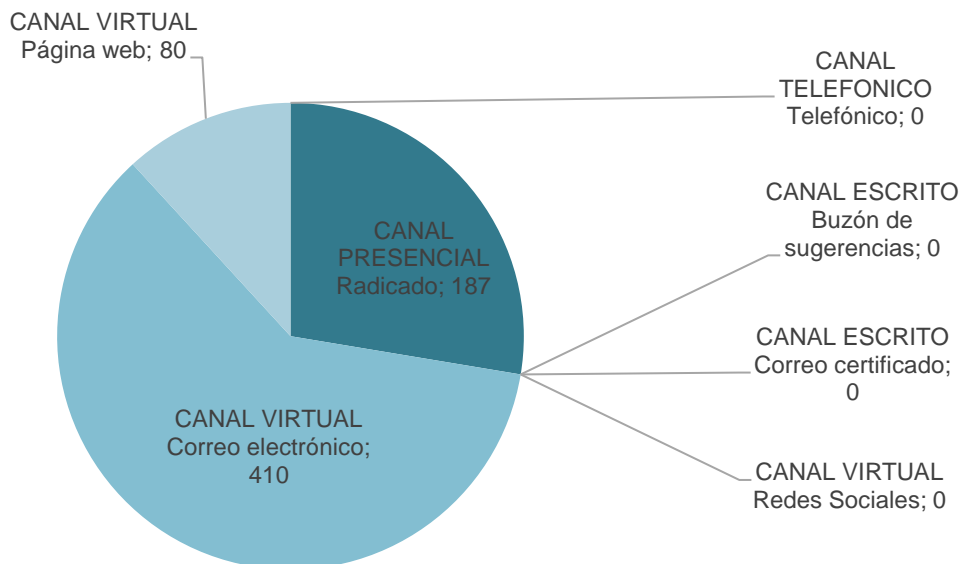
A continuación, se presenta el análisis estadístico.

### ANÁLISIS ESTADÍSTICO

#### 1. CANALES DE RECEPCIÓN DE PQRSD-F

CANAL		CANTIDAD DE SOLICITUDES RECIBIDAS	PROCENTAJE
CANAL PRESENCIAL	Radicado	187	28%
	Buzón de sugerencias	0	0%
CANAL ESCRITO	Correo certificado	0	0%
	Redes Sociales	0	0%
CANAL VIRTUAL	Correo electrónico	410	61%
	Página web	80	12%
CANAL TELEFONICO	Telefónico	0	0%
<b>TOTAL GENERAL</b>		<b>677</b>	<b>100%</b>

## CANTIDAD DE SOLICITUDES RECIBIDAS

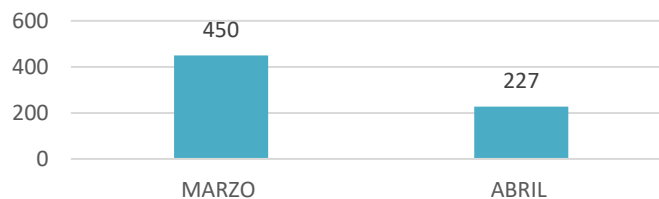


Se evidencia que durante el bimestre (marzo - abril) los ciudadanos del Municipio de Soacha el canal de comunicación que más utilizan para interponer sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones es el canal virtual – Correo electrónico con una participación de 61%, seguido por el canal presencial - radicado con una participación del 28%, nuevamente el canal virtual – página web con una participación del 12% siendo los medios de comunicación más utilizados y son unos de los medios de fácil acceso.

## 2. POR MES DE RADICACIÓN

POR MES DE RADICACIÓN		
MES	CANTIDAD DE SOLICITUDES RECIBIDAS	PROCENTAJE
MARZO	450	66%
ABRIL	227	34%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>677</b>	<b>100%</b>

### PQRSD-F POR MES DE RADICACIÓN CANTIDAD DE SOLICITUDES RECIBIDAS

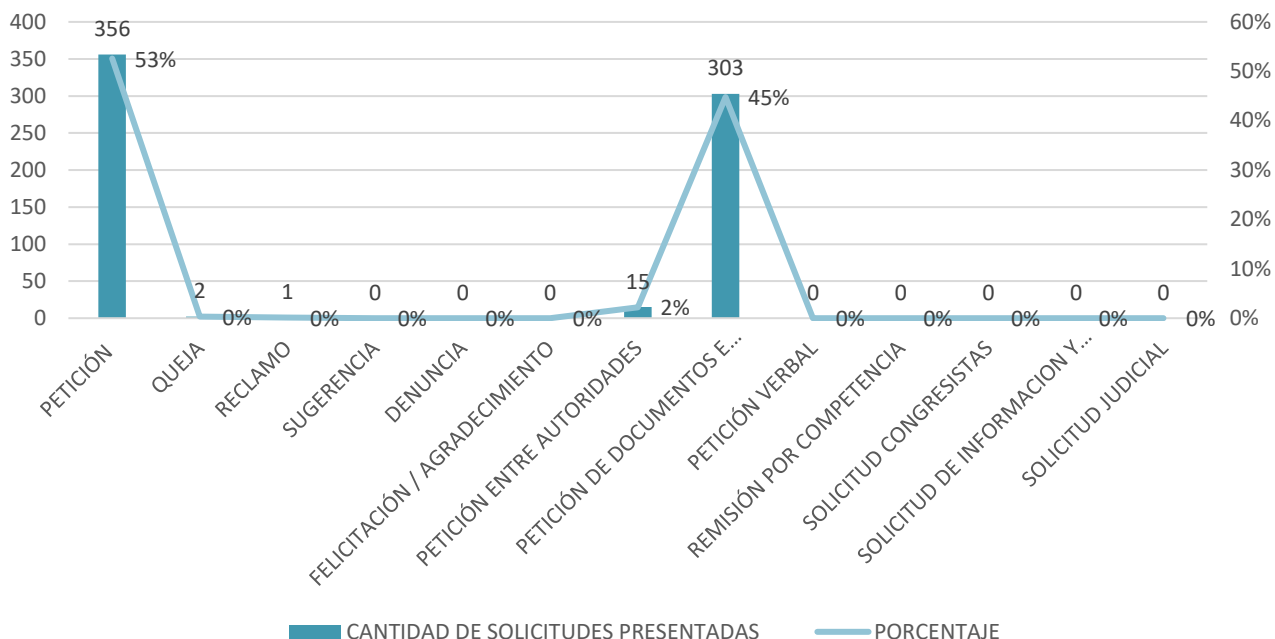


Se evidencia en la gráfica anterior el comportamiento de PQRSD-F recepcionadas durante el bimestre marzo - abril del año 2022 observando que el mes de marzo tuvo la mayor participación con un 66% de PQRSD-F recepcionadas y el mes de abril con una participación menor del 34% en la recepción de PQRSD-F.

### 3. POR TIPO DE REQUERIMIENTO

TIPO DE REQUERIMIENTO	CANTIDAD DE SOLICITUDES PRESENTADAS	PORCENTAJE
PETICIÓN	356	53%
QUEJA	2	0%
RECLAMO	1	0%
SUGERENCIA	0	0%
DENUNCIA	0	0%
FELICITACIÓN / AGRADECIMIENTO	0	0%
PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES	15	2%
PETICIÓN DE DOCUMENTOS E INFORMACIÓN	303	45%
PETICIÓN VERBAL	0	0%
REMISIÓN POR COMPETENCIA	0	0%
SOLICITUD CONGRESISTAS	0	0%
SOLICITUD DE INFORMACION Y DOCUMENTOS	0	0%
SOLICITUD JUDICIAL	0	0%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>677</b>	<b>100%</b>

### PQRSD-F POR TIPO DE REQUERIMIENTO

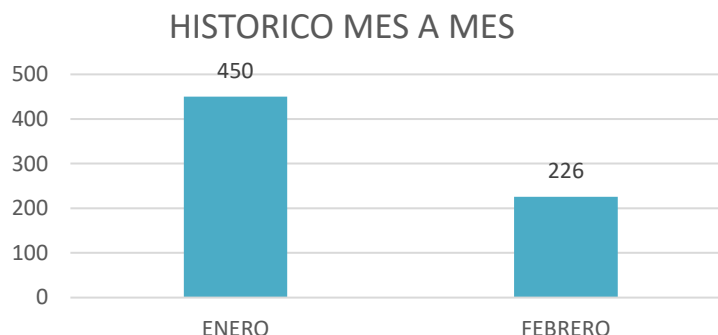


El gráfico muestra el comportamiento de las PQRSD-F de acuerdo al tipo de requerimiento, las peticiones siendo la más relevante con una participación del 53%, seguido de las peticiones de documentos e información con un 45% de participación, las peticiones entre autoridades con un 6% de participación, las quejas con un porcentaje de participación del 2% y reclamos, sugerencias y felicitaciones sin ninguna participación en PQRSD-F recibidas de acuerdo al tipo de requerimiento durante el año 2022.

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

TIPO DE REQUERIMIENTO	MAR	ABR	PORCENTAJE
PETICIÓN	238	118	53%
QUEJA	1	1	0%
RECLAMO	0	1	0%
SUGERENCIA	0	0	0%
DENUNCIA	0	0	0%
FELICITACIÓN / AGRADECIMIENTO	0	0	0%
PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES	8	7	2%
PETICIÓN DE DOCUMENTOS E INFORMACIÓN	203	100	45%
PETICIÓN VERBAL	0	0	0%
REMISIÓN POR COMPETENCIA	0	0	0%

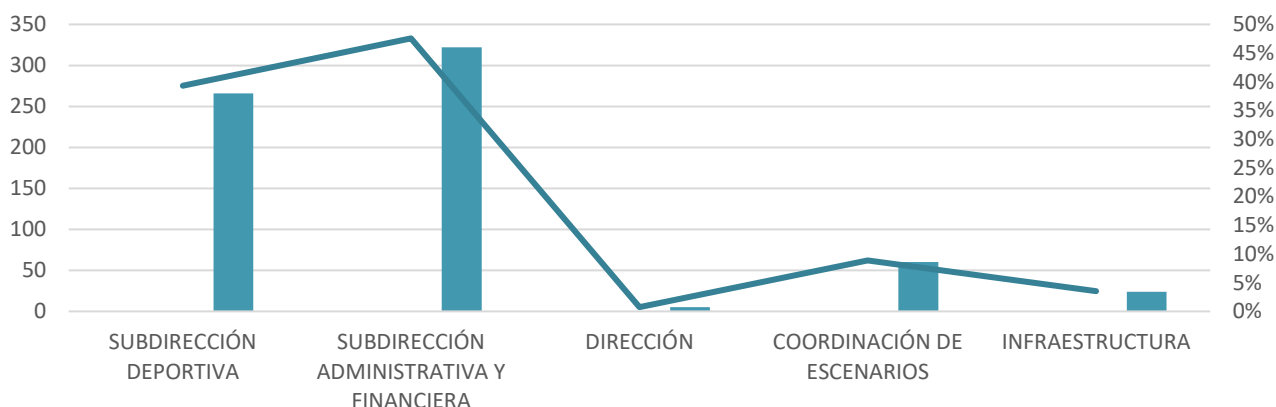
SOLICITUD CONGRESISTAS	0	0	0%
SOLICITUD JUDICIAL	0	0	0%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>450</b>	<b>227</b>	<b>100%</b>



El grafico muestra el comportamiento de las PQRSD-F mes a mes según el tipo de requerimiento, durante el segundo bimestre del año 2022, la petición general es el tipo de requerimiento más usado con una cantidad de 356 pqrds-f con un porcentaje de participación del 53% seguido de las peticiones de documentos e información con 303 pqrds-f con un porcentaje de participación del 45%, luego las peticiones entre autoridades con un total de 15 pqrds-f con un porcentaje de participación del 2%, las quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, felicitación, remisión por competencia, y solicitud judicial siendo los tipos de requerimiento con menor participación durante el bimestre en la vigencia del 2022.

## 5. PQRSD-F POR AREA

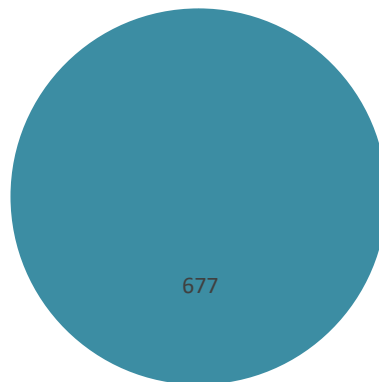
AREA	CANTIDAD	PORCENTAJE
SUBDIRECCIÓN DEPORTIVA	266	39%
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	322	48%
DIRECCIÓN	5	1%
COORDINACIÓN DE ESCENARIOS	60	9%
INFRAESTRUCTURA	24	4%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>677</b>	<b>100%</b>



Se evidencia en la gráfica anterior quien recibe mayor número de PQRSD-F es la subdirección Administrativa y Financiera para resolver con una participación del 48%, seguido de la Subdirección Deportiva con una participación del 39%, la coordinación de escenarios con una participación del 9%, el área de infraestructura con una participación del 4% y por último la dirección siendo el área que menos recibe PQRSD-F lo que muestra este resultado es el interés y la gran importancia que tiene la información administrativa del IMRDS a la que debe responder.

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

TIPO DE REQUERIMIENTO	CON RESPUESTA	SIN RESPUESTA
PETICIÓN	356	0
QUEJA	2	0
RECLAMO	1	0
SUGERENCIA	0	0
DENUNCIA	0	0
FELICITACIÓN	0	0
PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES	15	0
PETICIÓN DE DOCUMENTOS E INFORMACIÓN	303	0
PETICIÓN VERBAL	0	0
REMISIÓN POR COMPETENCIA	0	0
SOLICITUD CONGRESISTAS	0	0
SOLICITUD JUDICIAL	0	0
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>677</b>	<b>0</b>
<b>PORCENTAJE</b>	<b>100%</b>	<b>0%</b>



■ CON RESPUESTA ■ SIN RESPUESTA ■ EN PROCESO

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

Es importante mencionar que el equipo de Atención al Usuario, antes del vencimiento de cada requerimiento, realiza el envío de alertas de vencimiento con 3 días y un día de anticipado para vencer las PQRSD-F al responsable para lograr dar respuesta oportuna a los requerimientos de los usuarios.

Además, se han venido socializando diferentes piezas graficas (Tiempos de respuesta, aspectos clave para elaborar una respuesta a PQRSD-F y canales de atención).

## 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- carteleras	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:

Original Firmado

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

### Revisó:

Original Firmado

Adriana Marcela Baquero Cruz - Secretaria Ejecutiva del IMRDS