

**INFORME**  
**PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y**  
**FELICITACIONES - PQRSD-F**  
**PRIMER SEMESTRE 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 primer semestre enero a junio 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 surecepción.

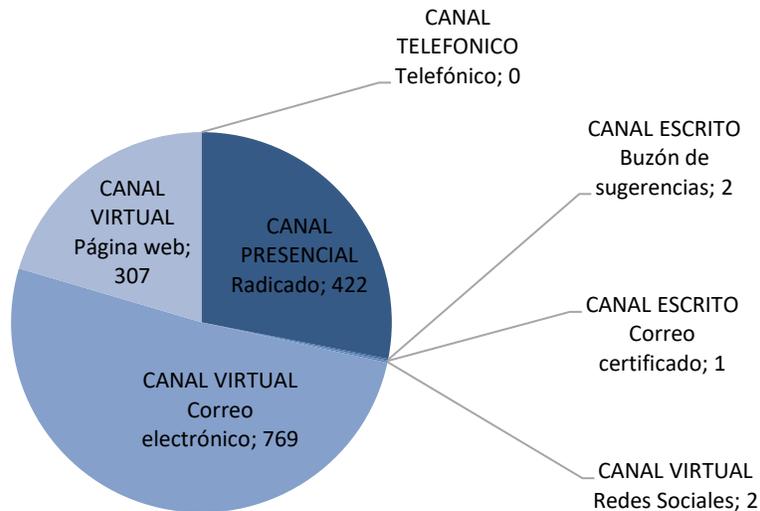
A continuación, se presenta el análisis estadístico.

**ANÁLISIS ESTADÍSTICO**

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

CANAL		CANTIDAD DE SOLICITUDES RECIBIDAS	PROCENTAJE
CANAL PRESENCIAL	Radicado	422	28%
CANAL ESCRITO	Buzón de sugerencias	2	0%
	Correo certificado	1	0%
CANAL VIRTUAL	Redes Sociales	2	0%
	Correo electrónico	769	51%
	Página web	307	20%
CANAL TELEFONICO	Telefónico	0	0%
<b>TOTAL GENERAL</b>		<b>1503</b>	<b>100%</b>

## CANALES DE RECEPCIÓN DE PQRSD-F



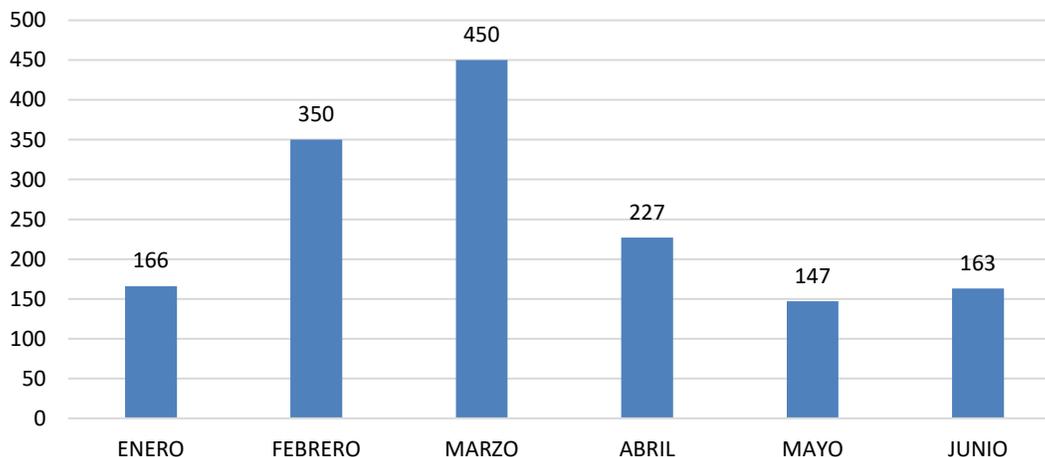
Se evidencia que durante el semestre (enero – junio) de 1503 PQRSD-F recibidas y registradas los ciudadanos del Municipio de Soacha el canal de comunicación que más utilizan para interponer sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones es el canal virtual – Correo electrónico con una participación de 51%, seguido por el canal presencial - radicado con una participación del 28%, nuevamente el canal virtual – página web con una participación del 20% 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
ENERO	166	11%
FEBRERO	350	23%
MARZO	450	30%
ABRIL	227	15%
MAYO	147	10%

JUNIO	163	11%
JULIO	0	0%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>1503</b>	<b>100%</b>

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



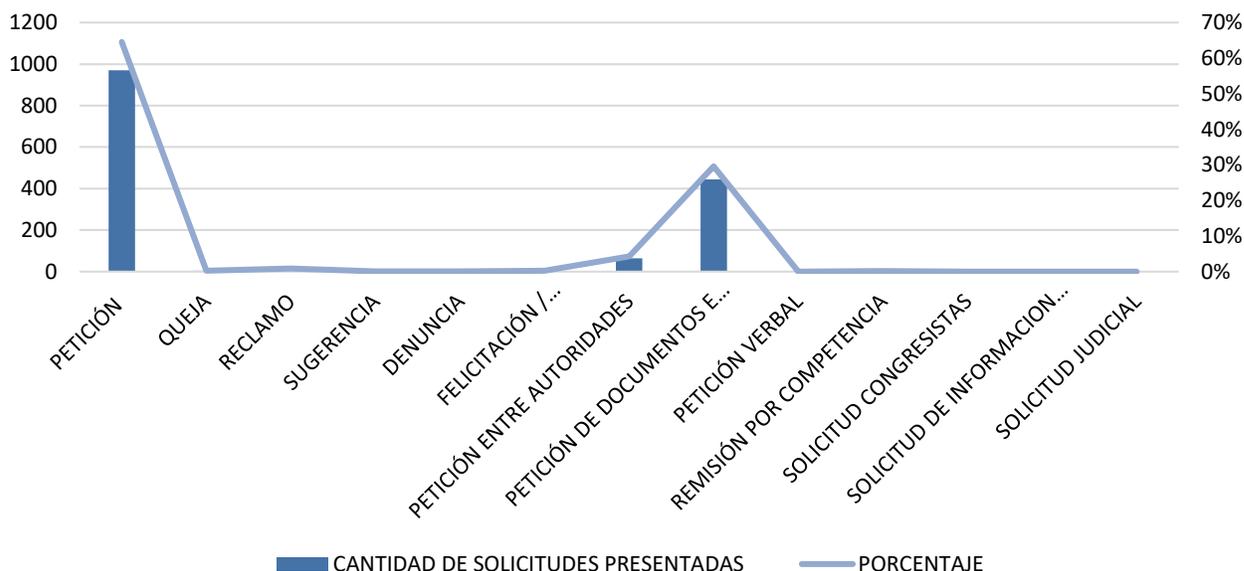
Se evidencia en la gráfica anterior el comportamiento de las PQRSD-F recibidas durante el primer semestre, donde se denota que el mes con mayor recepción corresponde al mes de marzo del año 2022 con una participación del 30%, seguido por el mes de febrero con una participación del 23%, abril 15%, enero y junio 11% finalizando con mayo 10%

### 3. POR TIPO DE REQUERIMIENTO

TIPO DE REQUERIMIENTO	CANTIDAD DE SOLICITUDES PRESENTADAS	PORCENTAJE
PETICIÓN	970	65%
QUEJA	4	0%
RECLAMO	13	1%
SUGERENCIA	1	0%
DENUNCIA	1	0%
FELICITACIÓN / AGRADECIMIENTO	4	0%
PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES	64	4%

PETICIÓN DE DOCUMENTOS E INFORMACIÓN	444	30%
PETICIÓN VERBAL	0	0%
REMISIÓN POR COMPETENCIA	2	0%
SOLICITUD CONGRESISTAS	0	0%
SOLICITUD DE INFORMACION Y DOCUMENTOS	0	0%
SOLICITUD JUDICIAL	0	0%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>1503</b>	<b>100%</b>

### PQRSD-F POR TIPO DE REQUERIMIENTO

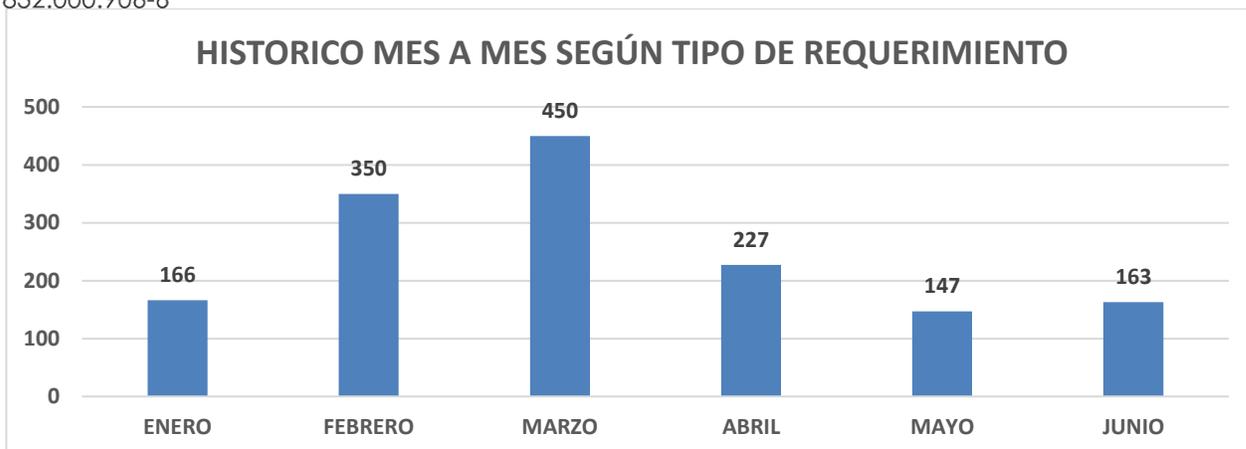


El gráfico muestra el comportamiento de las PQRSD-F de acuerdo al tipo de requerimiento, las peticiones siendo la más relevante con una participación del 65%, seguido de las peticiones de documentos e información con un 30% de participación, las peticiones entre autoridades con un 4% de participación, los reclamos con un porcentaje de participación del 1%, quejas 0.3%, sugerencia, denuncia y remisión por competencia cada una con una participación del 0.1% PQRSD-F recibidas de acuerdo al tipo de requerimiento durante el año 2022.

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

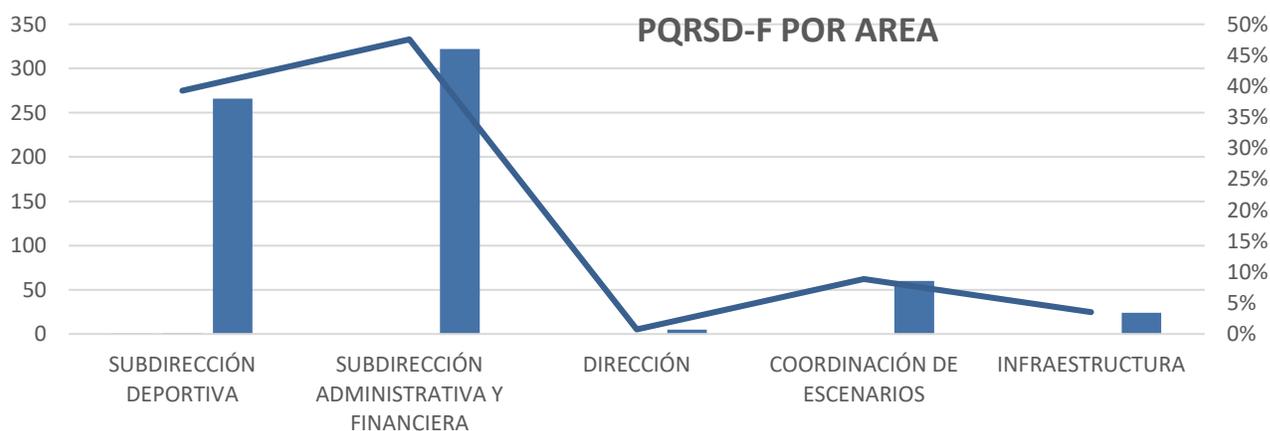
TIPO DE REQUERIMIENTO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	PORCENTAJE
PETICIÓN	137	280	238	118	90	107	970	65%
QUEJA	0	1	1	1	0	1	4	0,3%
RECLAMO	2	4	0	1	6	0	13	0,9%
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	1	1	0,1%
DENUNCIA	1	0	0	0	0	0	1	0,1%
FELICITACIÓN / AGRADECIMIENTO	0	0	0	0	2	2	4	0,3%
PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES	7	13	8	7	15	14	64	4%
PETICIÓN DE DOCUMENTOS E INFORMACIÓN	18	51	203	100	34	38	444	30%
PETICIÓN VERBAL	0	0	0	0	0	0	0	0%
REMISIÓN POR COMPETENCIA	1	1	0	0	0	0	2	0,1%
SOLICITUD CONGRESISTAS	0	0	0	0	0	0	0	0%
SOLICITUD JUDICIAL	0	0	0	0	0	0	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>166</b>	<b>350</b>	<b>450</b>	<b>227</b>	<b>147</b>	<b>163</b>	<b>1503</b>	<b>100%</b>

A continuación podemos evidenciar en la gráfica que de las 1503 PQRSD-F recibidas, registradas y gestionadas la cual el grafico muestra el comportamiento de las PQRSD-F mes a mes según el tipo de requerimiento, durante el primer semestre del año 2022, donde se denota que la mayor recepción de requerimientos corresponde a peticiones con un porcentaje de participación del 65% seguido por las peticiones de documentos e información con el 30%, peticiones entre autoridades 4% y con menor porcentaje de participación en todo el semestre fueros quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, felicitaciones y remisión por competencia.



## 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>

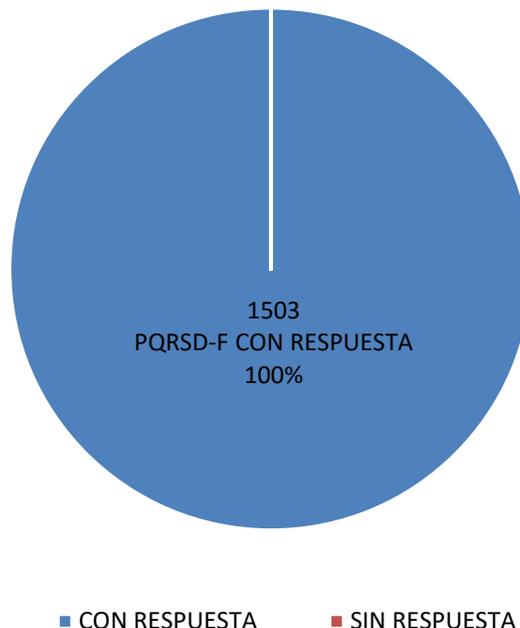


Se evidencia en la gráfica anterior quien recibió mayor número de PQRSD-F durante el semestre es la subdirección Deportiva para resolver con una participación del 51%, seguido de la Subdirección Deportiva con una participación del 33%, la coordinación de escenarios con una participación del 12%, el área de infraestructura con una participación del 3% 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 misionalidad del instituto y 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	970	0
QUEJA	4	0
RECLAMO	13	0
SUGERENCIA	1	0
DENUNCIA	1	0
FELICITACIÓN	4	0
PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES	64	0
PETICIÓN DE DOCUMENTOS E INFORMACIÓN	444	0
PETICIÓN VERBAL	0	0
REMISIÓN POR COMPETENCIA	2	0
SOLICITUD CONGRESISTAS	0	0
SOLICITUD DE INFORMACION Y DOCUMENTOS	0	0
SOLICITUD JUDICIAL	0	0
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>1503</b>	<b>0</b>
<b>PORCENTAJE</b>	<b>100%</b>	<b>0%</b>
<b>TOTAL PQRSD-F</b>	<b>1503</b>	

## PQRSD-F CON RESPUESTA Y SIN RESPUESTA



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 días antes de su vencimiento 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	TIEMPOS	RECURSOS	FINANCIACION	INDICADOR DE SEGUIMIENTO	RESPONSABLE SEGUIMIENTO
Capacitación PQRSD-F	Protocolos, procedimientos, normatividad	Oficina atención al ciudadano	Mínimo una vez por semestre	Videos, piezas gráficas, 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	Videos, piezas gráficas, 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 sean necesarias	página web- cartelera	Según disponibilidad	Entrega de evidencias	Oficina atención al ciudadano
Minimizar el número de PQRSD-F	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	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	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 gráficas 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 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