

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

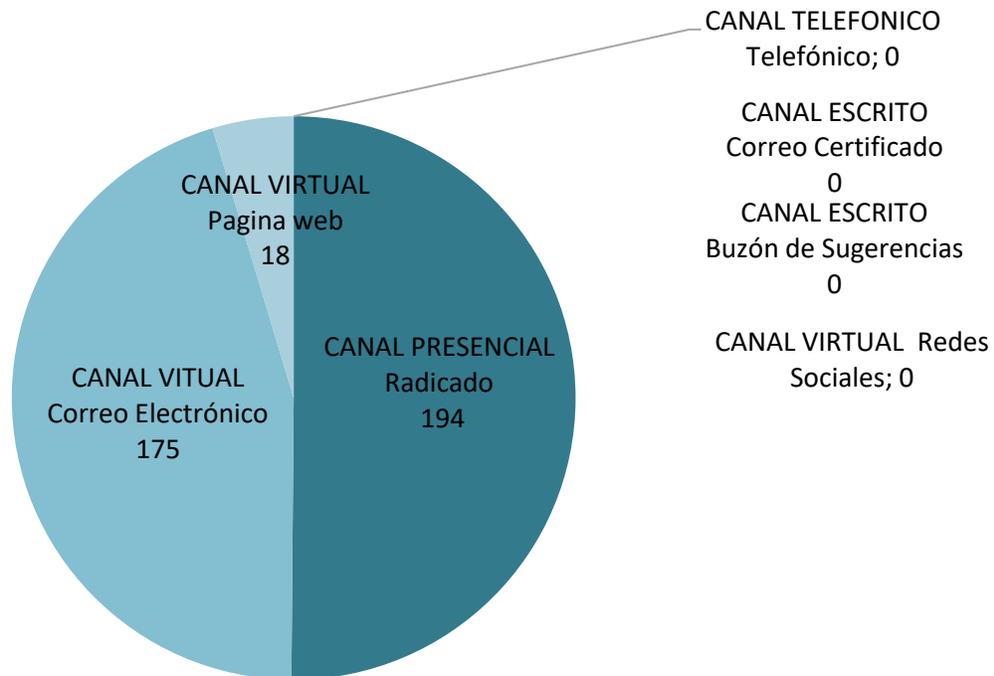
El presente informe, da cumplimiento a lo establecido en el artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, “Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional” y muestra en detalle las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicidades recibidos durante el quinto bimestre septiembre - octubre 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

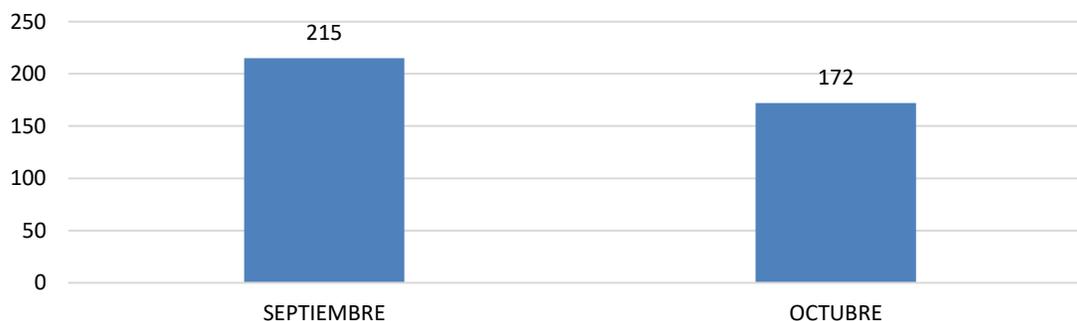
CANAL		CANTIDAD DE SOLICITUDES RECIBIDAS	PROCENTAJE
CANAL PRESENCIAL	Radicado	194	50%
CANAL ESCRITO	Buzón de sugerencias	0	0%
	Correo certificado	0	0%
CANAL VIRTUAL	Redes Sociales	0	0%
	Correo electrónico	175	45%
	Página web	18	5%
CANAL TELEFONICO	Telefónico	0	0%
<b>TOTAL GENERAL</b>		<b>387</b>	<b>100%</b>



Se evidencia que durante el quinto bimestre (septiembre - octubre) 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 50%, seguido por el canal virtual – correo electrónico con una participación del 45%, nuevamente el canal virtual – página web con una participación del 5% siendo los medios de comunicación más utilizados y son unos de los medios de fácil acceso.

## 2. POR MES DE RADICACIÓN

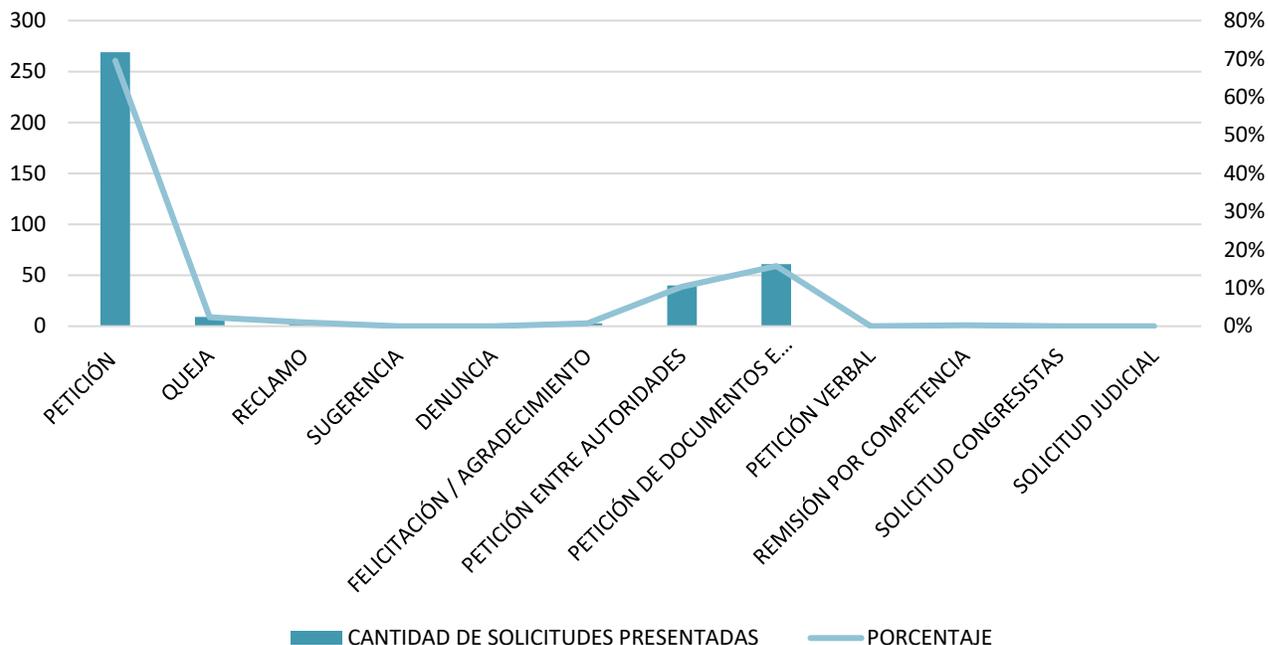
POR MES DE RADICACIÓN		
MES	CANTIDAD DE SOLICITUDES RECIBIDAS	PROCENTAJE
SEPTIEMBRE	215	56%
OCTUBRE	172	44%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>387</b>	<b>100%</b>



Se evidencia en la gráfica anterior el comportamiento de PQRSD-F recepcionadas durante el quinto bimestre del año 2022 observando que el mes de septiembre tuvo la mayor participación con un 56% de PQRSD-F recepcionadas y el mes de octubre con una participación menor del 44% en la recepción de PQRSD-F.

### 3. POR TIPO DE REQUERIMIENTO

TIPO DE REQUERIMIENTO	CANTIDAD DE SOLICITUDES PRESENTADAS	PORCENTAJE
PETICIÓN	269	70%
QUEJA	9	2%
RECLAMO	4	1%
SUGERENCIA	0	0%
DENUNCIA	0	0%
FELICITACIÓN / AGRADECIMIENTO	3	1%
PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES	40	10%
PETICIÓN DE DOCUMENTOS E INFORMACIÓN	61	16%
PETICIÓN VERBAL	0	0%
REMISIÓN POR COMPETENCIA	1	0%
SOLICITUD CONGRESISTAS	0	0%
SOLICITUD JUDICIAL	0	0%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>387</b>	<b>100%</b>



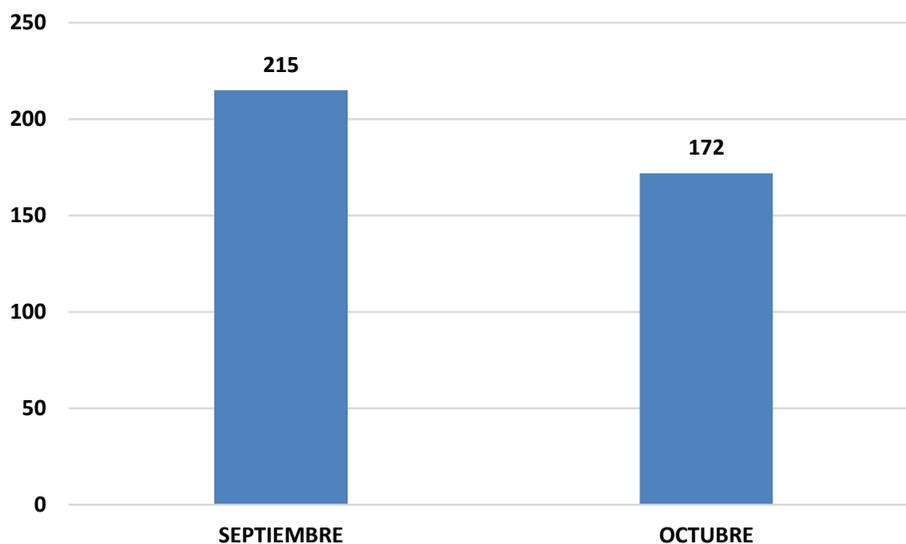
El grafico muestra el comportamiento de las PQRSD-F de acuerdo al tipo de requerimiento, las peticiones siendo la más relevante con una participación del 70%, seguido de las peticiones de documentos e información con un 16% de participación, las peticiones entre autoridades con un 10% de participación, las quejas con un porcentaje de participación del 2% y reclamos, sugerencias y felicitaciones con la participación más baja en PQRSD-F recibidas de acuerdo al tipo de requerimiento durante el quinto bimestre del año 2022.

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

TIPO DE REQUERIMIENTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	PORCENTAJE	TOTAL
PETICIÓN	155	114	70%	269
QUEJA	4	5	2%	9
RECLAMO	1	3	1%	4
SUGERENCIA	0	0	0%	0
DENUNCIA	0	0	0%	0
FELICITACIÓN / AGRADECIMIENTO	0	3	1%	3
PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES	27	13	10%	40

Nit. 832.000.906-6

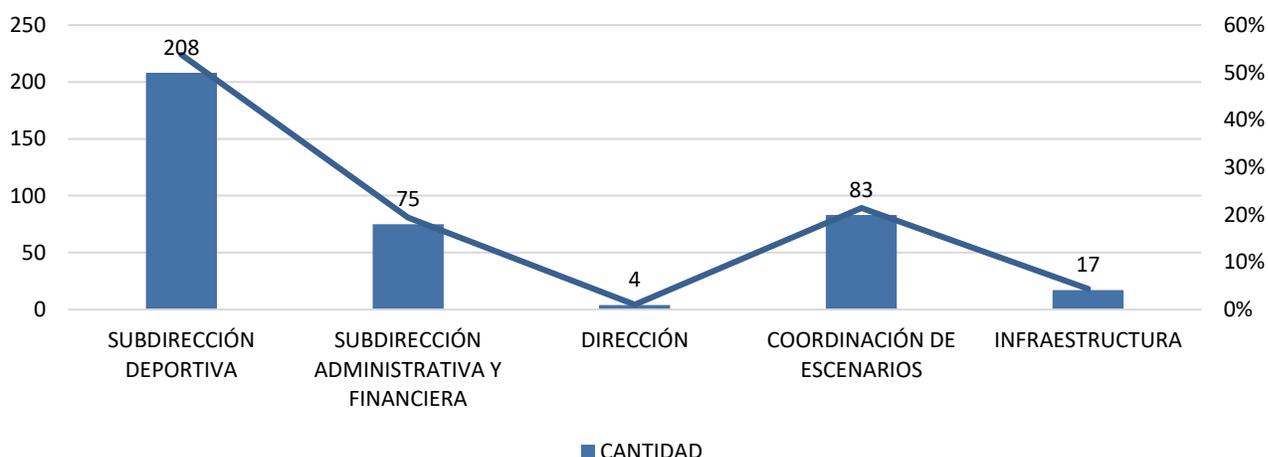
PETICIÓN DE DOCUMENTOS E INFORMACIÓN	27	34	16%	61
PETICIÓN VERBAL	0	0	0%	0
REMISIÓN POR COMPETENCIA	1	0	0%	1
SOLICITUD CONGRESISTAS	0	0	0%	0
SOLICITUD JUDICIAL	0	0	0%	0
<b>TOTAL</b>	<b>215</b>	<b>172</b>	<b>100%</b>	<b>387</b>



El grafico muestra el comportamiento de las PQRSD-F mes a mes según el tipo de requerimiento, durante el quinto bimestre del año 2022, la petición general es el tipo de requerimiento más usado con una cantidad de 269 pqrds-f con un porcentaje de participación del 70% seguido de las peticiones de documentos e información con 61 pqrds-f con un porcentaje de participación del 16%, luego las peticiones entre autoridades con un total de 10 pqrds-f con un porcentaje de participación del 10%, 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

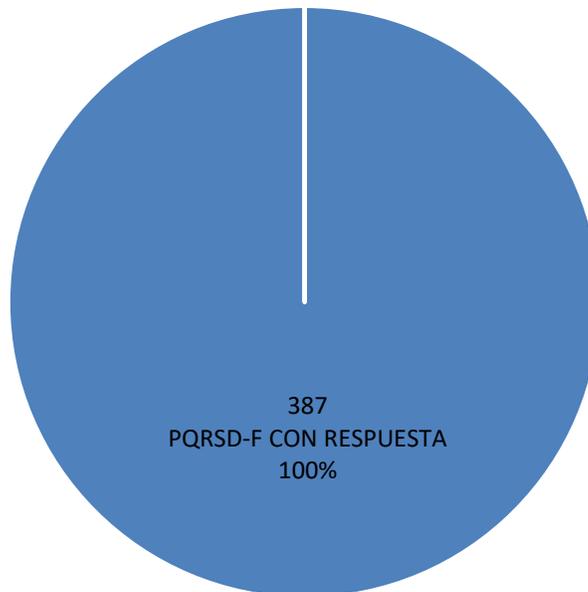
AREA	CANTIDAD	PORCENTAJE
SUBDIRECCIÓN DEPORTIVA	208	54%
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	75	19%
DIRECCIÓN	4	1%
COORDINACIÓN DE ESCENARIOS	83	21%
INFRAESTRUCTURA	17	4%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>387</b>	<b>100%</b>



Se evidencia en la gráfica anterior quien recibe mayor número de PQRSD-F es la Subdirección Deportiva para resolver con una participación del 54%, seguido de la Subdirección Administrativa y Financiera con una participación del 19%, la coordinación de escenarios con una participación del 21%, 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 misional y los tramites interno administrativos del IMRDS a la que debe responder.

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

TIPO DE REQUERIMIENTO	CON RESPUESTA	SIN RESPUESTA
PETICIÓN	269	0
QUEJA	9	0
RECLAMO	4	0
SUGERENCIA	0	0
DENUNCIA	0	0
FELICITACIÓN	3	0
PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES	40	0
PETICIÓN DE DOCUMENTOS E INFORMACIÓN	61	0
PETICIÓN VERBAL	0	0
REMISIÓN POR COMPETENCIA	1	0
SOLICITUD CONGRESISTAS	0	0
SOLICITUD JUDICIAL	0	0
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>387</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 algunos días 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	RESPONSABLETAREA	TIEMPOS	RECURSOS	FINANCIACION	INDICADOR DE SEGUIMIENTO	RESPONSABLE SEGUIMIENTO
Capacitación PQRSD-F	Protocolos, procedimientos, normatividad	Oficina atención alciudadano	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 alciudadano	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