

INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES - PQRS-D-F SEXTO BIMESTRE DEL AÑO 2022

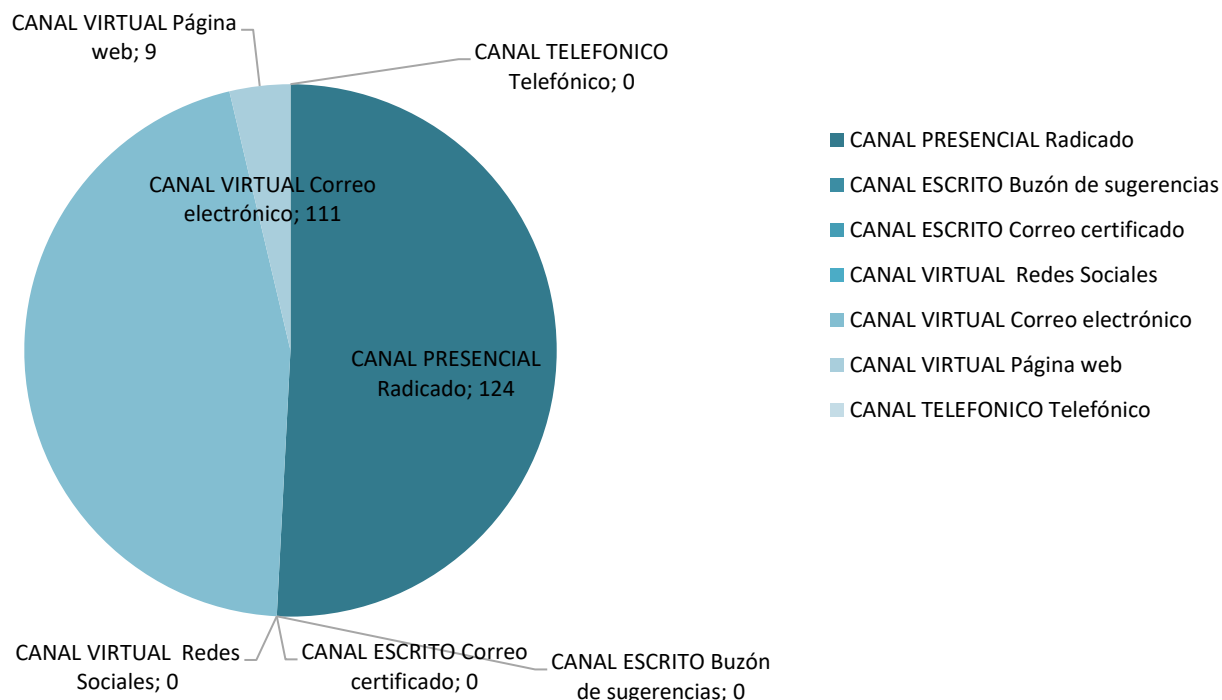
El presente informe, da cumplimiento a lo establecido en el artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, “Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional” y muestra en detalle las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicidades recibidos durante el sexto bimestre noviembre - diciembre del año 2022. 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

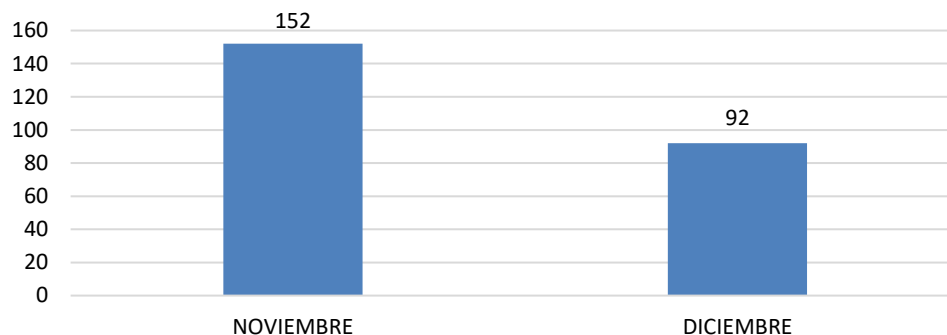
CANAL		CANTIDAD DE SOLICITUDES RECIBIDAS	PROCENTAJE
CANAL PRESENCIAL	Radicado	124	51%
CANAL ESCRITO	Buzón de sugerencias	0	0%
	Correo certificado	0	0%
CANAL VIRTUAL	Redes Sociales	0	0%
	Correo electrónico	111	45%
	Página web	9	4%
CANAL TELEFONICO	Telefónico	0	0%
TOTAL GENERAL		244	100%



Se evidencia que durante el sexto bimestre (noviembre - diciembre) 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 51%, seguido por el canal virtual – correo electrónico con una participación del 45%, nuevamente el canal virtual – página web con una participación del 4% siendo los medios de comunicación más utilizados y son uno de los medios de fácil acceso.

2. POR MES DE RADICACIÓN

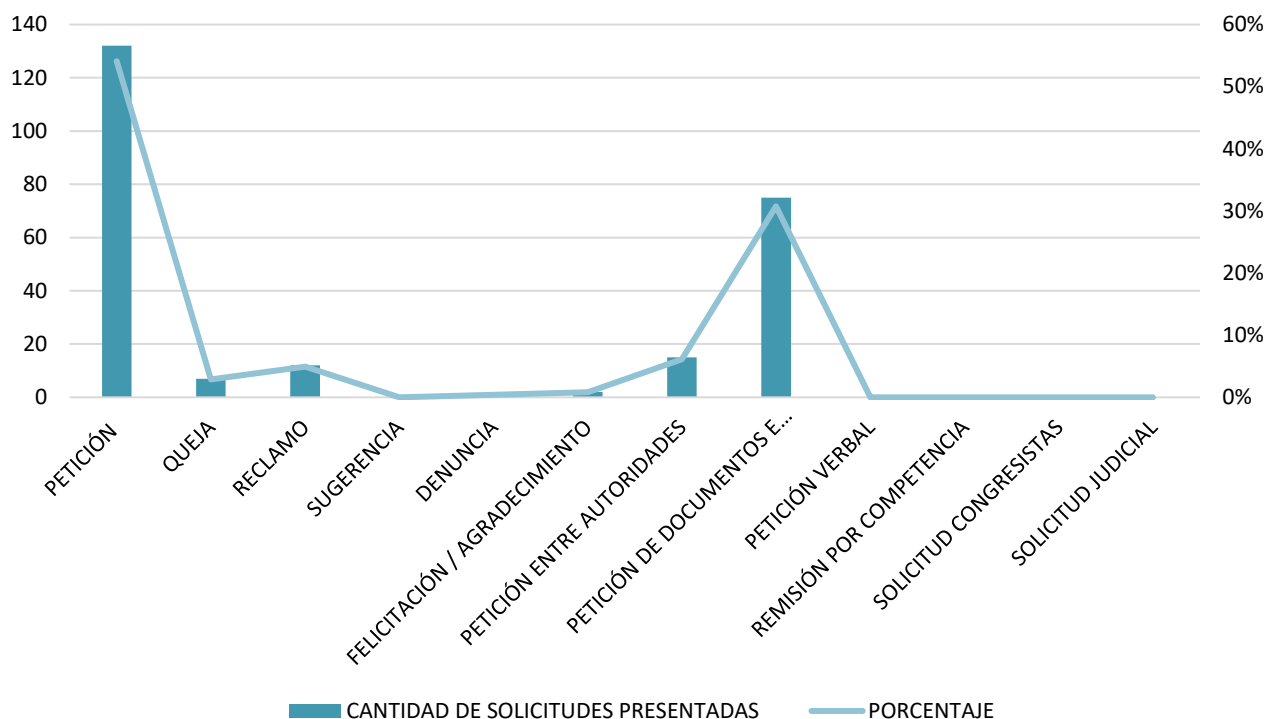
POR MES DE RADICACIÓN		
MES	CANTIDAD DE SOLICITUDES RECIBIDAS	PROCENTAJE
NOVIEMBRE	152	62%
DICIEMBRE	92	38%
TOTAL GENERAL	244	100%



Se evidencia en la gráfica anterior el comportamiento de PQRSD-F recepcionadas durante el sexto bimestre del año 2022 observando que el mes de noviembre tuvo la mayor participación con un 62% de PQRSD-F recepcionadas y el mes de octubre con una participación menor del 38% en la recepción de PQRSD-F.

3. POR TIPO DE REQUERIMIENTO

TIPO DE REQUERIMIENTO	CANTIDAD DE SOLICITUDES PRESENTADAS	PORCENTAJE
PETICIÓN	132	54%
QUEJA	7	3%
RECLAMO	12	5%
SUGERENCIA	0	0%
DENUNCIA	1	0%
FELICITACIÓN / AGRADECIMIENTO	2	1%
PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES	15	6%
PETICIÓN DE DOCUMENTOS E INFORMACIÓN	75	31%
PETICIÓN VERBAL	0	0%
REMISIÓN POR COMPETENCIA	0	0%
SOLICITUD CONGRESISTAS	0	0%
SOLICITUD JUDICIAL	0	0%
TOTAL GENERAL	244	100%

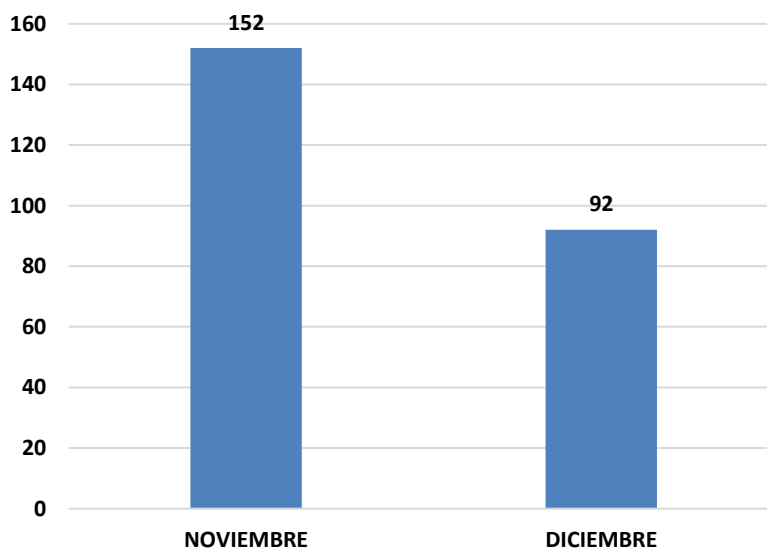


El grafico muestra el comportamiento de las PQRSD-F de acuerdo al tipo de requerimiento, las peticiones siendo la más relevante con una participación del 54%, seguido de las peticiones de documentos e información con un 31% de participación, las peticiones entre autoridades con un 10% de participación, las quejas con un porcentaje de participación del 6% y reclamos, sugerencias, quejas y felicitaciones con la participación más baja en PQRSD-F recibidas de acuerdo al tipo de requerimiento durante el sexto bimestre del año 2022.

4. HISTÓRICO MES A MES SEGÚN TIPO DE REQUERIMIENTO

TIPO DE REQUERIMIENTO	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	PORCENTAJE	TOTAL
PETICIÓN	90	42	54%	132
QUEJA	6	1	3%	7
RECLAMO	9	3	5%	12
SUGERENCIA	0	0	0%	0
DENUNCIA	1	0	0%	1
FELICITACIÓN / AGRADECIMIENTO	2	0	1%	2

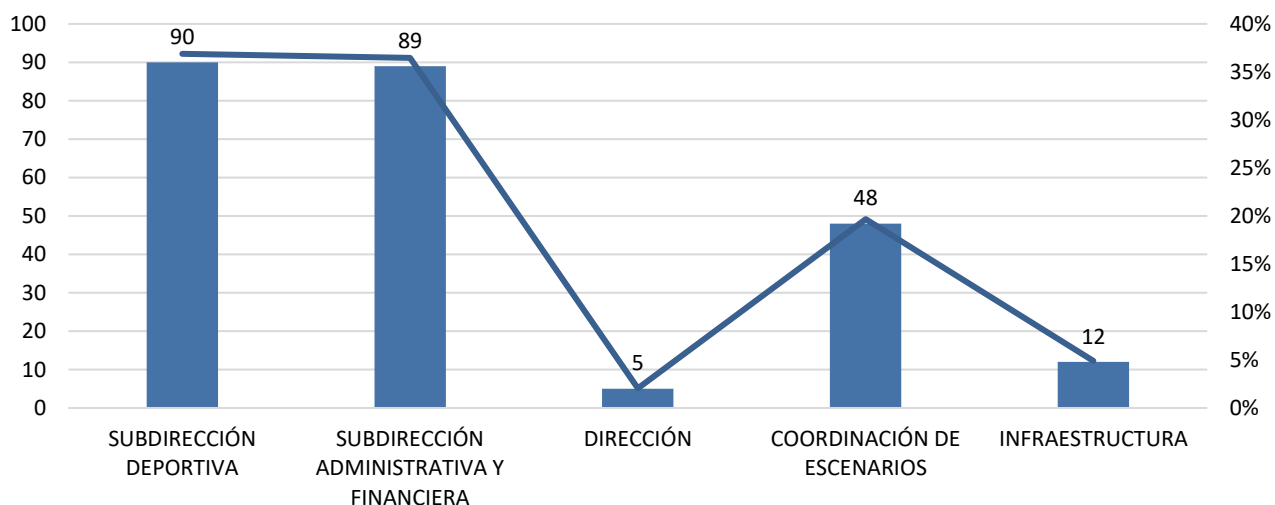
PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES	7	8	6%	15
PETICIÓN DE DOCUMENTOS E INFORMACIÓN	37	38	31%	75
PETICIÓN VERBAL	0	0	0%	0
REMISIÓN POR COMPETENCIA	0	0	0%	0
SOLICITUD CONGRESISTAS	0	0	0%	0
SOLICITUD JUDICIAL	0	0	0%	0
TOTAL	152	92	100%	244



El grafico muestra el comportamiento de las PQRSD-F mes a mes según el tipo de requerimiento, durante el sexto bimestre del año 2022, la petición general es el tipo de requerimiento más usado con una cantidad de 132 pqrds-f con un porcentaje de participación del 54% seguido de las peticiones de documentos e información con 75 pqrds-f con un porcentaje de participación del 31%, luego las peticiones entre autoridades con un total de 15 pqrds-f con un porcentaje de participación del 6%, 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. Cabe resaltar que en el mes de diciembre disminuyó la recepción de PQRSD-F debido a la culminación de muchas de las actividades organizadas por el IMRDS y en noviembre una gran cantidad luego de la solicitud de los certificados laborales.

5. PQRSD-F POR AREA

AREA	CANTIDAD	PORCENTAJE
SUBDIRECCIÓN DEPORTIVA	90	37%
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	89	36%
DIRECCIÓN	5	2%
COORDINACIÓN DE ESCENARIOS	48	20%
INFRAESTRUCTURA	12	5%
TOTAL GENERAL	244	100%



Se evidencia en la gráfica anterior quien recibe mayor número de PQRSD-F es la Subdirección Deportiva para resolver, con una participación del 37%, seguido de la Subdirección Administrativa y Financiera con una participación del 36%, la coordinación de escenarios con una participación del 20%, el área de infraestructura con una participación del 5% 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 internos administrativos del IMRDS a la que debe responder.

6. PQRSD-F CON RESPUESTA Y SIN RESPUESTA

TIPO DE REQUERIMIENTO	CON RESPUESTA	EN TRAMITE
PETICIÓN	111	21
QUEJA	6	1
RECLAMO	9	3
SUGERENCIA	0	0
DENUNCIA	1	0
FELICITACIÓN	2	0
PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES	13	2
PETICIÓN DE DOCUMENTOS E INFORMACIÓN	63	12
PETICIÓN VERBAL	0	0
REMISIÓN POR COMPETENCIA	0	0
SOLICITUD CONGRESISTAS	0	0
SOLICITUD JUDICIAL	0	0
TOTAL GENERAL	205	39
PORCENTAJE	84%	16%
TOTAL PQRSD-F	244	



■ CON RESPUESTA ■ EN TRAMITE

Se evidencia que el 84% de los requerimientos han sido resueltos satisfactoriamente y con una participación del 16% dejando en estado de tramite 39 PQRS-D debido a que no se ha terminado el mes de diciembre y aun quedan dentro de términos.

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 PQRS-D 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 PQRS-D y canales de atención).

PLAN DE MEJORAMIENTO

DESCRIPCION	TAREA	RESPONSABLE TAREA	TIEMPOS	RECURSOS	FINANCIACION	INDICADOR DE SEGUIMIENTO	RESPONSABLE SEGUIMIENTO
Capacitación PQRS-D	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 PQRS-D	Enviar alertas de vencimiento Actualizar la sección preguntas frecuentes de la página web Divulgar continuamente la ruta de gestión de PQRS-D	Oficina atención al ciudadano	Las veces que sea necesario	correos electrónicos, Página web actualizada	N/A	Entrega de evidencias	Oficina atención al ciudadano

CONCLUSIONES

En base a 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 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