

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

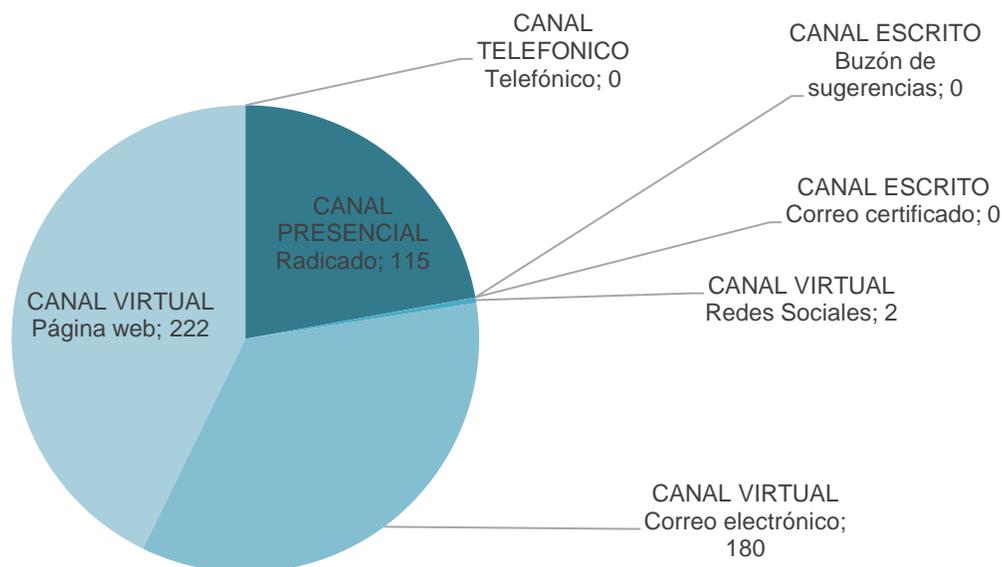
El presente informe, da cumplimiento a lo establecido en el artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, “Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional” y muestra en detalle las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicidades recibidos durante el primer bimestre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

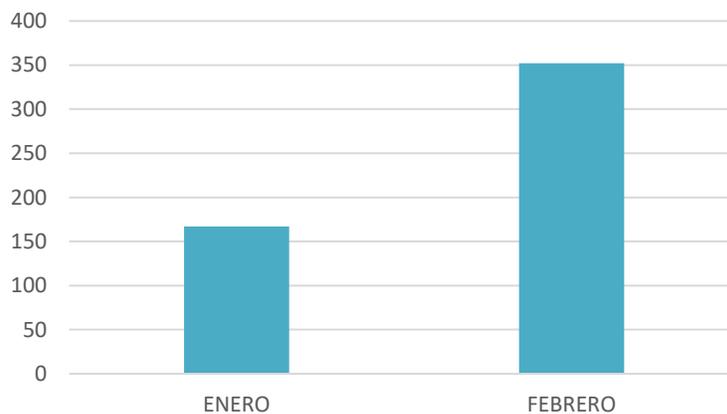
CANAL		CANTIDAD DE SOLICITUDES RECIBIDAS	PROCENTAJE
CANAL PRESENCIAL	Radicado	115	22%
	Buzón de sugerencias	0	0%
CANAL ESCRITO	Correo certificado	0	0%
	Redes Sociales	2	0%
CANAL VIRTUAL	Correo electrónico	180	35%
	Página web	222	43%
CANAL TELEFONICO	Telefónico	0	0%
<b>TOTAL GENERAL</b>		<b>519</b>	<b>100%</b>



Se evidencia que durante el bimestre (enero-febrero) 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 - Pagina web con una participación de 43%, seguido por el correo electrónico con una participación del 35%, puesto que los ciudadanos quieren asegurarse de que su PQRSD-F este radicada en línea por medio de las herramientas que tiene disponibles el IMRDS, permitiendo a los ciudadanos acceder de manera más rápida para radicar sus solicitudes, luego el canal presencial – Radicado con una participación del 22% y por ultimo haciendo parte del canal virtual la redes sociales siendo uno de los medios donde menos se identifican PQRSD-F y los demás medios que no están siendo utilizados nuestros usuarios los pueden estar desconociendo.

## 2. POR MES DE RADICACIÓN

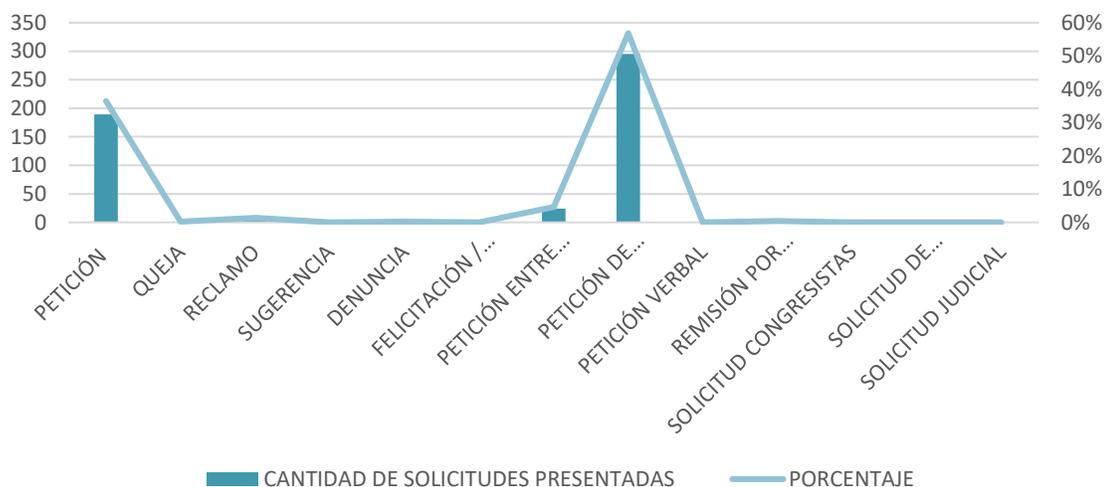
POR MES DE RADICACIÓN		
MES	CANTIDAD DE SOLICITUDES RECIBIDAS	PROCENTAJE
ENERO	167	32%
FEBRERO	352	68%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>519</b>	<b>100%</b>



Se evidencia en la gráfica anterior el comportamiento de PQRSD-F recepcionadas durante el bimestre enero – febrero del año 2022 observando que el mes de febrero tuvo la mayor participación con un 68% de PQRSD-F recepcionadas y el mes de enero con una participación menor del 32% en la recepción de PQRSD-F.

### 3. POR TIPO DE REQUERIMIENTO

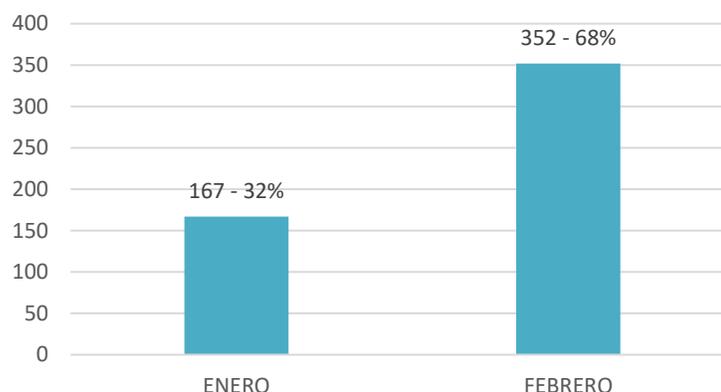
TIPO DE REQUERIMIENTO	CANTIDAD DE SOLICITUDES PRESENTADAS	PORCENTAJE
PETICIÓN	189	36%
QUEJA	1	0%
RECLAMO	7	1%
SUGERENCIA	0	0%
DENUNCIA	1	0%
FELICITACIÓN / AGRADECIMIENTO	0	0%
PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES	24	5%
PETICIÓN DE DOCUMENTOS E INFORMACIÓN	295	57%
PETICIÓN VERBAL	0	0%
REMISIÓN POR COMPETENCIA	2	0%
SOLICITUD CONGRESISTAS		0%
SOLICITUD DE INFORMACION Y DOCUMENTOS	0	0%
SOLICITUD JUDICIAL	0	0%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>519</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 66%, seguido de las peticiones de documentos e información con un 24% de participación, las peticiones entre autoridades con un 6% de participación, las quejas con un porcentaje de participación del 2%, reclamos, sugerencias y felicitaciones con menor participación en PQRSD-F recibidas de acuerdo al tipo de requerimiento durante el año 2021.

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

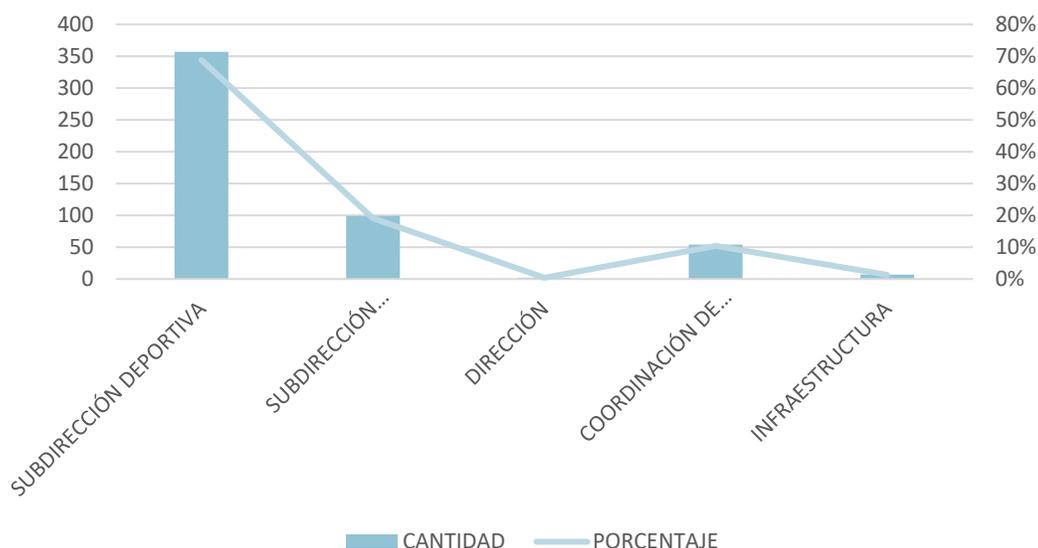
TIPO DE REQUERIMIENTO	ENE	FEB	PORCENTAJE
PETICIÓN	124	68	37%
QUEJA	0	1	0%
RECLAMO	2	5	1%
SUGERENCIA	0	0	0%
DENUNCIA	1	0	0%
FELICITACIÓN / AGRADECIMIENTO	0	0	0%
PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES	7	14	4%
PETICIÓN DE DOCUMENTOS E INFORMACIÓN	32	263	57%
PETICIÓN VERBAL	0	0	0%
REMISIÓN POR COMPETENCIA	1	1	0%
SOLICITUD CONGRESISTAS	0	0	0%
SOLICITUD DE INFORMACION Y DOCUMENTOS	0	0	0%
SOLICITUD JUDICIAL	0	0	0%
<b>TOTAL, GENERAL</b>	<b>167</b>	<b>352</b>	<b>100%</b>
<b>PORCENTAJE EN TOTALES</b>	<b>32%</b>	<b>68%</b>	<b>100%</b>



El gráfico muestra el comportamiento de las PQRSD-F mes a mes según el tipo de requerimiento, durante el primer bimestre del año 2022, la petición de documentos e información es el tipo de requerimiento más usado con una cantidad de 295 pqrds-f con un porcentaje de participación del 57% seguido de las peticiones con 192 pqrds-f con un porcentaje de participación del 37%, luego las peticiones entre autoridades con un total de 21 pqrds-f con un porcentaje de participación del 4% y las quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, felicitación, remisión por competencia, solicitud de información y documentos y solicitud judicial con un total de 11 pqrds-f siendo los tipos de requerimiento con menor participación durante el bimestre en la vigencia del 2022.

## 5. PQRSD-F POR AREA

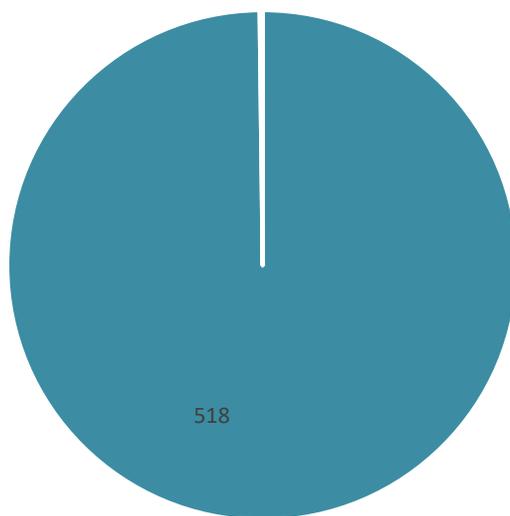
AREA	CANTIDAD	PORCENTAJE
SUBDIRECCIÓN DEPORTIVA	357	69%
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	99	19%
DIRECCIÓN	2	0%
COORDINACIÓN DE ESCENARIOS	54	10%
INFRAESTRUCTURA	7	1%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>519</b>	<b>100%</b>



Se evidencia en la gráfica anterior quien recibe mayor número de PQRSD-F para resolver con una participación del 69% es la subdirección deportiva, seguido de la subdirección administrativa y financiera con un 19%, la coordinación de escenarios con una participación del 10%, el área de infraestructura con una participación del 1% 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 para los usuarios la información misional del IMRDS.

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

TIPO DE REQUERIMIENTO	CON RESPUESTA	SIN RESPUESTA	EN PROCESO
PETICIÓN	191	1	0
QUEJA	1	0	0
RECLAMO	7	0	0
SUGERENCIA	0	0	0
DENUNCIA	1	0	0
FELICITACIÓN	0	0	0
PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES	21	0	0
PETICIÓN DE DOCUMENTOS E INFORMACIÓN	295	0	0
PETICIÓN VERBAL	0	0	0
REMISIÓN POR COMPETENCIA	2	0	0
SOLICITUD CONGRESISTAS	0	0	0
SOLICITUD DE INFORMACION Y DOCUMENTOS	0	0	0
SOLICITUD JUDICIAL	0	0	0
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>518</b>	<b>1</b>	<b>0</b>
<b>PORCENTAJE</b>	<b>99,8%</b>	<b>0,2%</b>	<b>0%</b>
<b>TOTAL PQRSD-F</b>	<b>519</b>		



■ CON RESPUESTA ■ SIN RESPUESTA ■ EN PROCESO

Se evidencia que el 99,8% 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.

### 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 desugerencias	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