

**INFORME
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y
FELICITACIONES - PQRSD-F
PRIMER TRIMESTRE DEL AÑO 2023**

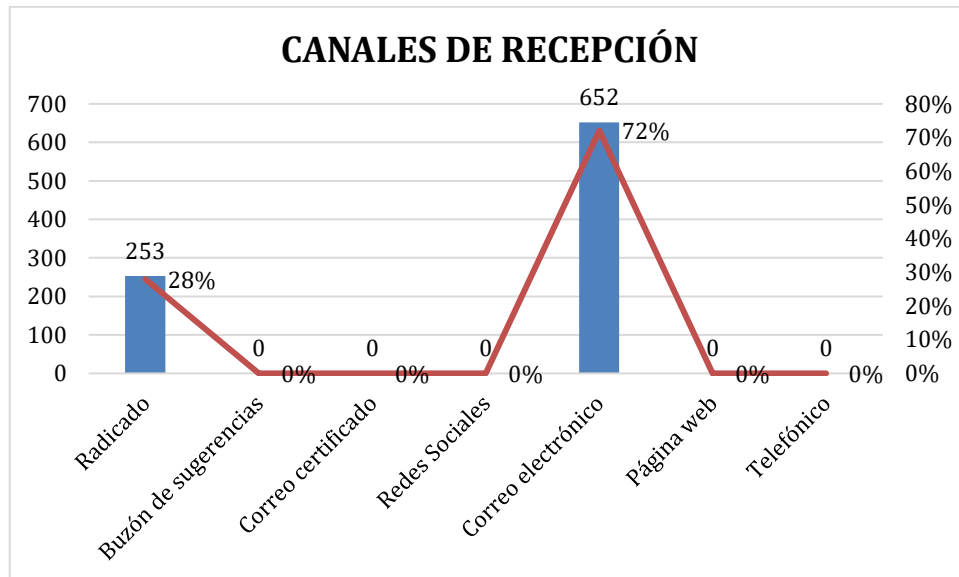
El presente informe, da cumplimiento a lo establecido en el artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, "Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional" y muestra en detalle las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicidades recibidos durante el primer trimestre enero, febrero y marzo del año 2023. 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

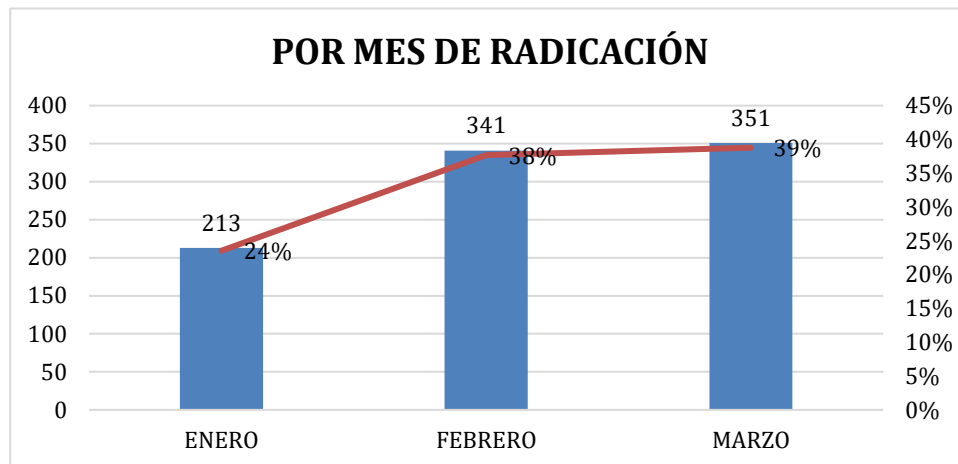
CANAL		CANTIDAD DE SOLICITUDES RECIBIDAS	PROCENTAJE
CANAL PRESENCIAL	Radicado	253	28%
CANAL ESCRITO	Buzón de sugerencias	0	0%
	Correo certificado	0	0%
CANAL VIRTUAL	Redes Sociales	0	0%
	Correo electrónico	652	72%
	Página web	0	0%
CANAL TELEFONICO	Telefónico	0	0%
TOTAL GENERAL		905	100%



De acuerdo al gráfico anterior se evidencia que durante el trimestre (enero, febrero y marzo) de 905 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 por el canal virtual - Correo electrónico con una participación del 72% y seguido por el canal presencial – Radicado con una participación de 28%, siendo los medios de comunicación virtual los más utilizados y los medios de fácil acceso.

2. POR MES DE RADICACIÓN

POR MES DE RADICACIÓN		
MES	CANTIDAD DE SOLICITUDES RECIBIDAS	PROCENTAJE
ENERO	213	24%
FEBRERO	341	38%
MARZO	351	39%
TOTAL GENERAL	905	100%



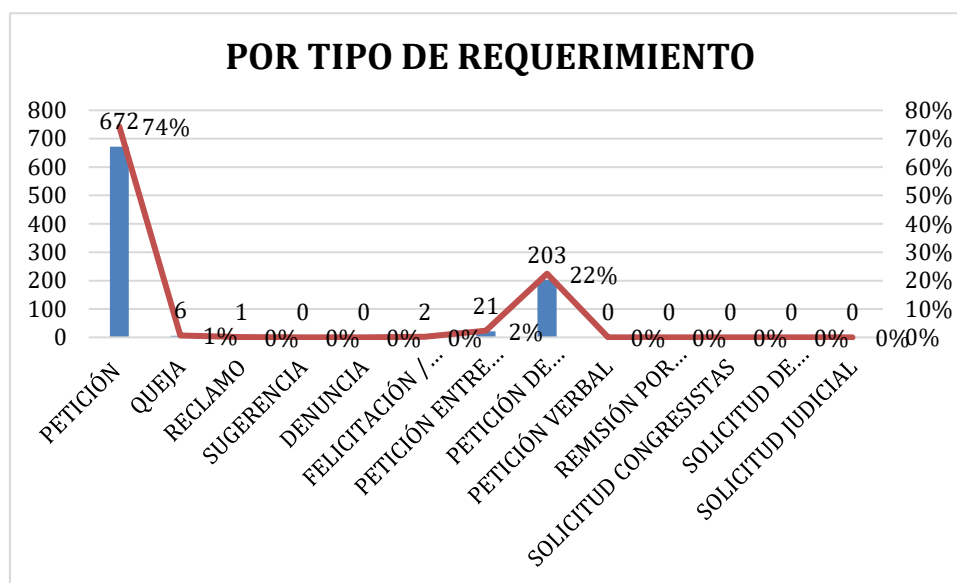
Se evidencia en la gráfica anterior el comportamiento de las PQRSD-F recibidas durante el primer trimestre, donde se denota que el mes con mayor recepción corresponde al mes de marzo del año 2023 con una participación del 39%, seguido por el mes de febrero con una participación del 38% y el mes de enero con 24% de participación.

3. POR TIPO DE REQUERIMIENTO

TIPO DE REQUERIMIENTO	CANTIDAD DE SOLICITUDES PRESENTADAS	PORCENTAJE
PETICIÓN	672	74%
QUEJA	6	1%
RECLAMO	1	0%
SUGERENCIA	0	0%
DENUNCIA	0	0%
FELICITACIÓN / AGRADECIMIENTO	2	0%
PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES	21	2%
PETICIÓN DE DOCUMENTOS E INFORMACIÓN	203	22%
PETICIÓN VERBAL	0	0%
REMISIÓN POR COMPETENCIA	0	0%
SOLICITUD CONGRESISTAS	0	0%

SOLICITUD DE INFORMACION Y DOCUMENTOS	0	0%
SOLICITUD JUDICIAL	0	0%
TOTAL GENERAL	905	100%

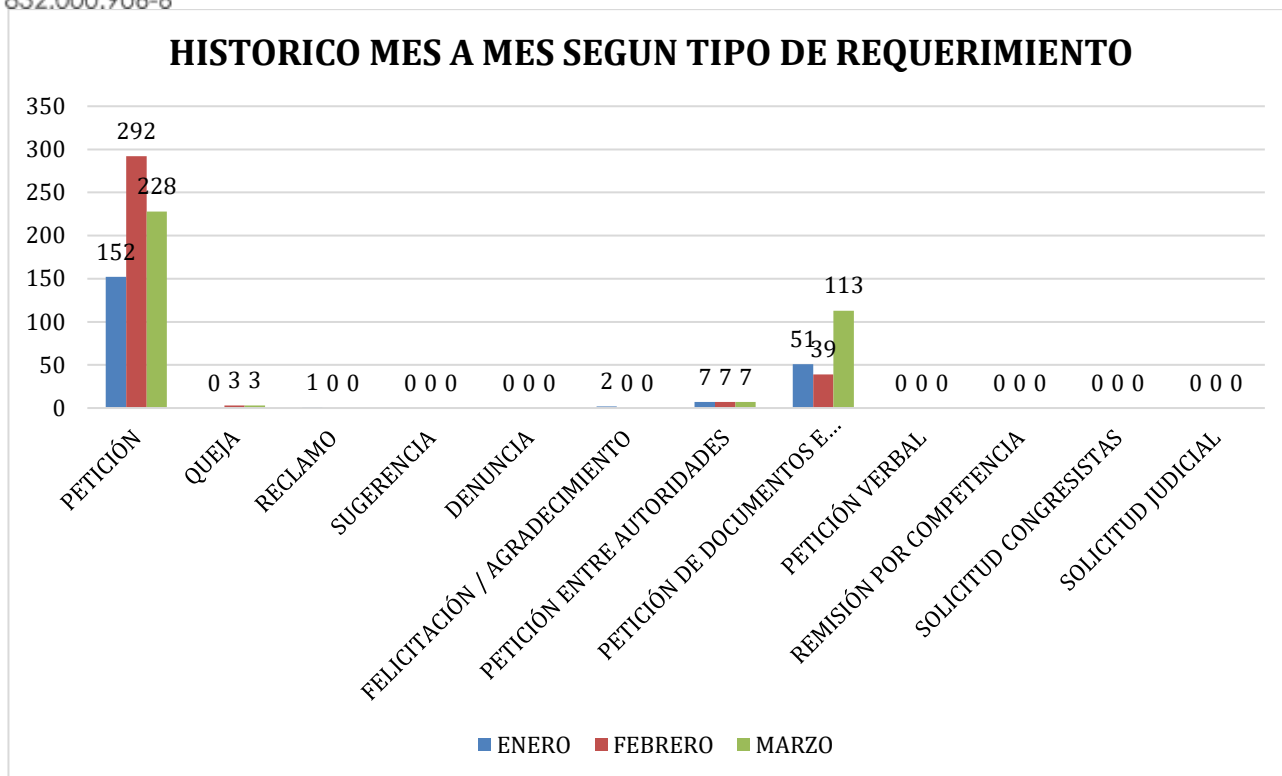
El gráfico a continuación muestra el comportamiento de las PQRSD-F de acuerdo al tipo de requerimiento, las peticiones siendo la más relevante con una participación del 74%, seguido de las peticiones de documentos e información con un 22% de participación, las peticiones entre autoridades con un 2% de participación, quejas con un porcentaje de participación del 1%, felicitación/agradecimiento, reclamos, sugerencia, denuncia, petición verbal, remisión por competencia, solicitud de congresistas, solicitud de información y documentos, y solicitud judicial cada una con una participación del 0% PQRSD-F recibidas de acuerdo al tipo de requerimiento durante primer trimestre del año 2023.



4. HISTÓRICO MES A MES SEGÚN TIPO DE REQUERIMIENTO

TIPO DE REQUERIMIENTO	ENERO	FEBRERO	MARZO
PETICIÓN	152	292	228
QUEJA	0	3	3
RECLAMO	1	0	0
SUGERENCIA	0	0	0
DENUNCIA	0	0	0
FELICITACIÓN / AGRADECIMIENTO	2	0	0
PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES	7	7	7
PETICIÓN DE DOCUMENTOS E INFORMACIÓN	51	39	113
PETICIÓN VERBAL	0	0	0
REMISIÓN POR COMPETENCIA	0	0	0
SOLICITUD CONGRESISTAS	0	0	0
SOLICITUD JUDICIAL	0	0	0
TOTAL	213	341	351

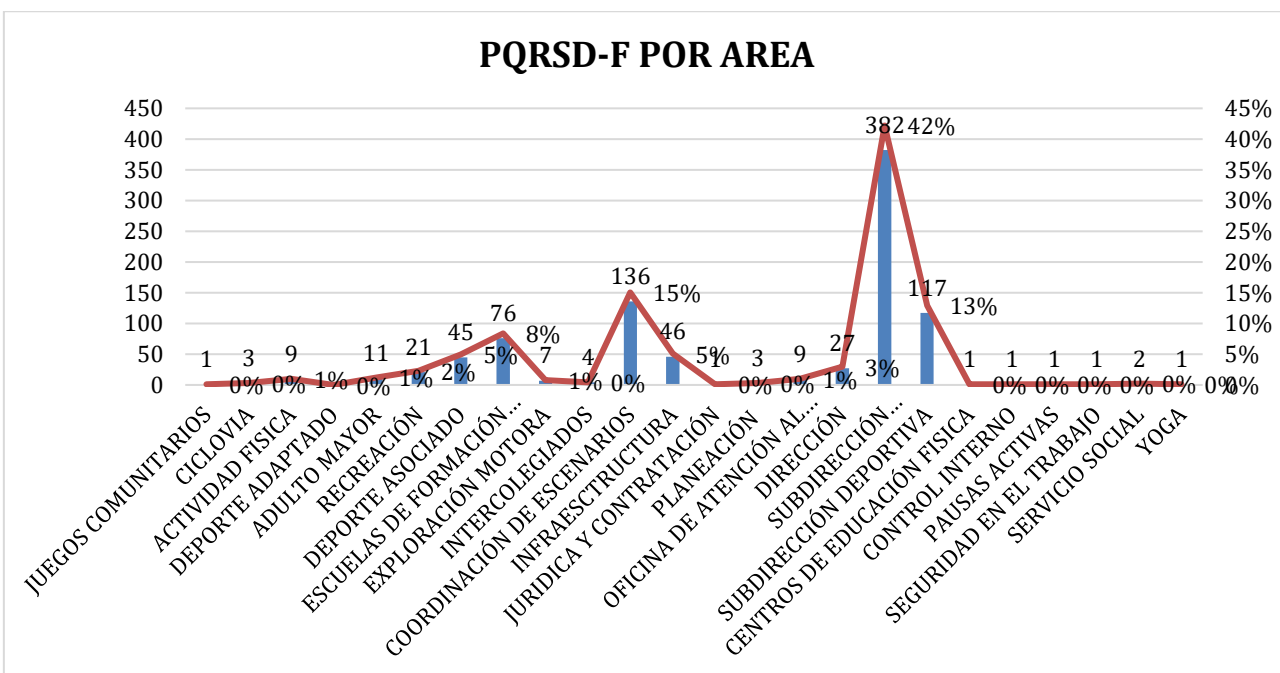
A continuación podemos evidenciar en la gráfica que de las 905 PQRSD-F recibidas, registradas y gestionadas la cual el gráfico muestra el comportamiento de las PQRSD-F mes a mes según el tipo de requerimiento, durante el primer trimestre del año 2023, donde se denota mes a mes que la mayor recepción de requerimientos corresponde a peticiones generales, seguido por las peticiones de documentos e información, peticiones entre autoridades, con menor porcentaje de participación en todo el trimestre fueron quejas, felicitaciones y reclamos, por último, los requerimientos que no obtuvieron ninguna participación fueron sugerencias, denuncias, peticiones verbales, remisiones por competencia, solicitud congresistas, solicitud de información y documentos y solicitud judicial.



5. PQRSD-F POR AREA

AREA	CANTIDAD	PORCENTAJE
JUEGOS COMUNITARIOS	1	0%
CICLOVIA	3	0%
ACTIVIDAD FISICA	9	1%
DEPORTE ADAPTADO	0	0%
ADULTO MAYOR	11	1%
RECREACIÓN	21	2%
DEPORTE ASOCIADO	45	5%
ESCUELAS DE FORMACIÓN DEPORTIVA	76	8%
EXPLORACIÓN MOTORA	7	1%
INTERCOLEGIADOS	4	0%
COORDINACIÓN DE ESCENARIOS	136	15%

INFRAESTRUCTURA	46	5%
JURIDICA Y CONTRATACIÓN	1	0%
PLANEACIÓN	3	0%
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	9	1%
DIRECCIÓN	27	3%
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	382	42%
SUBDIRECCIÓN DEPORTIVA	117	13%
CENTROS DE EDUCACIÓN FISICA	1	0%
CONTROL INTERNO	1	0%
PAUSAS ACTIVAS	1	0%
SEGURIDAD EN EL TRABAJO	1	0%
SERVICIO SOCIAL	2	0%
YOGA	1	0%
TOTAL GENERAL	905	100%



Se evidencia en la gráfica anterior que quien recibió mayor número de PQRSD-F durante el trimestre es la subdirección Administrativa y Financiera para resolver con una participación del 42%, la coordinación de escenarios con una participación del 15%, subdirección Deportiva con una participación del 13%, escuelas de formación deportiva con un 8% de participación, el área de infraestructura y deporte asociado con una participación del 5%, dirección general con un porcentaje de participación del 3%, recreación con una participación del 2%, actividad física, adulto mayor, exploración motora y oficina de atención al ciudadano con un porcentaje del 1% y por último juegos comunitarios, ciclovía, jurídica, planeación, centros de educación física, deporte adaptado, control interno, pausas activas, seguridad en el trabajo, servicio social y yoga siendo las áreas que presentan la participación más baja de 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

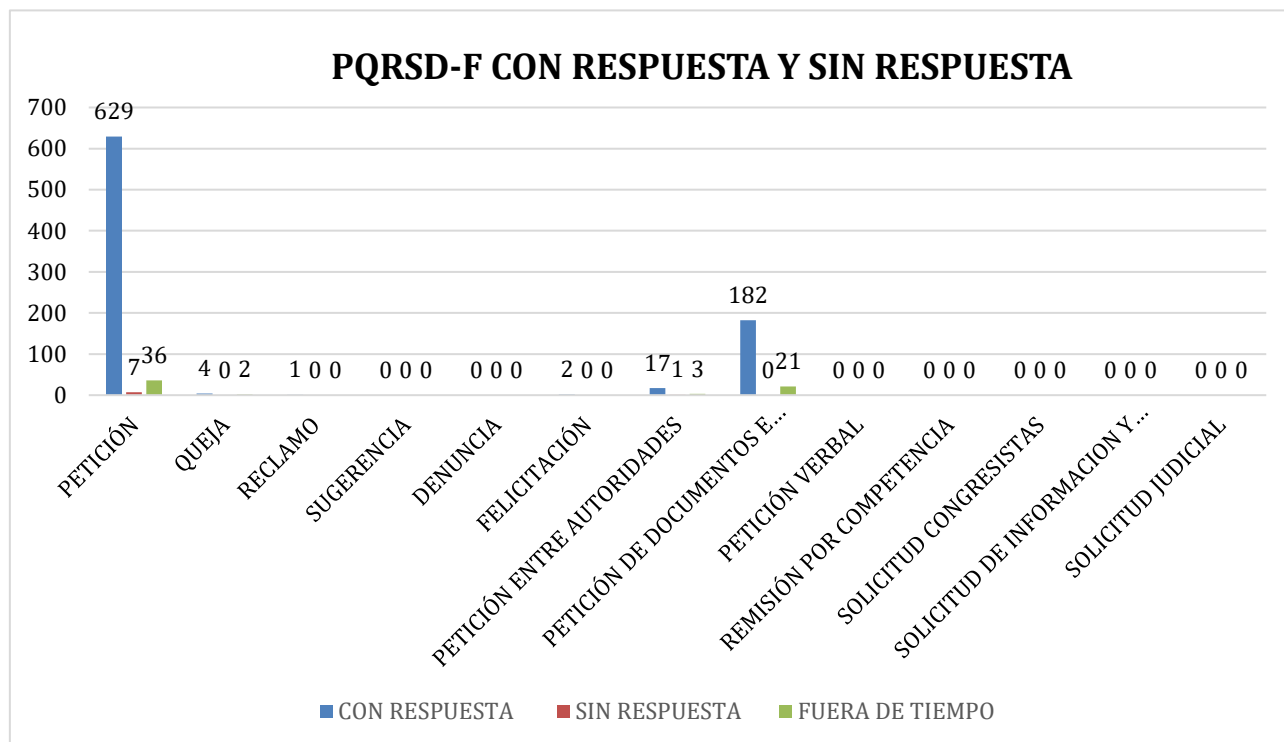
TIPO DE REQUERIMIENTO	CON RESPUESTA	SIN RESPUESTA	FUERA DE TIEMPO
PETICIÓN	629	7	36
QUEJA	4	0	2
RECLAMO	1	0	0
SUGERENCIA	0	0	0
DENUNCIA	0	0	0
FELICITACIÓN	2	0	0
PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES	17	1	3
PETICIÓN DE DOCUMENTOS E INFORMACIÓN	182	0	21
PETICIÓN VERBAL	0	0	0
REMISIÓN POR COMPETENCIA	0	0	0
SOLICITUD CONGRESISTAS	0	0	0
SOLICITUD DE INFORMACION Y DOCUMENTOS	0	0	0
SOLICITUD JUDICIAL	0	0	0

TOTAL GENERAL

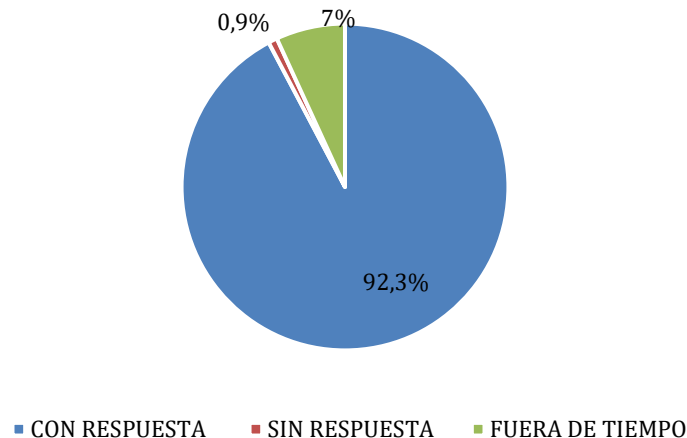
835

8

62



PQRSD-F CON RESPUESTA, SIN RESPUESTA Y FUERA DE LOS TERMINOS



Se evidencia que el 92,3% de los radicados han sido resueltos satisfactoriamente y dentro de los términos, asimismo, se evidencia que el 7% de los requerimientos obtuvieron respuesta fuera del tiempo establecido y por último el 0,9% no obtuvieron respuesta de acuerdo al gráfico anterior.

Es importante mencionar que el equipo de Atención al Usuario, antes del vencimiento de cada requerimiento, realiza él envió 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 sea necesario	página web- carteleras	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

De acuerdo a la información presentada, 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.

Por otro lado, se 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

Luis Alejandro Cárdenas Vargas – Oficina de atención al ciudadano.

Revisó:

Original Firmado

Adriana Marcela Baquero Cruz – secretaria ejecutiva del IMRDS