


**INFORME ESTADÍSTICO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS Y DENUNCIAS**

IMDRI 2024



**JUAN SEBASTIAN MENDOZA ESCOBAR
ING. INDUSTRIAL
MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN
(M.I.P.G)**

DICIEMBRE DE 2024

V 1.0

CONTENIDO

INTRODUCCION	3
METODOLOGÍA DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	4
MODALIDAD DE PQRSD RECIBIDAS POR TRIMESTRE	5
COMPARACION DE PQRSD DURANTE EL AÑO	6
COMPARACION DE PQRSD DURANTE CADA MES	7
PQRSD ASIGNADAS A LAS DIFERENTES DEPENDENCIAS	8
RADICADOS SIN RESPUESTA Y CON RESPUESTA DE LAS DIFERENTES DEPENDENCIAS	9
SECRETARÍA GENERAL	9
ADMINISTRACIÓN PARQUE DEPORTIVO	10
ADMINISTRACIÓN EXTERNA PARQUE DEPORTIVO	11
DAFT	12
GERENCIA	13
AREA TÉCNICA	14
AREA TÉCNICA/DEPORTIVA	15
RECOMENDACIONES	16
CONCLUSIONES	17

TABLA DE GRAFICOS

1 GRAFICO DE TORTA PQRSD	5
2 GRAFICO DE LINEAS COMPARACION DE PQRSD	6
3 GRAFICO DE LINEAS PQRSD MESES	7
4 GRAFICO DE BARRAS PQRSD DEPENDENCIAS	8
5 GRAFICO DE LINEAS CONTESTADO Y NO CONTESTADOS SECRETARIA GENERAL	9
6 GRAFICO DE LINEAS CONTESTADO Y NO CONTESTADOS ADM PARQUE DEPORTIVO	10
7 GRAFICO DE LINEAS CONTESTADO Y NO CONTESTADOS ADM EXTERNA PARQUE DEPORTIVO	11
8 GRAFICO DE LINEAS CONTESTADO Y NO CONTESTADOS DAFT	12
9 GRAFICO DE LINEAS CONTESTADO Y NO CONTESTADOS GERENCIA	13
10 GRAFICO DE LINEAS CONTESTADO Y NO CONTESTADO AREA TECNICA	14
11 GRAFICO DE LINEAS CONTESTADO Y NO CONTESTADOS AREA TECNICA/DEPORTIVA	15

INTRODUCCION

El presente informe corresponde a la recopilación de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) recibidas y atendidas por las diferentes dependencias del instituto municipal para el deporte y recreación (IMDRI) en el periodo comprendido al 4° de enero y el 25 de noviembre del 2024. Este informe busca identificar la eficiencia de los procesos de respuesta y formular acciones de mejora para ser presentados a la gerencia y a los responsables de las diferentes dependencias, que conlleven a la optimización de la gestión de PQRS para garantizar la transparencia, fomentar la participación ciudadana y dar cumplimiento a las normativas vigentes.



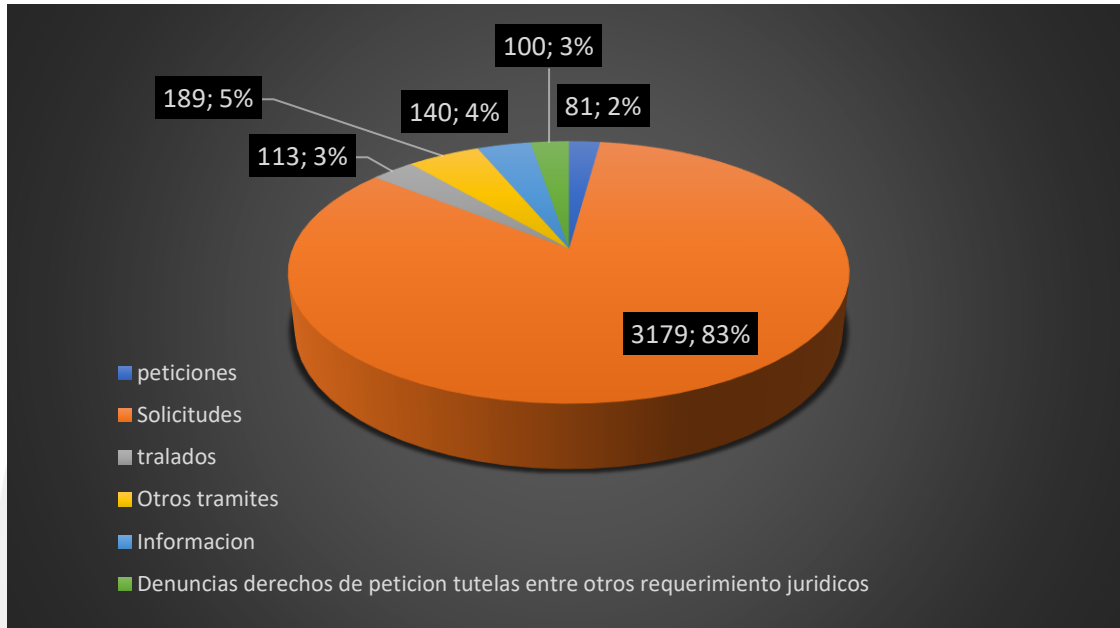
METODOLOGÍA DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Para realizar este informe estadístico se utilizó como insumo principal la base de datos digital (Excel) de PQRDS del instituto municipal para la recreación y deporte (IMDRI) en línea, toda vez que como parte del compromiso de la Institución con el programa de cero papeles.



MODALIDAD DE PQRSD RECIBIDAS POR TRIMESTRE

Atender y responder los PQRSD estimula la interacción entre el ciudadano y el instituto, promoviendo una cultura de diálogo y corresponsabilidad, al gestionarlos de manera efectiva se puede evitar los problemas y contribuir a la mejora continua en los procesos. Además, una respuesta efectiva se define por ser clara, concisa y en los tiempos adecuados dado que muchos marcos legales exigen que los entes públicos respondan cumpliendo estas condiciones.

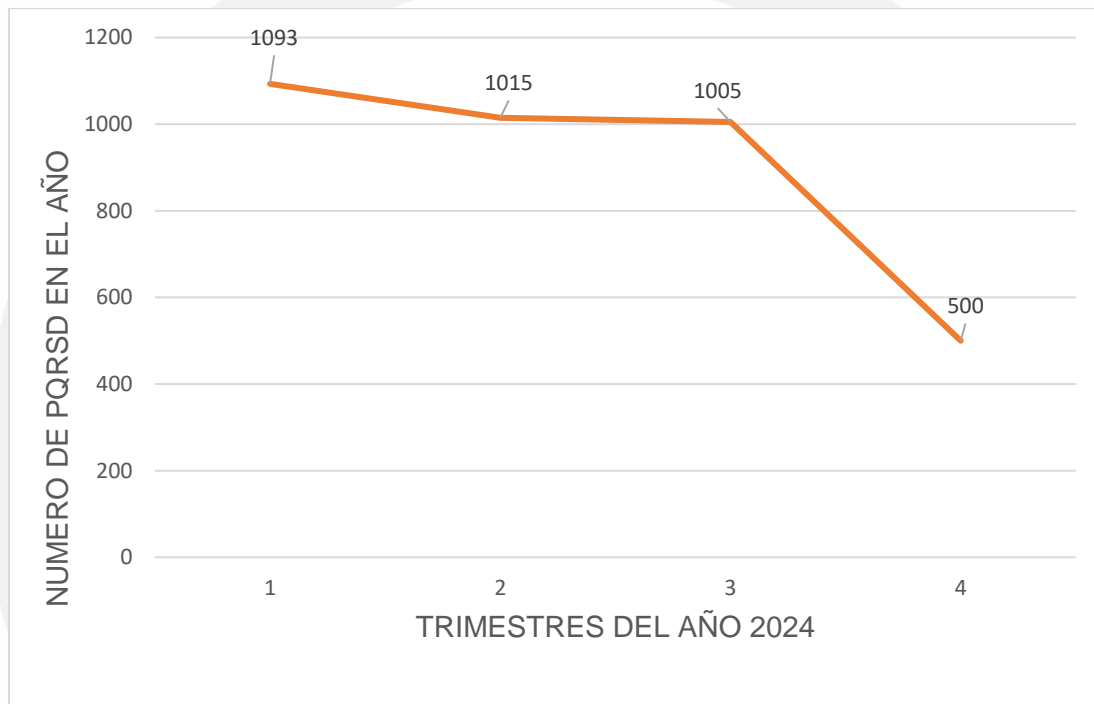


1 GRAFICO DE TORTA PQRSD

Modalidad	Trimestre 1	Trimestre 2	Trimestre 3	Trimestre 4	Total	Porcentaje
peticiones	20	40	21	0	81	2%
Solicitudes	1030	931	838	380	3179	84%
traslados	20	36	42	15	113	3%
Otros tramites					189	5%
Información	9	5	52	74	140	4%
Denuncias de petición tuteladas entre otros requerimientos jurídicos	14	3	52	31	100	3%
	1093	1015	1005	500	3802	100%
	Trimestre 1	Trimestre 2	Trimestre 3	Trimestre 4		

COMPARACION DE PQRSD DURANTE EL AÑO

De forma periódica el instituto municipal para el deporte y recreación (IMDRI) debe analizar las PQRSD recibidas para identificar patrones, evaluar la satisfacción ciudadana y proponer mejoras en sus servicios, este análisis también contribuye a la rendición de cuentas. Mediante la generación de informes trimestrales se presenta el flujo de PQRSD que recibe el instituto como se muestra en el grafico No 2, además, el cierre del año requiere consolidar la información y publicar un informe general, mostrando el impacto de las acciones tomadas en respuesta a las solicitudes.



2 GRAFICO DE LINEAS COMPARACION DE PQRSD

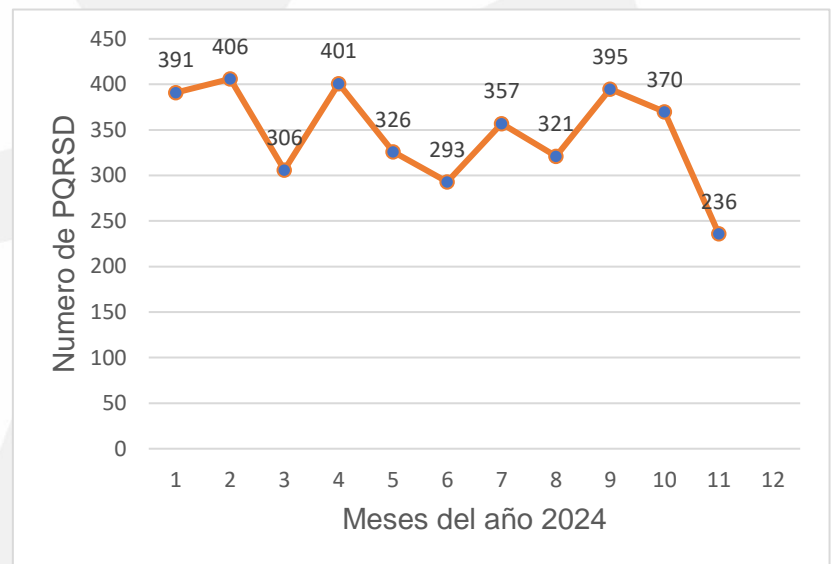
Trimestre 1	Trimestre 2	Trimestre 3	Trimestre 4
1093	1015	1005	500

COMPARACION DE PQRSD DURANTE CADA MES

La identificación del flujo de PQRSD en los diferentes meses de año permite un manejo eficiente de estos, asegurando un cumplimiento normativo. Además de fortalecer la confianza de la ciudadanía, aportar a la mejora de la calidad de los servicios prestados por el instituto y fomentar una administración participativa entre los grupos de interés del mismo.

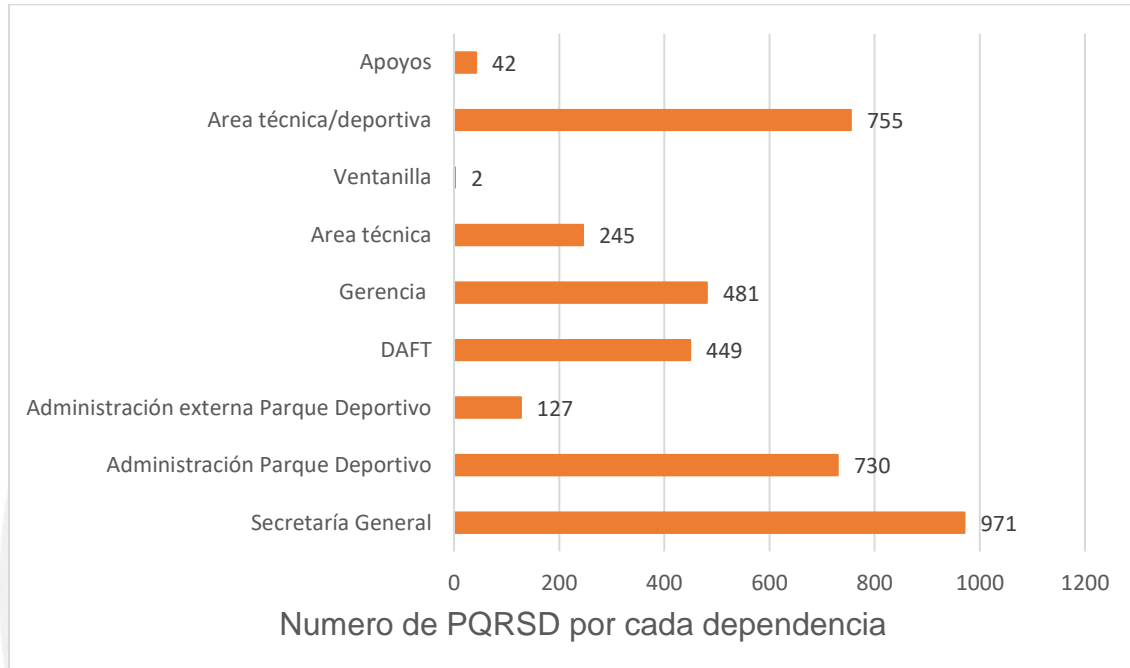
NO PQRSD RECIBIDAS	TOTAL	3802
ENERO		391
FEBRERO		406
MARZO		306
ABRIL		401
MAYO		326
JUNIO		293
JULIO		357
AGOSTO		321
SEPTIEMBRE		395
OCTUBRE		370
NOVIEMBRE		236
DICIEMBRE		

3 GRAFICO DE LINEAS PQRSD MESES



PQRSD ASIGNADAS A LAS DIFERENTES DEPENDENCIAS

Cuando se asigna los PQRSD a las diferentes dependencias se evita la duplicidad de documentos. Se optimizaan los tiempos de respuesta dado que cada area tiene una especialidad en la solucion de los diferentes tipos de PQRSD, ademas este sistema de distribucion permite realizar un seguimiento de la ciudadanía y las autridades internas para verifivar el estado de las solicitudes en tiempo real, permitiendo realizar un analisis de datos globales e indentificar las areas criticas y proponer soluciones y panes de mejora.



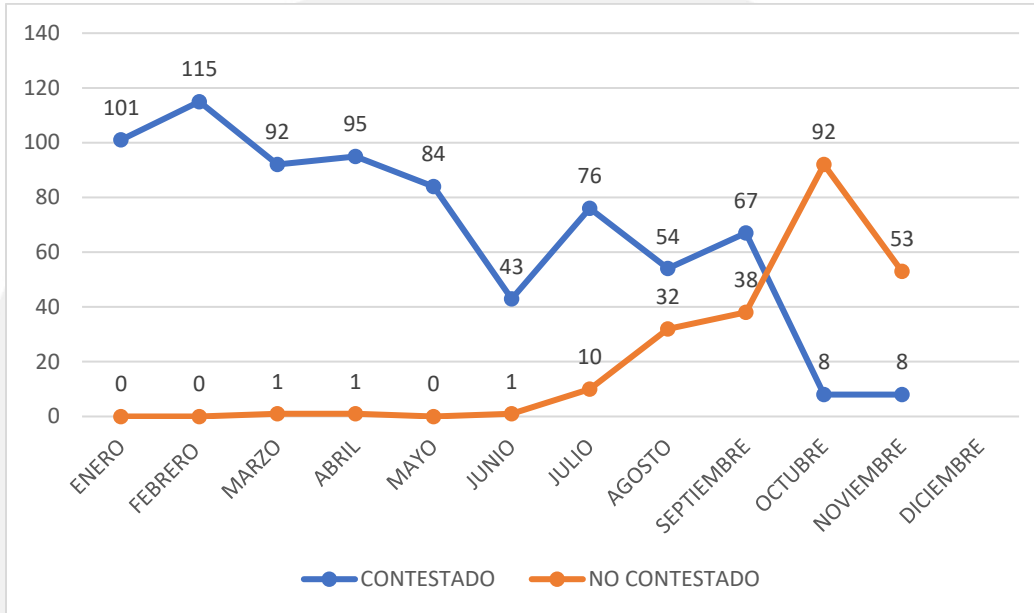
4 GRAFICO DE BARRAS PQRSD DEPENDENCIAS

Secretaría General	971
Administración Parque Deportivo	730
Administración externa Parque Deportivo	127
DAFT	449
Gerencia	481
Area técnica	245
Ventanilla	2
Area técnica/deportiva	755
Apoyos	42

RADICADOS SIN RESPUESTA Y CON RESPUESTA DE LAS DIFERENTES DEPENDENCIAS

SECRETARÍA GENERAL

Los PQRSD no contestados representan un problema serio para el instituto como entidad pública dado que afecta directamente la confianza y satisfacción de los ciudadanos en los servicios prestados por este, además de implicar riesgos legales. En la secretaria general se puede notar un incremento en los PQRSD no contestados en el ultimo mes del tercer trimestre y del último semestre el año.

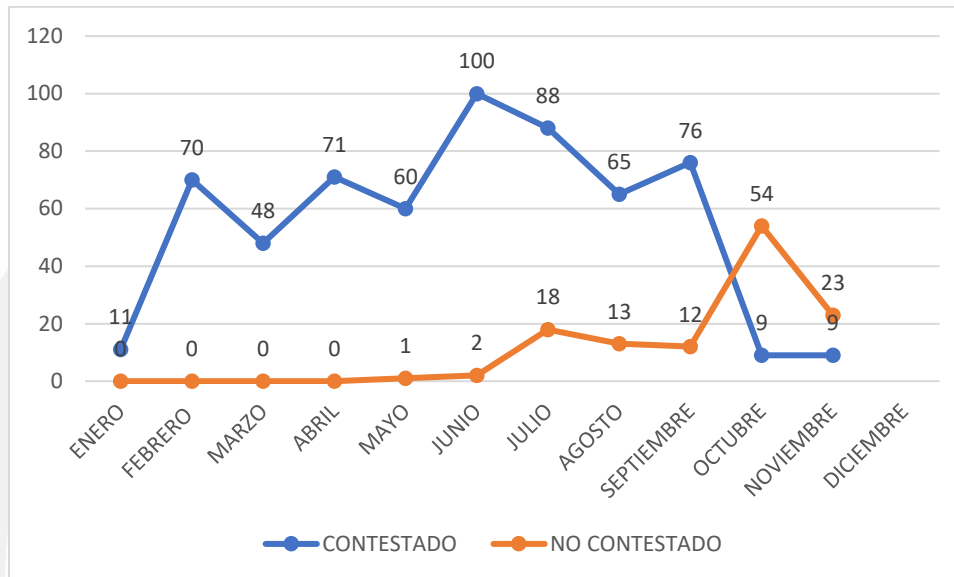


5 GRAFICO DE LINEAS CONTESTADO Y NO CONTESTADOS SECRETARIA GENERAL

SECRETARÍA GENERAL		
	CONTESTADO	NO CONTESTADO
ENERO	101	0
FEBRERO	115	0
MARZO	92	1
ABRIL	95	1
MAYO	84	0
JUNIO	43	1
JULIO	76	10
AGOSTO	54	32
SEPTIEMBRE	67	38
OCTUBRE	8	92
NOVIEMBRE	8	53
DICIEMBRE		

ADMINISTRACIÓN PARQUE DEPORTIVO

Los PQRSD no contestados representan un problema serio para el instituto como entidad pública dado que afecta directamente la confianza y satisfacción de los ciudadanos en los servicios prestados por este, además de implicar riesgos legales. En la administración del parque deportivo se percibe un promedio contante de PQRSD no contestados desde la mitad de año, además de un incremento de estos en el último semestre el año.

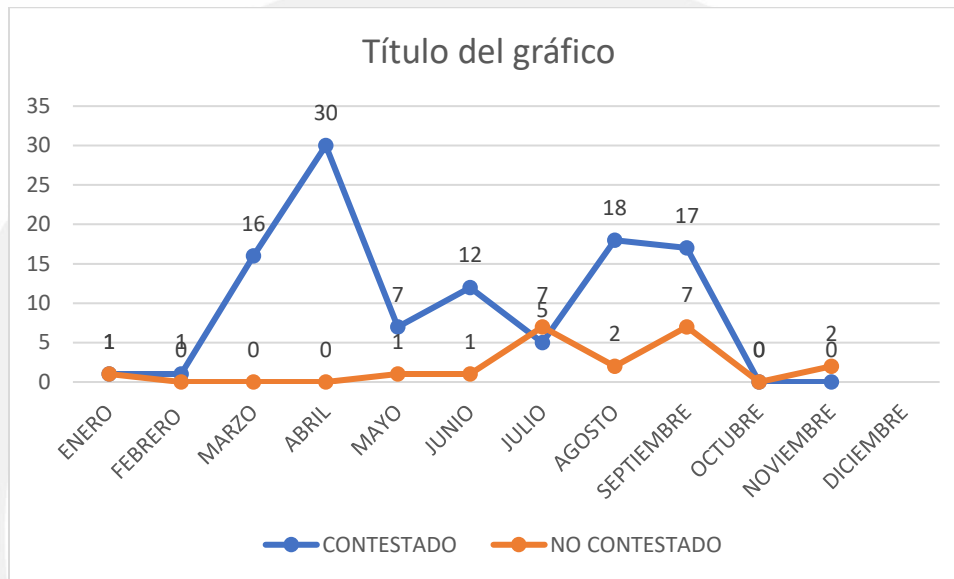


6 GRAFICO DE LINEAS CONTESTADO Y NO CONTESTADOS ADM PARQUE DEPORTIVO

Administración Parque Deportivo		
	CONTESTADO	NO CONTESTADO
ENERO	11	0
FEBRERO	70	0
MARZO	48	0
ABRIL	71	0
MAYO	60	1
JUNIO	100	2
JULIO	88	18
AGOSTO	65	13
SEPTIEMBRE	76	12
OCTUBRE	9	54
NOVIEMBRE	9	23
DICIEMBRE		

ADMINISTRACIÓN EXTERNA PARQUE DEPORTIVO

Los PQRSD no contestados representan un problema serio para el instituto como entidad pública dado que afecta directamente la confianza y satisfacción de los ciudadanos en los servicios prestados por este, además de implicar riesgos legales. En la administración externa de escenarios deportivos se percibe un dato atípico en el mes de septiembre con un aumento de PQRSD no contestados.

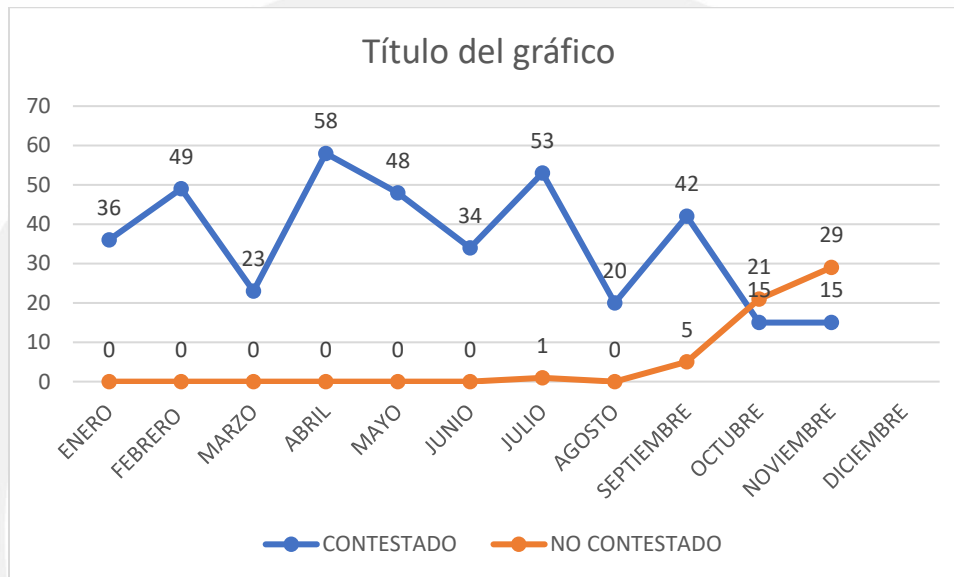


7 GRAFICO DE LINEAS CONTESTADO Y NO CONTESTADOS ADM EXTERNA PARQUE DEPORTIVO

Administración externa Parque Deportivo		
	CONTESTADO	NO CONTESTADO
ENERO	1	1
FEBRERO	1	0
MARZO	16	0
ABRIL	30	0
MAYO	7	1
JUNIO	12	1
JULIO	5	7
AGOSTO	18	2
SEPTIEMBRE	17	7
OCTUBRE	0	0
NOVIEMBRE	0	2
DICIEMBRE		

DAFT

Los PQRSD no contestados representan un problema serio para el instituto como entidad pública dado que afecta directamente la confianza y satisfacción de los ciudadanos en los servicios prestados por este, además de implicar riesgos legales. En EL D.A.F.T se identifica un aumento significativo de los PQRSD no contestados en el último trimestre del año.

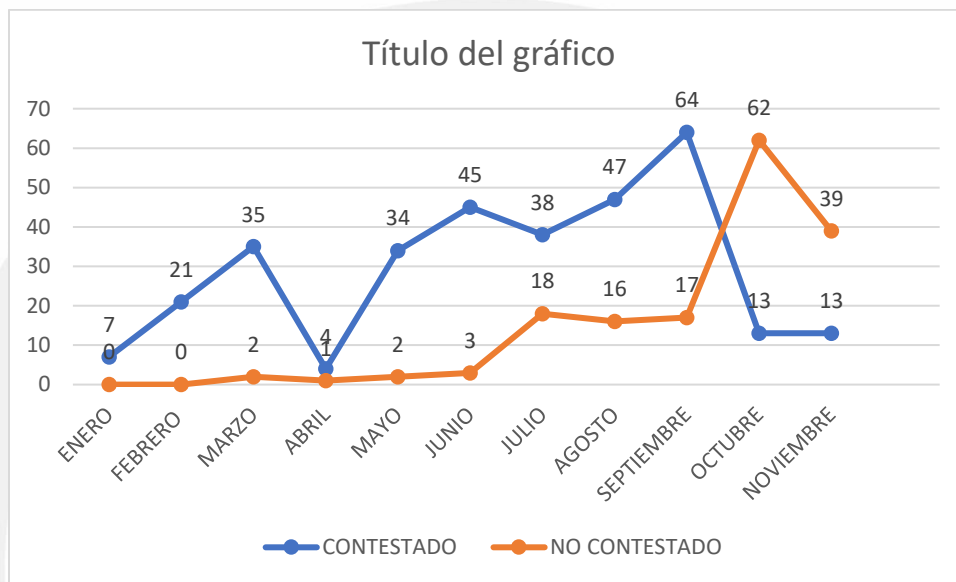


8 GRAFICO DE LINEAS CONTESTADO Y NO CONTESTADOS DAFT

	DAFT	
	CONTESTADO	NO CONTESTADO
ENERO	36	0
FEBRERO	49	0
MARZO	23	0
ABRIL	58	0
MAYO	48	0
JUNIO	34	0
JULIO	53	1
AGOSTO	20	0
SEPTIEMBRE	42	5
OCTUBRE	15	21
NOVIEMBRE	15	29
DICIEMBRE		

GERENCIA

pública dado que afecta directamente la confianza y satisfacción de los ciudadanos en los servicios prestados por este, además de implicar riesgos legales. En la gerencia se identifica un alto número de PQRSD no contestados que fue creciendo paulatinamente en la segunda mitad del año por lo que se deben tomar medidas correctivas.

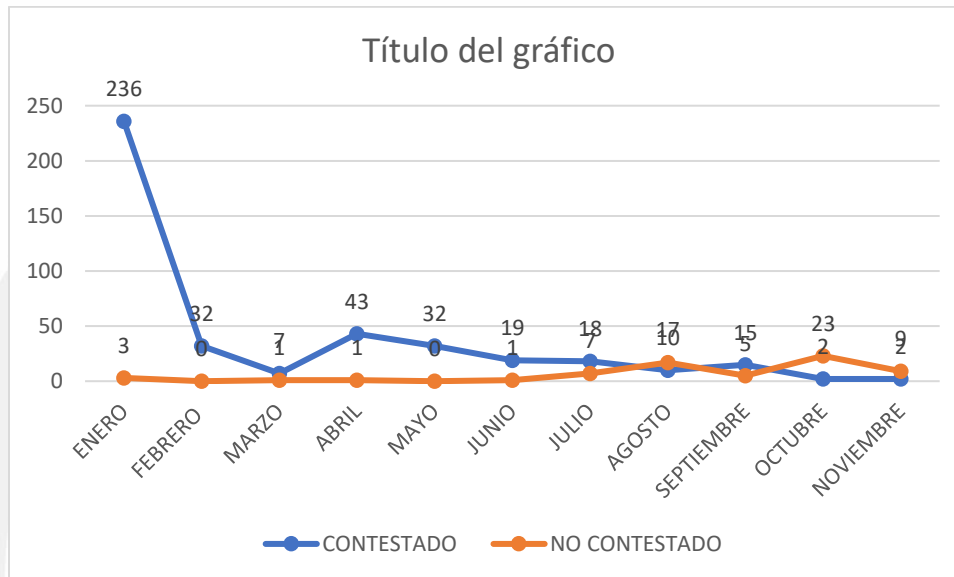


9 GRAFICO DE LINEAS CONTESTADO Y NO CONTESTADOS GERENCIA

	Gerencia	
	CONTESTADO	NO CONTESTADO
ENERO	7	0
FEBRERO	21	0
MARZO	35	2
ABRIL	4	1
MAYO	34	2
JUNIO	45	3
JULIO	38	18
AGOSTO	47	16
SEPTIEMBRE	64	17
OCTUBRE	13	62
NOVIEMBRE	13	39

AREA TÉCNICA

pública dado que afecta directamente la confianza y satisfacción de los ciudadanos en los servicios prestados por este, además de implicar riesgos legales. En el área técnica de mantenimientos se identifica un promedio bajo de PQRSD no contestados en todos los trimestres a pesar de esto se deben tomar medidas preventivas para buscar el 100% de PQRSD contestados.

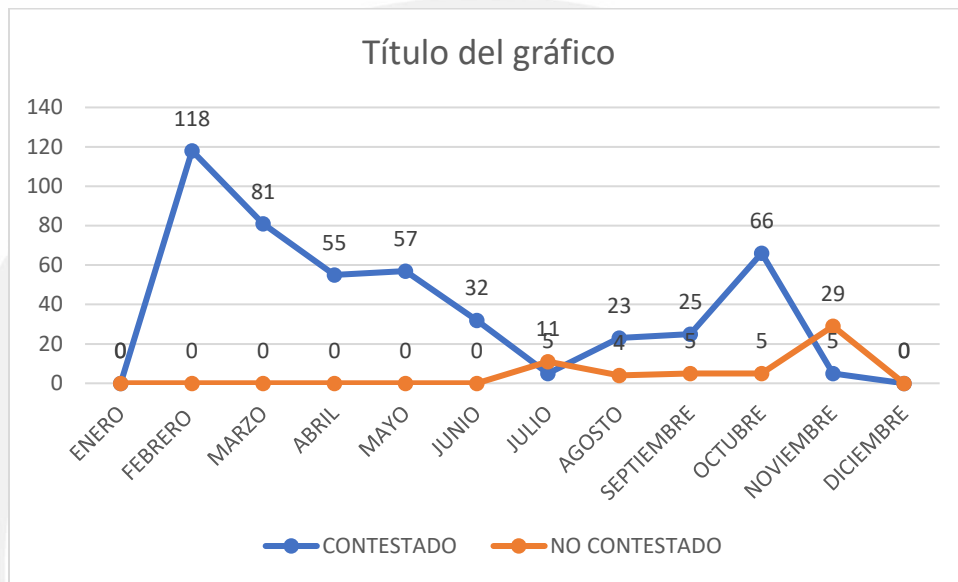


10 GRAFICO DE LINEAS CONTESTADO Y NO CONTESTADO AREA TECNICA

	Área técnica	
	CONTESTADO	NO CONTESTADO
ENERO	236	3
FEBRERO	32	0
MARZO	7	1
ABRIL	43	1
MAYO	32	0
JUNIO	19	1
JULIO	18	7
AGOSTO	10	17
SEPTIEMBRE	15	5
OCTUBRE	2	23
NOVIEMBRE	2	9
DICIEMBRE		

AREA TÉCNICA/DEPORTIVA

pública dado que afecta directamente la confianza y satisfacción de los ciudadanos en los servicios prestados por este, además de implicar riesgos legales. En el área técnica deportiva se identifica un dato atípico en el mes de noviembre causando un incremento en los PQRSD no contestados.



11 GRAFICO DE LINEAS CONTESTADO Y NO CONTESTADOS AREA TECNICA/DEPORTIVA

	Área técnica/deportiva	
	CONTESTADO	NO CONTESTADO
ENERO	0	0
FEBRERO	118	0
MARZO	81	0
ABRIL	55	0
MAYO	57	0
JUNIO	32	0
JULIO	5	11
AGOSTO	23	4
SEPTIEMBRE	25	5
OCTUBRE	5	66
NOVIEMBRE	5	29
DICIEMBRE	0	0

RECOMENDACIONES

- Promueve la comunicación y el trabajo en equipo entre las diferentes áreas del instituto esto resulta beneficioso al ciudadano dado que recibirá una respuesta más completa si su petición lo requiere.
- Con el objetivo de dar soluciones más rápidas y precisas se debe realizar una clasificación de medios por los cuales se reciben los PQRSD.
- Solicitar una herramienta más completa para que se lleve el control de los PQRS.
- Se debe realizar una capacitación al encargado de distribuir los PQRSD a las dependencias.
- Se debe realizar informes trimestrales del estado PQRSD esto incluye el numero de radicados, el numero que fue contestados, los que no fueron contestados y los que se deben archivar dado que no requieren respuesta

CONCLUSIONES

1. Los procesos de las diferentes dependencias muestran un promedio de 82% de PQRSD contestados lo que significa un alto número de respuestas a la ciudadanía.
2. La dependencia con más bajo número porcentual (66.7%) de PQRSD contestados es la gerencia por lo cual se debe realizar medidas correctivas para solucionar esto.
3. El departamento de DAFT tiene el más alto número porcentual (87,5%) de PQRSD contestados por ende es la mejor área para dar gestión a estos.
4. La herramienta de almacenamiento debe ser remplazada dado que muestra varios problemas a la hora de clasificar los PQRSD y ser distribuidos en las diferentes dependencias.

