



## **ALCALDÍA MUNICIPAL DE SOPÓ**

**Secretaría de Desarrollo Institucional**

**Área de Atención al Ciudadano**

### **Informe Primer Semestre de PQRSF 2021**

**Elaborado por:**

**Laura Milena Ospina Lozano**

**Profesional Universitaria Atención al Ciudadano**

Sopó, 22 de julio de 2021



## INTRODUCCIÓN

Este informe pretende dar a conocer a la ciudadanía en general, la gestión realizada por la Administración Municipal durante el primer semestre 2021 en cuanto al ingreso, registro, gestión y entrega de PQRSF, radicadas en las diferentes secretarías de la Alcaldía Municipal de Sopó, y formular las recomendaciones a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, que conlleven al mejoramiento continuo de la Entidad y con ellas, afianzar la confianza del ciudadano.

La Administración Municipal en cumplimiento al Artículo 23, de la Constitución Política, a la Ley 1755 del 30 de junio de 2015, tiene implementado en su Sistema de Gestión de Calidad el procedimiento Manejo de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, así mismo cuenta con herramientas que permiten realizar el registro, seguimiento y control de las Pqrsf.



## 1. Informe pormenorizado

El informe que se presenta corresponde a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones que se recibieron durante el primer semestre 2021 en la Administración Municipal, a través de:

- Presencial en la Alcaldía ubicada en la Carrera 3 No. 2-45
- Correos electrónicos institucionales

[contactenos@sopo-cundinamarca.gov.co](mailto:contactenos@sopo-cundinamarca.gov.co)

[alcaldia@sopo-cundinamarca.gov.co](mailto:alcaldia@sopo-cundinamarca.gov.co)

[pqrsfd@sopo-cundinamarca.gov.co](mailto:pqrsfd@sopo-cundinamarca.gov.co)

- Página web oficial del municipio Link Ciudadanos

<http://sopo-cundinamarca.gov.co/Paginas/default.aspx>

### a. Naturaleza de requerimiento.

Durante el primer semestre del 2021, se recibieron 233 Pqrsf a través de los diferentes canales con los que cuenta la Administración Municipal, presentándose el 60.5 % en derechos de petición, el 23.6 % en peticiones, el 10.3% en reclamos, el 6.3 % en relación a las quejas, y el 1.3 % en Sugerencias.

**Petición:** Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución

**Queja:** Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones

**Reclamo:** Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud



**Sugerencia:** Se entiende por sugerencia, aquella propuesta o manifestación de una idea que formula el ciudadano y que tiene como propósito mejorar la prestación del servicio.

**Denuncia:** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posible irregular, para que se adelante la correspondiente investigación disciplinaria y administrativa.

**Felicitación:** Es aquella expresión de satisfacción de un ciudadano con relación a la prestación de un servicio

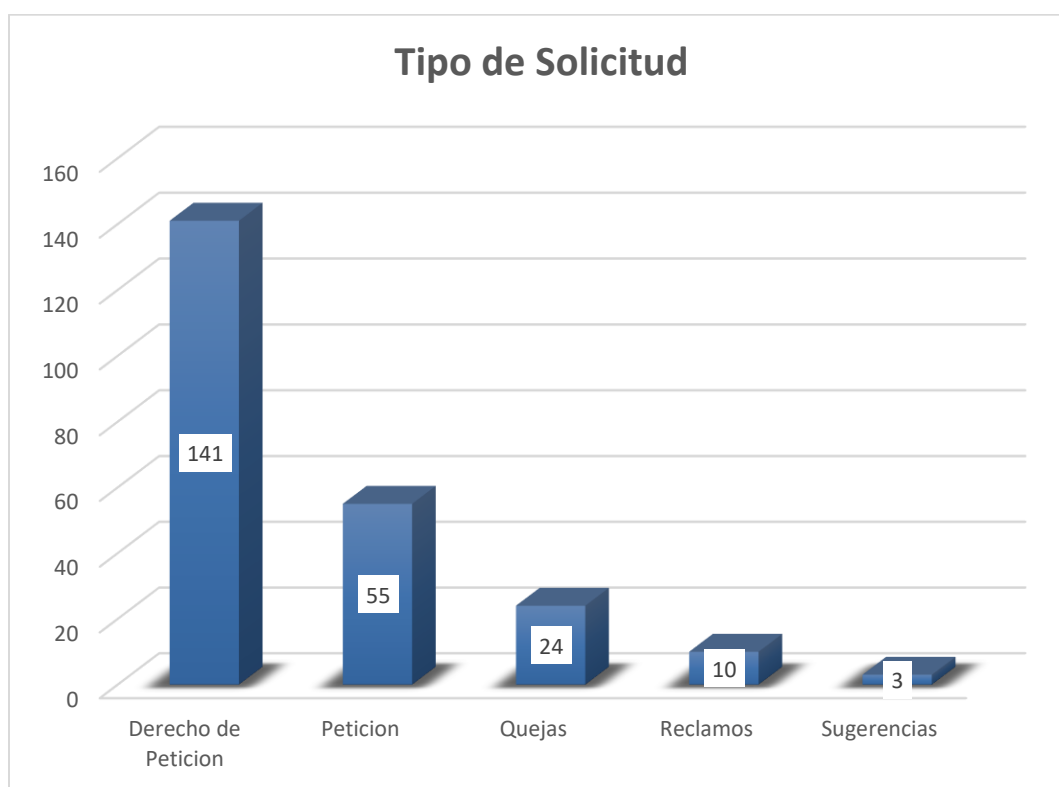


Gráfico No. 1 Tipo de Solicitud

Fuente: Control de Pqrsf



Tipo Solicitud	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Derecho de Petición	21	22	24	23	31	18	141
Petición	10	7	3	14	10	11	55
Quejas	1	2	5	5	4	7	24
Reclamos	3	2	1	2	0	2	10
Sugerencias	0	0	1	0	1	1	3
Felicitaciones	0	0	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>33</b>	<b>34</b>	<b>44</b>	<b>48</b>	<b>39</b>	<b>233</b>

Tabla 1 Fuente Propia, control Pqrsf

## b. Medio de recepción

Es importante mencionar que la atención de en esta vigencia se realizó de manera virtual y presencial desde Ventanilla Única en el Palacio Municipal, es allí, donde se evidencia que la mayoría de solicitudes se recibieron de forma virtual por medio de los diferentes correos institucionales y por medio de Ventanilla Única y la pagina web oficial del municipio personal, frente a la emergencia sanitaria que se vive a nivel mundial por el COVID – 19, se evidencia que los usuarios, están viendo la importancia de cuidado de la salud pero a su vez solicitan que se dé cumplimiento a sus derechos:

- Correo Electrónico: 77 solicitudes
- Personal: 68 solicitudes
- Módulo de Pqrsf Pagina Web:55 solicitudes
- Documento:30 solicitudes
- Teléfono: 3 solicitudes

La Administración Municipal continúa trabajando de forma permanente respetando los lineamientos de seguridad frente a la presente emergencia sanitaria del COVID-19, es por ello que, se evidencia un incremento en las radicaciones de las solicitudes



por medios electrónicos, como la página web y los correos institucionales, en relación al semestre anterior.

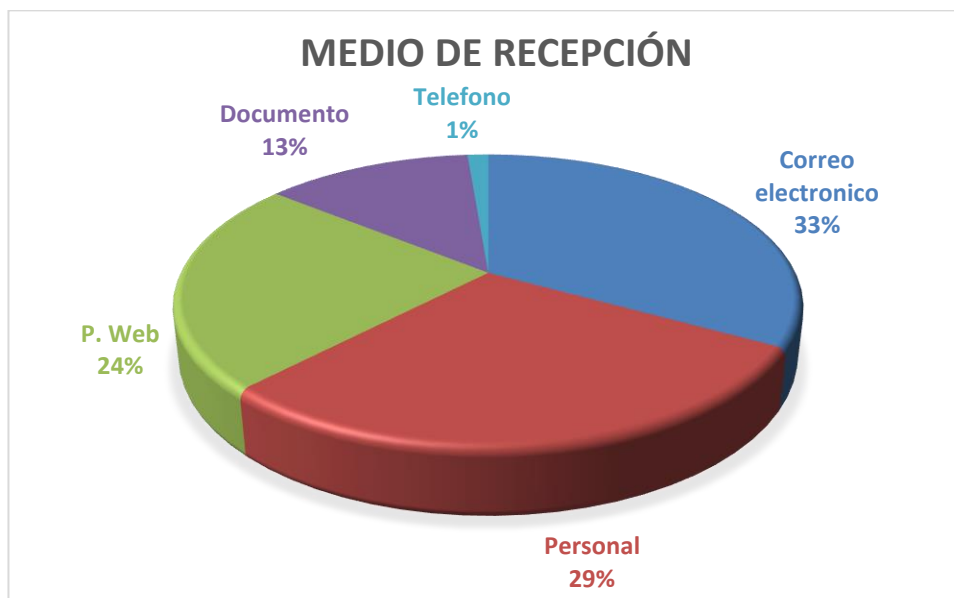


Gráfico No. 2 Medio de Recepción

Fuente: Control de Pqrsf

## 2. Pqrsf por Dependencia

En el primer semestre 2020 como se puede evidenciar en la gráfica la recepción de solicitudes fue de manera proporcional en las secretarías de la Administración, siendo la más radicada la Secretaría gobierno y los procesos que maneja con 64 solicitudes, seguido por la secretaría de Planeación y Urbanismo Territorial con 27 solicitudes, finalmente la secretaria de Hacienda con 22 solicitudes.

Proceso	Cantidad	%
6. Secretaria de Urbanismo y Desarrollo Territorial	42	18%
10.Secretaria de Hacienda	28	12%
4. Inspección de Policía	23	10%
1, Oficina Asesora de Planeación Estratégica	19	8%
12. Oficina Asesora Jurídica y de Contratación	19	8%
4. Secretaria de Gobierno	19	8%



5. Secretaria de Salud	13	6%
9. Secretaria de Desarrollo Institucional	13	6%
Control Interno Disciplinario	12	5%
8. Secretaria de Desarrollo Económico	7	3%
4. Comisaria de Familia	7	3%
6. Ambiente	7	3%
1, Despacho del alcalde	7	3%
7. Secretaria de Infraestructura	6	2,6%
6. Secretaria de Educación	6	2,6%
Dirección de vivienda	3	1%
3. Secretaria de Desarrollo Social	2	0,9%
<b>TOTAL</b>	<b>233</b>	<b>100,00</b>

Tabla 2 Fuente Propia, control Pqrsf

### 3. Tipo de solicitud

En el primer semestre 2021 el tema principal solicitado por los usuarios fue la información general del municipio como conceptos de uso de suelos, Adicional a ello, se radicaron solicitudes presentando inconformidad sobre problemas de construcción, convivencia, movilidad del Municipio, restablecimiento de espacios públicos debido a la pintura en las calles por las protestas, temas de impuestos e información tributaria adicional se solicita información referente a temas de los programas ofertados por cada una de las secretarías de la administración y las construcciones realizadas por el Municipio.

Tipo de Solicitud	Total, de Pqrsf
Solicitud de Información	90
Inconformidad	25



Solicitud Particular	22
Solicitud documentación	21
información general del Municipio	19
Información Tributaria del Municipio	10
Queja contra funcionario	8
Problema convivencia vecinos	5
Alumbrado Publico	5
Proceso comisaria de familia	2
Perros sueltos y/o agresivos	2
Certificación laboral	2
Niños en riesgo	2
Construcción en riesgo	2
Garantía de derechos	1
Pintar espacio publico	1
Préstamo espacio público	1
Solicitud Nomenclatura	1
Solicitud Uso de Suelo	1
Uso inadecuado bandera Nacional	1
Cuota alimentaria	1
Actos administrativos	1
Solicitud licencia de construcción	1
Parqueo de vehículos	1
Permiso de construcción	1
incumplimiento	1
Construcción ilegal	1
Movilidad vehicular	1
Norma uso de suelo	1
Abuso propiedad ajena	1
Plan básico de ordenamiento territorial	1
Obra ilegal	1
TOTAL	233

Tabla 3 Fuente Propia, control Pqrsf





#### 4. Pqrsf por Sector

El 29.2 % de las solicitudes provienen del casco urbano, el 25.4% se recibieron de la ciudad de Bogotá, en este semestre las solicitudes de forma anónima representan un 4.6 % el 40.8 % restante están distribuidas en las veredas del municipio y sus alrededores

Sector	Total, de Pqrsf
Centro Urbano	62
Bogotá	62
No Dispone	21
Anónima	15
Pueblo Viejo	8
San Gabriel	6
Chía	8
Briceño	5
Chuscal	6
Medellín	5
San Agustín	4
Meusa	6
Otra Ciudad	5
Tocancipá	3
Aposentos	3
El Mirador	3
Bellavista	2
Zipaquirá	2
Bucaramanga	1
La diana	1
Barranquilla	1
La Calera	1
La Carolina	1
Centro Alto	1
Cajicá	1
Total	233

Tabla 4 Fuente Propia, control Pqrsf



## 5. Pqrsf por naturaleza:

Estas solicitudes fueron clasificadas de la siguiente manera: por persona natural 149 solicitudes lo que representa el 64%; por persona jurídica con 65 solicitudes lo que representa un 28%; 15 solicitudes anónimas lo que representa el 6% y 4 Solicitudes de manera colectiva lo que representa el 2% para un total de 233 solicitudes radicadas.



Gráfico 3. Pqrsf por tipo de naturaleza

Fuente: Control de Pqrsf

## 6. Pqrsf respondida

Diariamente se realiza la actualización de Pqrsf en Control de Pqrsf y Sisnet en atención a los soportes enviados por las diferentes secretarías de la Administración y teniendo en cuenta el procedimiento establecido en el SGC “**Manejo de Pqrsf**”. El 95 % de las solicitudes que ingresaron en el primer semestre del 2021 se encuentran cerradas, el otro 5% restante se registran como abiertas, sin embargo, se encuentran dentro del plazo establecido por la ley para brindar la oportuna respuesta.



Gráfico 4. Pqrsf por estado de respuesta

Fuente: Control de Pqrsf

## 7. Oportunidad en la respuesta

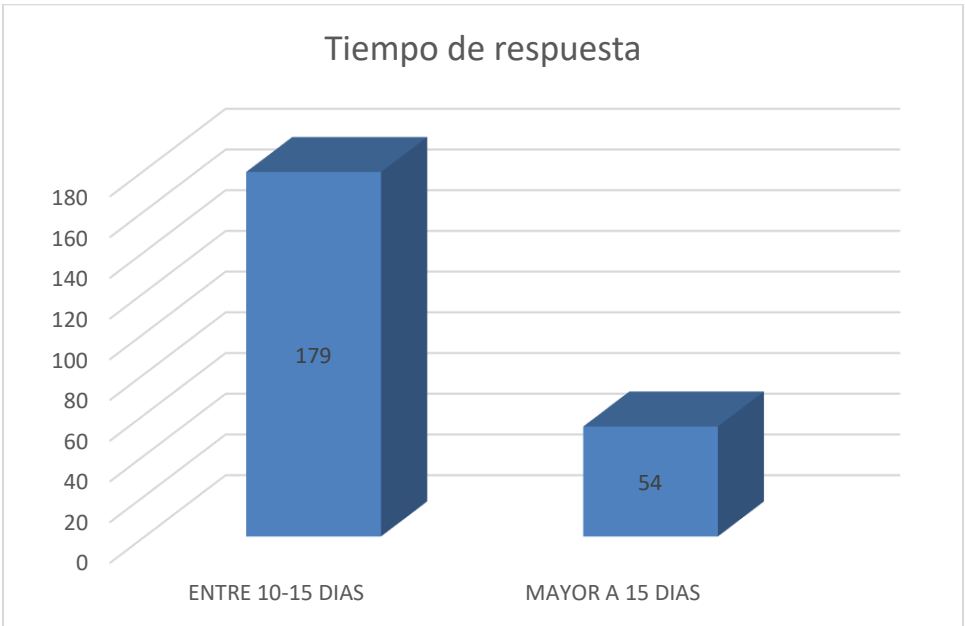


Gráfico 5 Pqrsf por tiempo de respuesta

Fuente: Control de Pqrsf

Dentro de los tiempos de respuesta para las solicitudes radicadas en el primer semestre 2021, se logró evidenciar que de las 233 solicitudes radicadas se respondieron 179 solicitudes en un tiempo inferior a 15 días y 54 solicitudes se respondieron en un término mayor a 15 días.



Es importante mencionar, que algunas secretarías generan las correspondientes respuestas a las solicitudes radicadas, pero no la envían a la oficina de atención al ciudadano para realizar el correspondiente cruce en el aplicativo interno, lo que les genera como consecuencia la aparición de forma reiterativa en la publicación semanal de semáforos, que es la encargada de monitorear las respuestas de las solicitudes generadas al usuario. Es importante mencionar que la administración municipal, se acogió a los decretos presidenciales donde dada ampliación a los tiempos de respuesta a las diferentes solicitudes.

## 8. Conclusiones

- La Oficina Asesora de Jurídica y Contratación, realizó la socialización del decreto No. 127 del 21 de julio de 2021 "Por el cual se modifica el Decreto Municipal No 107 de 01 de junio de 2021 "Por el cual se acogen el Decreto Nacional No 0580 del 31 de mayo 2021, los protocolos generales y lineamientos específicos de Bioseguridad expedidos en el Orden Nacional, se compilan unas normas municipales y se dictan otras disposiciones".
- Durante el primer semestre del año 2021 la secretaria con más incidencia en radicación de solicitudes fue la Secretaria de Urbanismo y Desarrollo Territorial y la Secretaria de Hacienda
- El tema principal de las radicaciones está relacionado a la solicitud de información general del municipio como conceptos de uso de suelo, Adicional a ello, se radicaron solicitudes presentando inconformidad sobre problemas de construcción, convivencia, movilidad del Municipio, restablecimiento de espacios públicos debido a la pintura en espacio públicos por las protestas, temas de impuestos e información tributaria adicional se solicita información referente a temas de los programas ofertados por cada una de las secretarías de la administración y las construcciones en vías públicas en el Municipio.
- El 95 % de las solicitudes que ingresaron en el primer semestre del 2021 se encuentran cerradas, el otro 5% restante se registran como abiertas, sin embargo, se encuentran dentro de los tiempos establecidos de ley para brindar la oportuna respuesta.
- A través de correo electrónico se notifica el texto adjunto de los tiempos de respuesta de cada Pqrsf, con el fin de dar cumplimiento a la comunidad en la respuesta
- La generación del semáforo informativo de manera semanal permite a los funcionarios de la entidad conocer el estado actual de cada una de las Pqrsf y los tiempos establecidos para dar respuesta



## 9. Recomendaciones

- De manera mensual enviar vía correo electrónico la encuesta de satisfacción de las pqrst a las diferentes dependencias y secretarías, con el fin de dar a conocer el grado de satisfacción del usuario, dando cumplimiento y aplicabilidad de las encuestas.
- Continuar con la sensibilización hacia el personal interno en la importancia de la entrega oportuna de soportes de Pqrst a la oficina de atención al ciudadano
- Socializar de manera correcta los actos administrativos a los funcionarios y contratistas de la Administración Municipal, buscando que todos tengan conocimiento general de las publicaciones.
- Socializar el proceso de publicaciones de las respuestas anónimas por página web en notificación a terceros para dar cierre correspondiente y oportuno a la solicitud.
- A todas las secretarías al momento de realizar el cierre de las solicitudes radicadas en su dependencia, por favor informar mediante correo electrónico [pqrd@sopo-cundinamarca.gov.co](mailto:pqrd@sopo-cundinamarca.gov.co) a la oficina de atención al ciudadano para realizar el correspondiente cierre de la misma en el aplicativo de Access.
- Como es de conocimiento de todos los funcionarios los días viernes de cada semana se está generando el semáforo informativo, en el cual se puede evidenciar las Pqrst que están vencidas y las que están a tiempo de respuesta, se recomienda tenerlo presente para responder a tiempo las solicitudes que aún esperan la respuesta.