



**ALCALDIA MUNICIPAL DE SOPO**  
**Secretaria de Desarrollo Institucional**  
**Atención al Ciudadano**

**Informe Mensual de PQRSF**  
**Agosto 2021**

**Elaborado por:**  
**Laura Milena Ospina Lozano**  
**Profesional Atención al Ciudadano**

Sopó, 15 de septiembre del 2021



## **INTRODUCCIÓN**

Este informe pretende dar a conocer a la ciudadanía en general, la gestión realizada por la Administración Municipal durante el mes de agosto del 2021 en cuanto al ingreso, registro, gestión y entrega de Pqrsf radicadas en las diferentes secretarías y oficinas 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 Nacional, 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 en el octavo mes del 2021 en la Administración Municipal, a través de:

- Ventanilla Única: 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)

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

- Sede electrónica oficial del municipio Link Ciudadanos

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

### a. Naturaleza de requerimiento.

Durante el mes de agosto del 2021, se recibieron 54 Pqrsf a través de los diferentes canales con los que cuenta la Administración Municipal, presentándose el 50% en derechos de petición, el 46% en peticiones, el 2% en quejas y el 2% en felicitaciones

**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.

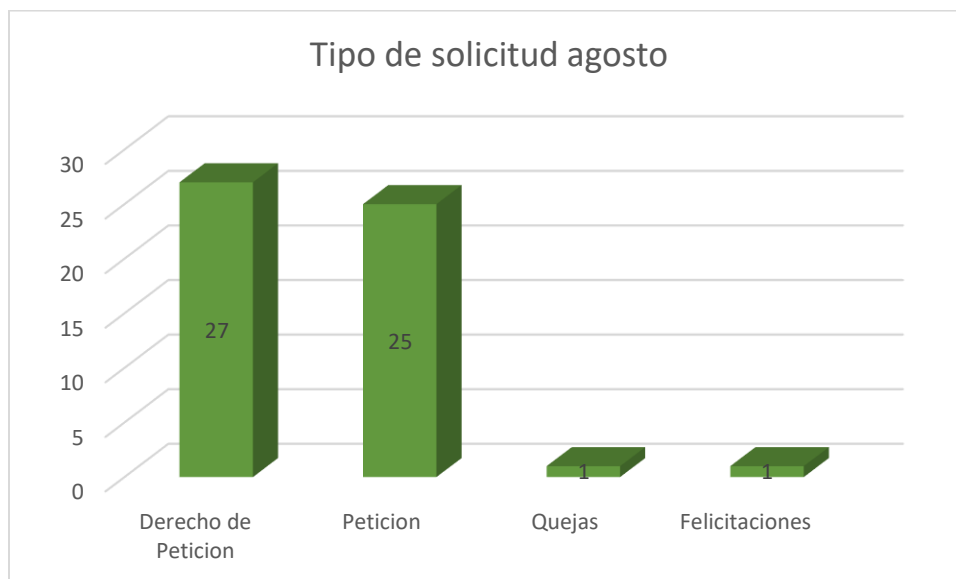


Gráfico No. 1 Naturaleza

Fuente: Control de Pqrsf



## b. Medio de recepción

Frente a la emergencia sanitaria que se vive a nivel mundial por el COVID – 19, se evidencia que los usuarios, están viendo la importancia del cuidado de la salud pero a su vez solicitan que se dé cumplimiento a sus derechos, a continuación se describe el modo de radicación para el mes de agosto evidenciando que el 41% de las solicitudes se radicaron por correo electrónico, el 35% de manera presencial, el 22% usando el módulo de Pqrsf que está en la página web de la Administración Municipal y el 2% de manera presencial por ventanilla única.

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 radicaciones de las solicitudes por medios electrónicos, como la página web y los correos institucionales.



Gráfico No. 2 Medio de recepción

Fuente: Control de Pqrsf



### c. Pqrsf por proceso

Durante el mes de agosto se puede evidenciar en la gráfica que la relación de la recepción de solicitudes fue de manera proporcional y secuencial en las secretarías y dependencias de la administración, siendo la secretaría de Urbanismo y desarrollo territorial y la secretaria de ambiente con mayor incidencia donde se radicaron más solicitudes respectivamente.



Gráfico 3. Pqrsf por proceso

Fuente: Control de Pqrsf



#### d. Tipo de solicitud

Los temas con mayor solicitud presentados durante el mes de agosto, fueron relacionados a solicitudes de trámites y servicios propios de la Administración Municipal, evidenciando con mayor frecuencia 20 solicitudes de información referente sobre los procesos y tramites ejecutados en la Administración.

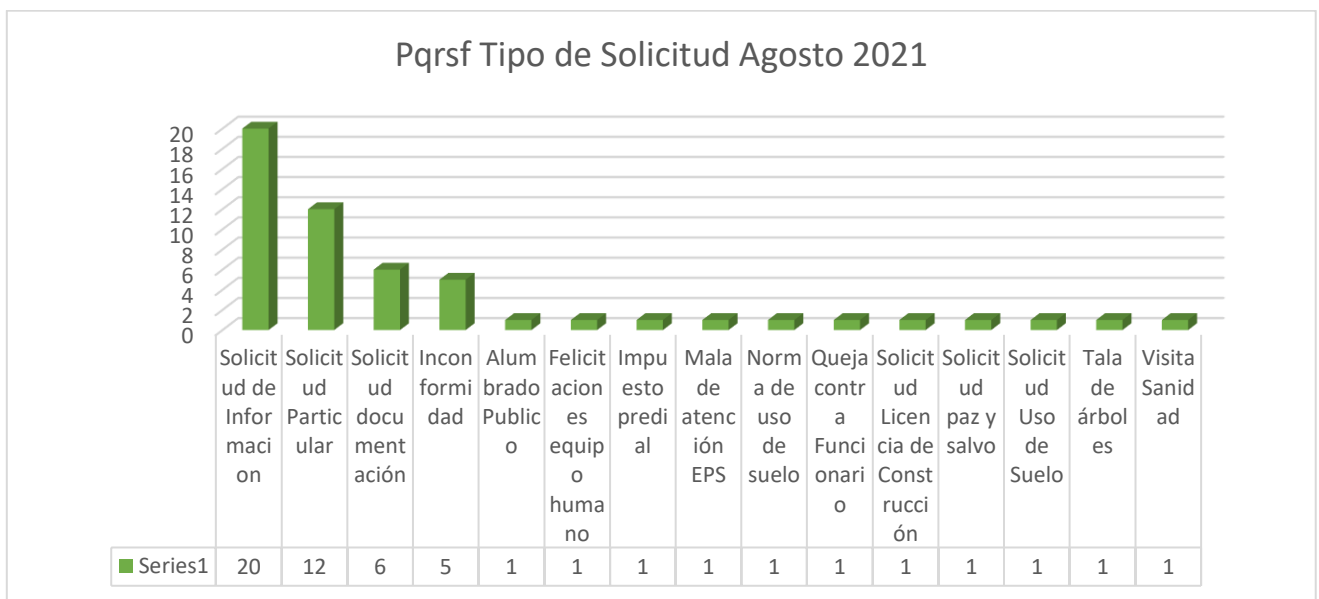


Gráfico 4. Pqrsf

Fuente: Control de Pqrsf



### e. Pqrsf por sector

Durante la ejecución del mes, se logra identificar que el 38% de las solicitudes no dispone el sector, el 20% al centro urbano, el 26% a Bogotá, 2% anónimo, 1% al municipio de Madrid, el 22 % no dispone el sector, el 20 % del casco urbano, el 18% de otras veredas, el 5% anónima y el 4% de otras ciudades



Gráfico 5. Pqrsf por sector

Fuente: Control de Pqrsf





#### f. Pqrsf por naturaleza:

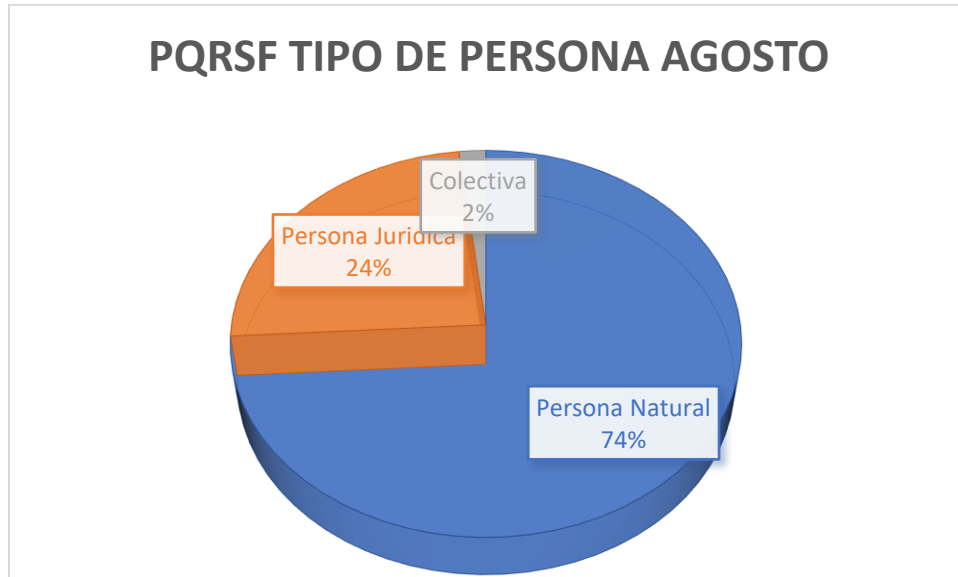


Gráfico 6. Pqrsf por tipo de persona

Fuente: Control de Pqrsf

Estas solicitudes fueron clasificadas de la siguiente manera: persona natural el 74%, por persona jurídica con un 24%, de manera colectiva 2%

- **Persona Natural:** es una persona que ejerce derechos y cumple obligaciones a título personal.
- **Persona Jurídica:** la empresa asume todos los derechos y obligaciones de la misma.
- **Persona Anónima:** es una persona que directamente no quiere revelar su identidad.
- **Grupo o Colectivo:** Unión de más de una persona que solicita la reivindicación de sus derechos.

#### g. 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 59 % de las solicitudes que ingresaron en el mes de agosto se encuentran cerradas, el 41 % restante se registran como abiertas, sin embargo, se encuentran



dentro del plazo establecido por el decreto 106 del 27 de mayo de 2021, el cual amplía los tiempos para brindar la oportuna respuesta.

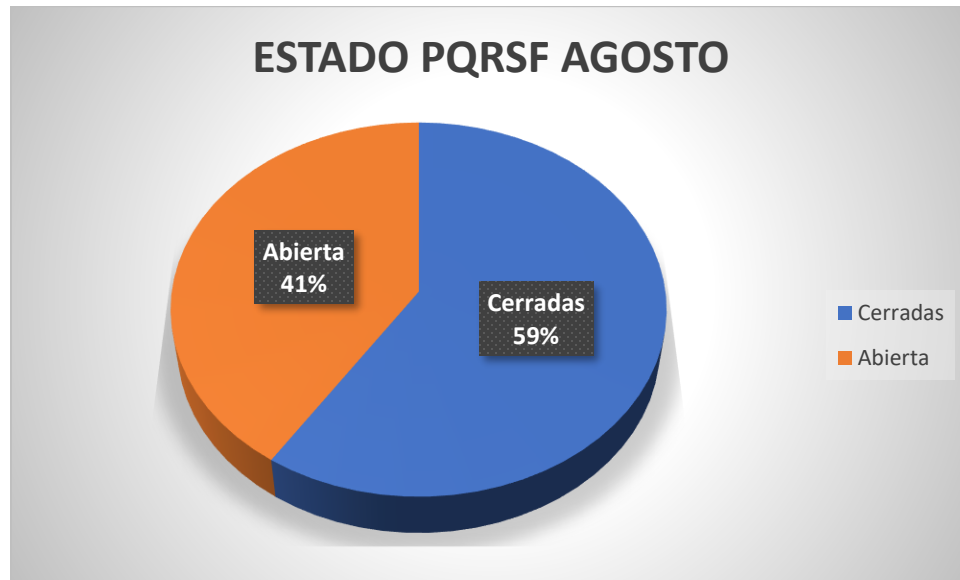


Gráfico 7. Pqrsf por tipo de persona

Fuente: Control de Pqrsf

Es importante mencionar que algunas secretarías generan las correspondientes respuestas a las solicitudes radicadas a tiempo, pero no realizan la notificación al área 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 presentadas por las diferentes secretarías.



## 2. CONCLUSIONES

- En relación al mes anterior se evidencia el ingreso de una felicitación por el talento humano de la Secretaria de Hacienda
- La mayoría de las solicitudes se decepcionan a través del correo electrónico de la entidad
- Se evidencia que la secretaria de urbanismo y desarrollo territorial y la secretaria de Hacienda, son las secretarías con más solicitudes durante el mes de agosto
- De acuerdo al total de las radicaciones durante el mes a la fecha el 595 se encuentran cerradas y el 41% a espera de dar respuesta dentro de los tiempos establecidos por ley
- El 74% de las solicitudes la realizaron personas naturales, por persona jurídica con un 24% y de manera colectiva 2%.
- De acuerdo a los tiempos de respuesta establecidos por ley se acoge el Decreto N° 106 del 27 de mayo de 2021 "Por el cual se acoge a Resolución Nacional No 0738 del 26 mayo de 2021", "Por la cual se prorroga la emergencia sanitaria por el nuevo coronavirus Covid-19, declarada mediante Resolución 385 de 2020 y prorrogada a su vez por las Resoluciones 844, 1462 y 2230 de 2020 y 222 de 2021" y se dictan otras disposiciones"
- Desde el cargo de atención al ciudadano se realiza continuo acompañamiento en relación a los tiempos de respuesta que se deben aplicar a las solicitudes de Pqrsf radicadas en la Administración Municipal
- Al realizar el semáforo de manera semanal le permite a las secretarías y dependencias conocer el estado actual de cada solicitud y los tiempos establecidos para dar oportuna respuesta a las solicitudes que estén próximas a vencer
- En el texto adjunto de la publicación que se realiza de manera semanal del semáforo (Tiempos de Respuesta Pqrsf), se emite la información en relación a los tiempos establecidos por ley los cuales se deben cumplir para brindar las respuestas a la comunidad de acuerdo al decreto establecido durante el mes de julio.
- Desde la oficina de Control Interno se realiza el seguimiento a las respuestas de las Pqrsf reportadas en el semáforo informativo, publicado de manera semanal.



- Incluir la encuesta de satisfacción en la totalidad de las respuestas de pqrsl emitidas por la administración municipal

### **3. RECOMENDACIONES**

- A todas las secretarías al momento de realizar el cierre de las solicitudes radicadas en su dependencia, por favor informar mediante correo electrónico a la oficina de calidad para realizar el correspondiente cierre de la misma en el aplicativo de Access.
- Incluir la encuesta de satisfacción en la totalidad de las respuestas de pqrsl emitidas por la administración municipal, con el fin de evidenciar la percepción y el grado de satisfacción del ciudadano en la respuesta que se brinda a la solicitud
- Fortalecer el proceso de publicaciones de las respuestas anónimas por página web al área de sistemas en el apartado de notificación a terceros en la página oficial de la alcaldía para dar cierre correspondiente y oportuno a la solicitud y evitar reportes en semáforo
- Es importante que cada una de las secretarías y dependencias validen en el semáforo las pqrsl que se encuentran próxima a su vencimiento para dar respuesta dentro de los tiempos establecidos por ley
- Delegar un funcionario a cargo por secretaría para estar pendiente en la recepción y respuesta oportuna de cada una de las solicitudes, así se evitarán reportes en el semáforo
- Cuando se realice una reasignación por competencia a otra secretaría, enviar copia o correo a atención al Ciudadano para realizar el correspondiente trámite en aplicativo.
- Cada vez que se remita una Pqrsl a otra dependencia hacerlo a más tardar tres días después de radicada y recibida, para poder dar respuesta dentro de los tiempos establecidos.