



ALCALDÍA MUNICIPAL DE SOPÓ

Secretaría de Desarrollo Institucional

Área de Atención al Ciudadano

Informe Primer Semestre de PQRSF 2022

Elaborado por:

Laura Milena Ospina Lozano

Profesional Universitaria Atención al Ciudadano

Revisado por:

José Octavio Banoy Ríos

Jefe de Oficina de Control Interno

Sopó, 22 de julio de 2022



INTRODUCCIÓN

Este informe pretende dar a conocer a la ciudadanía en general, la gestión realizada por la Administración Municipal durante el primer semestre 2022 en cuanto al ingreso, registro, gestión y entrega de PQRSF, radicadas en las diferentes secretarías de la Alcaldía Municipal de Sopó, radicadas en la entidad y enviarlas a las diferentes secretarías de la Alcaldía Municipal de Sopó, igualmente 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 2022 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

alcaldia@sopo-cundinamarca.gov.co

pqrsgd@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 2022, se recibieron 287 Pqrsg a través de los diferentes canales con los que cuenta la Administración Municipal, presentándose el 61 % en derechos de petición, el 31 % en peticiones, el 6 % en relación a las quejas, el 1.3% en reclamos y el 0,7% 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

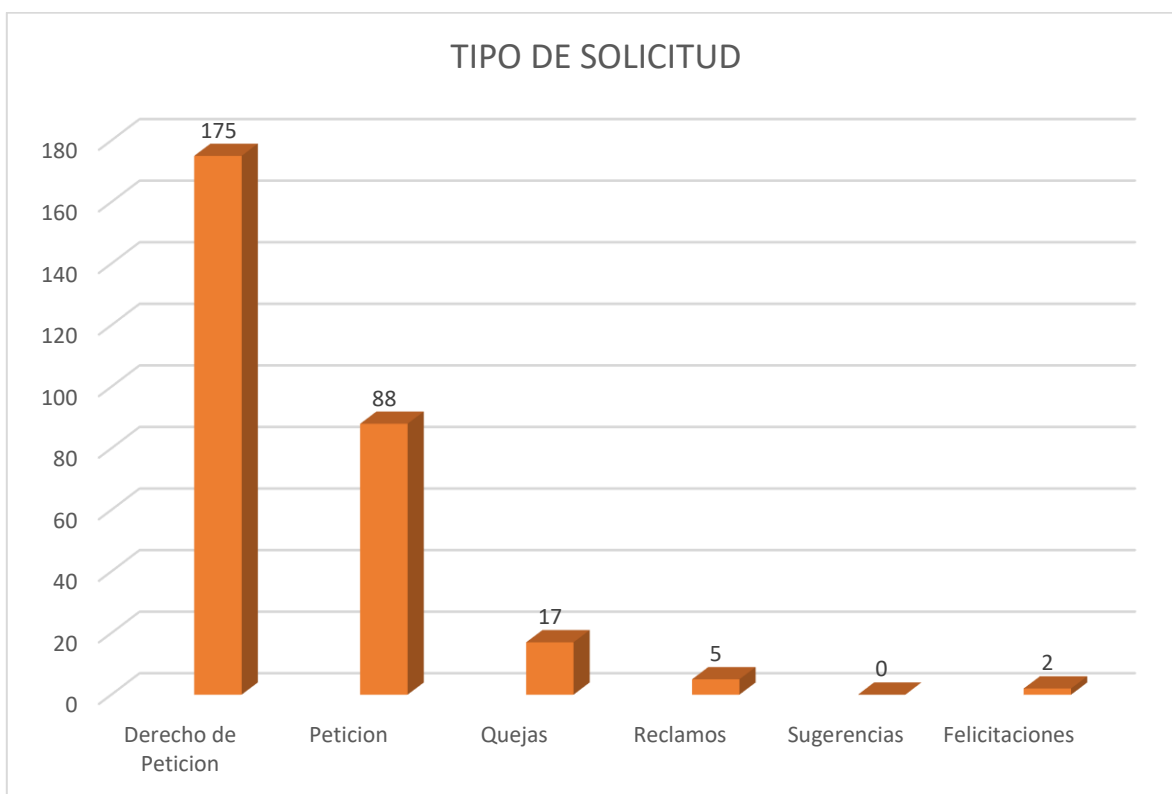


Gráfico No. 1 Tipo de Solicitud

Fuente: Control de Pqrsf



Tipo Solicitud	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Derecho de Petición	30	38	35	20	24	28	175
Petición	11	7	9	25	22	14	88
Quejas	4	0	2	4	1	6	17
Reclamos	0	0	1	0	3	1	5
Sugerencias	0	0	0	0	0	0	0
Felicitaciones	0	0	1	1	0	0	2
Total	45	45	48	50	50	49	287

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 página 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: 121 solicitudes
- Personal: 86 solicitudes
- Módulo de Pqrsf Pagina Web:59 solicitudes
- Documento: 19 solicitudes
- Teléfono: 2 solicitudes

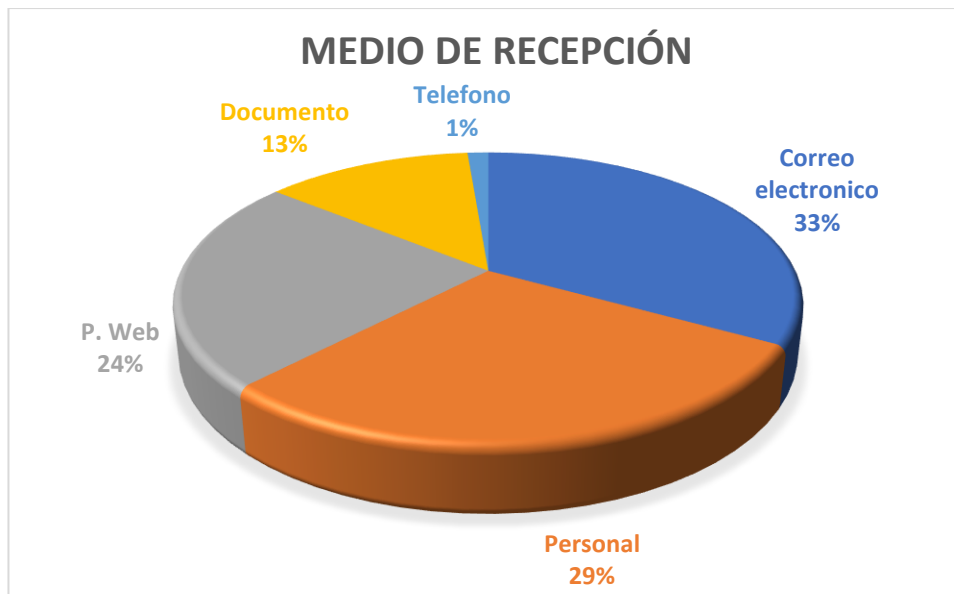


Gráfico No. 2 Medio de Recepción

Fuente: Control de Pqrsf

2. Pqrsf por Dependencia

En el primer semestre 2022 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 urbanismo y los procesos que maneja con 51 solicitudes, seguido por la secretaría de Hacienda con 54 solicitudes, finalmente la inspección de policía con 25 solicitudes.

Proceso	Cantidad	%
Secretaria de Urbanismo y Desarrollo Territorial	51	17,77%
Secretaria de Hacienda	54	18,82%
Inspección de Policía	25	8,71%



Secretaria de Gobierno	22	7,67%
Secretaria de Educación	20	6,97%
Oficina Asesora Jurídica y de Contratación	18	6,27%
Secretaria de Desarrollo Institucional	16	5,57%
Secretaria de Salud	15	5,23%
Ambiente Natural	12	4,18%
Oficina Asesora de Planeación Estratégica	10	3,48%
Secretaria de Infraestructura	10	3,48%
Control Interno Disciplinario	7	2,44%
Comisaria de Familia	7	2,44%
Secretaria de Deportes	5	1,74%
Secretaria de cultura	4	1,39%
Secretaria de Desarrollo Económico	3	1,05%
Archivo	3	1,05%



Despacho del alcalde	2	0,70%
Secretaria de Desarrollo Social	2	0,70%
Dirección de vivienda	1	0,35%
TOTAL	287	100%

Tabla 2 Fuente Propia, control Pqrsf

3. Tipo de solicitud

En el primer semestre 2022 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, pqrsf
Solicitud Particular	93
Solicitud de Información	79
Impuesto predial	21
Solicitud visita	15
Inconformidad	12
Queja contra funcionario	9
Uso de suelo	5



Institución Educativa	4
Solicitud de documentación	4
Información Tributaria Municipio	4
Vías en Mal Estado	4
Niños en riesgo	4
Transporte escolar	3
Construcción ilegal	3
Alumbrado Publico	3
Plan Básico de Ordenamiento Territorial	2
Tala de árboles	2
Sanción urbanística	2
Solicitud Licencia de Construcción	2
Sisbén	2
Felicitaciones equipo humano	2
Seguridad Social	1
Solicitud POT	1
Mala de atención EPS	1
Visita Sanidad	1
Vacunación	1
Avaluó Catastral	1
Vías en Mal Estado	1
Información PAE	1



Maltrato animal	1
Proyecto de vivienda	1
Accidentes de tránsito vehículos oficiales	1
Incumplimiento	1
TOTAL	287

Tabla 3 Fuente Propia, control Pqrsf

4. Pqrsf por Sector

El 36,24 % de las solicitudes no disponen del sector, el 19,16% pertenecen al centro urbano, el 11,85% a la ciudad de Bogotá y el 32.75% restante están distribuidas en las veredas del municipio y sus alrededores

Sector	Cantidad	%
No dispone	104	36,24%
Centro urbano	55	19,16%
Bogotá D.C.	34	11,85%
Aposentos	23	8,01%
La calera	15	5,23%
Bellavista	12	4,18%
Meusa	9	3,14%
El mirador	5	1,74%
Chuscal	5	1,74%
Anónima	4	1,39%
Carolina	3	1,05%
Gratamira	3	1,05%
San Gabriel	3	1,05%
Violeta	2	0,70%
Pueblo viejo	2	0,70%
Jardín del norte	1	0,35%
Cali	1	0,35%



Medellín	1	0,35%
Mosquera	1	0,35%
Fusagasugá	1	0,35%
Tocancipá	1	0,35%
Otra ciudad	1	0,35%
Centro alto	1	0,35%
Total	287	100,00%

Tabla 4 Fuente Propia, control Pqrsf

5. Pqrsf por naturaleza:

Estas solicitudes fueron clasificadas de la siguiente manera: por persona natural 263 solicitudes lo que representa 92%; por persona jurídica con 18 solicitudes lo que representa un 6%; 4 solicitudes anónimas lo que representa el 1% y 2 Solicitudes de manera colectiva lo que representa el 1% para un total de 287 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 71 % de las solicitudes que ingresaron en el primer semestre del 2022 se encuentran cerradas, el otro 29% 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 2022, se logró evidenciar que de las 287 solicitudes radicadas se respondieron 233 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

- Durante el primer semestre del 2022, se recibieron 287 solicitudes, de las cuales 175 son derechos de petición, 88 pertenecientes a petición, 17 quejas, 5 reclamos y 2 felicitaciones
- Para los tiempos de respuesta a las pqrsl se tiene en cuenta la ley 1755 del 2015 "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo".
- Durante el primer semestre del año 2022 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 las solicitudes particulares, solicitudes de impuesto predial, solicitudes de visitas de sanidad e inspección, inconformidades y quejas contra funcionarios y solicitud de 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 71% de las solicitudes que ingresaron en el primer semestre del 2022 se encuentran cerradas, el otro 29% 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 Pqrsl, 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 Pqrsl y los tiempos establecidos para dar respuesta



9. Recomendaciones

- De manera mensual enviar vía correo electrónico la encuesta de satisfacción de las pqrsl 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.
- Realizar seguimiento a las respuestas de Pqrsl de manera continua antes de generar el semáforo informativo
- Continuar con la sensibilización hacia el personal interno en la importancia de la entrega oportuna de soportes de Pqrsl 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 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 Pqrsl 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.

FIRMADO POR

Laura Milena Ospina Lozano

Profesional universitaria Atención al ciudadano

José Octavio Banoy Ríos

Jefe de oficina de control interno