



ALCALDÍA MUNICIPAL DE SOPÓ

Secretaría de Desarrollo Institucional

Área de Atención al Ciudadano

Informe Segundo 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, 16 de enero de 2023



INTRODUCCIÓN

Este informe pretende dar a conocer a la ciudadanía en general, la gestión realizada por la Administración Municipal durante el segundo semestre 2022 en cuanto al ingreso, registro, gestión y entrega de PQRSF, 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 segundo 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

pqrd@sopo-cundinamarca.gov.co

- Página web oficial del municipio Link Ciudadanos

<https://www.sopo-cundinamarca.gov.co/>

a. Naturaleza de requerimiento.

Durante el segundo semestre del 2022, se recibieron 242 Pqrsf a través de los diferentes canales con los que cuenta la Administración Municipal, presentándose el 66.1% en derechos de petición, el 28.6 % en peticiones, el 4.5% en quejas y el 0.8% 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

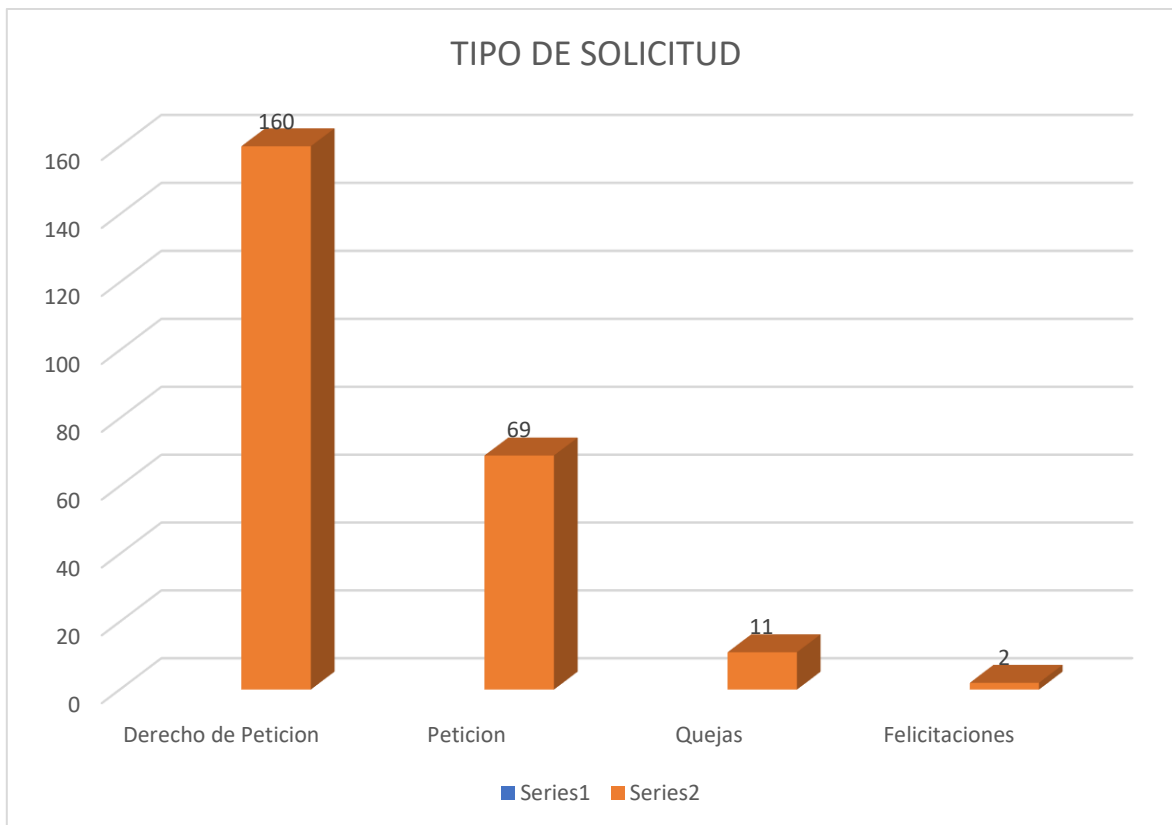


Gráfico No. 1 Tipo de solicitud

Fuente: Control de Pqrsf



Tipo Solicitud	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Derecho de Petición	25	40	27	28	18	22	160
Petición	12	10	6	13	13	15	69
Quejas	4	2	2	1	2	0	11
Reclamos	0	0	0	0	0	0	0
Sugerencias	0	0	0	0	0	0	0
Felicitaciones	0	0	1	0	1	0	2
Total	41	52	36	42	34	37	242

Tabla 1 Fuente Propia, Archivo Drive

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 de la siguiente manera:

- Personal: 118 solicitudes
- Correo Electrónico: 96 solicitudes
- Módulo de Pqrsf Pagina Web: 28 solicitudes
- Documento: 0 solicitudes
- Teléfono: 0 solicitudes

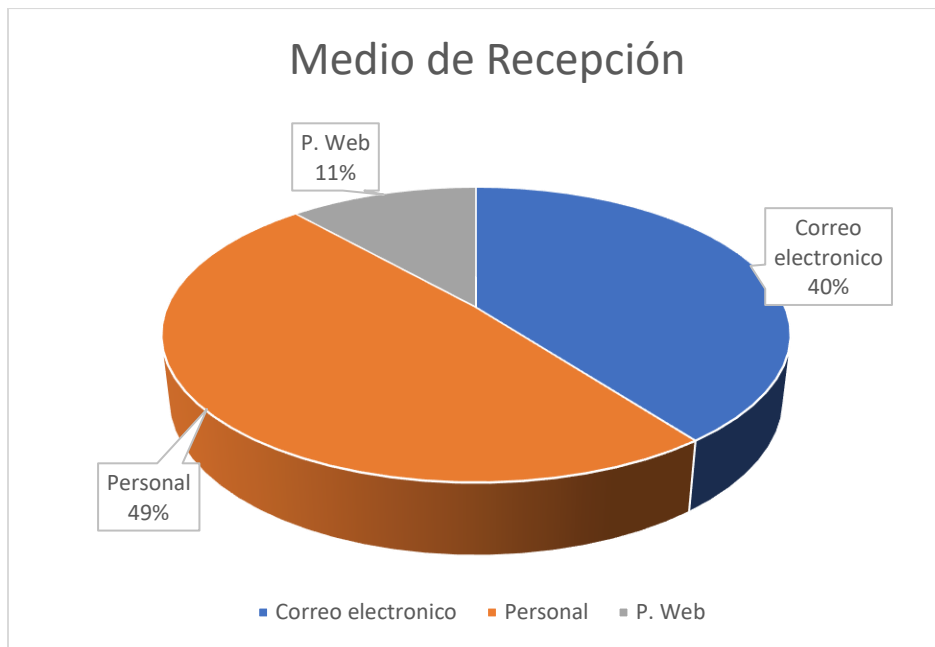


Gráfico No. 2 Medio de Recepción

Fuente: Control de Pqrsf

2. Pqrsf por Dependencia

En el segundo semestre 2022 se radicaron más solicitudes en la Secretaria de Urbanismo y Desarrollo Territorial con 51 solicitudes, seguido de la secretaria de Hacienda con 30 solicitudes e inspección de policía con 24 solicitudes y el restante de las secretarías presentan solicitudes de manera proporcional

Proceso	Cantidad	%
6. Secretaria de Urbanismo	51	21%
10.Secretaria de Hacienda	30	12%
4. Inspección de Policía	24	10%
4. Secretaria de Gobierno	20	8%
7. Secretaria de Infraestructura	14	6%
3. Secretaria de Educación	12	5%

Alcaldía municipal, carrera 3 No 2-45 Parque principal, Sopó Cundinamarca
Teléfono: 5876644 – Fax. Extensión 624
www.sopo-cundinamarca.gov.co
Código Postal 251001



9. Secretaria de Desarrollo Institucional	12	5%
9. Dirección de Control Interno Disciplinario	10	4%
5. Secretaria de Salud	9	4%
12. Oficina Asesora Jurídica y de Contratación	9	4%
1, Oficina Asesora de Planeación Estratégica	9	4%
4. Comisaria de Familia	9	4%
6. Secretaria de Ambiente	9	4%
3. secretaria de Desarrollo Social	8	3%
3. Secretaria de Deportes	5	2%
8. Secretaria de Desarrollo Económico	4	2%
1. Despacho Alcalde	4	2%
9. Archivo General	2	1%
3. Secretaria de Cultura	1	0,4%
TOTAL	242	100%

Tabla 2 Fuente Propia, control Pqrsf



3. Tipo de solicitud

En el segundo semestre 2022 el tema principal solicitado por los usuarios fue la información general del municipio como solicitudes particulares, solicitud de información, inconformidades, solicitud de documentación, solicitud de visitas. Adicionalmente temas relacionados en alumbrado público, impuesto predial. Así mismo, 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	85	35,1%
Solicitud de Información	49	20,2%
Inconformidad	13	5,4%
Solicitud documentación	10	4,1%
Solicitud visita	9	3,7%
Arreglo de vía	8	3,3%
Impuesto predial	8	3,3%
Queja contra funcionario	6	2,5%
Plan Básico de Ordenamiento Territorial	5	2,1%
Solicitud Uso de Suelo	4	1,7%
Alumbrado Publico	4	1,7%
Maltrato animal	4	1,7%
Solicitud Licencia de Construcción	2	0,8%
Niños en riesgo	2	0,8%
Transporte escolar	2	0,8%
Información particular	2	0,8%
Información Tributaria Municipio	2	0,8%
Institución Educativa	2	0,8%
Proyecto de vivienda	2	0,8%
Queja Contra Contratista	2	0,8%
Sisbén	1	0,4%



Solicitud documentación	1	0,4%
Construcción ilegal	1	0,4%
Información Tributaria Municipio	1	0,4%
Tala de árboles	1	0,4%
Inconformidad movilidad vehicular	1	0,4%
Información PAE	1	0,4%
Maltrato por parte de docente	1	0,4%
Mantenimiento de vías	1	0,4%
Solicitud de mantenimiento espacio publico	1	0,4%
Obras inconclusas	1	0,4%
Queja contra Profesor	1	0,4%
Catastro nacional	1	0,4%
Mala atención por personal del Hospital	1	0,4%
Reparaciones Locativas	1	0,4%
Solicitud copia de expediente	1	0,4%
Uso de tapabocas	1	0,4%
Normativa Tributaria	1	0,4%
Vías en Mal Estado	1	0,4%
Certificación laboral	1	0,4%
Estado de cuenta industria y comercio	1	0,4%
TOTAL	242	100,0%

Tabla 3 Fuente Propia, control Pqrsf



4. Pqrsf por Sector

El 32 % de las solicitudes no dispone de sector, el 24% se recibieron del centro urbano, el 20% de la ciudad de Bogotá, el 0.4% de manera anónima y el 23,6% a los diferentes municipios aledaños

Proceso	Cantidad	%
No dispone	79	32,6%
2 - Centro urbano	58	24,0%
Bogotá D.C.	48	19,8%
5 - Briceño	6	2,5%
5 - Aposentos	6	2,5%
4 - Bellavista	5	2,1%
4 - Chuscal	5	2,1%
3 - Meusa	4	1,7%
3 - San Gabriel	3	1,2%
El mirador	3	1,2%
4 - San Agustín	3	1,2%
4 - Carolina	3	1,2%
Chía	2	0,8%
Zipaquirá	2	0,8%
3 - Violeta	2	0,8%
3 - Gratamira	2	0,8%
3 - Mercenario	1	0,4%
Comuneros	1	0,4%
Medellín	1	0,4%
Cota	1	0,4%
Villavicencio	1	0,4%
5 - Pueblo viejo	1	0,4%
Bucaramanga	1	0,4%
1 - Centro alto	1	0,4%
Cali	1	0,4%
Fusagasugá	1	0,4%
Anónima	1	0,4%
TOTAL	242	100,0%

Tabla 4 Fuente Propia, control Pqrsf



5. Pqrsf por naturaleza:

Estas solicitudes fueron clasificadas de la siguiente manera: el 83% de persona natural, 13% de personas jurídicas, el 3% solicitudes colectivas y el 1% de personas anónimas

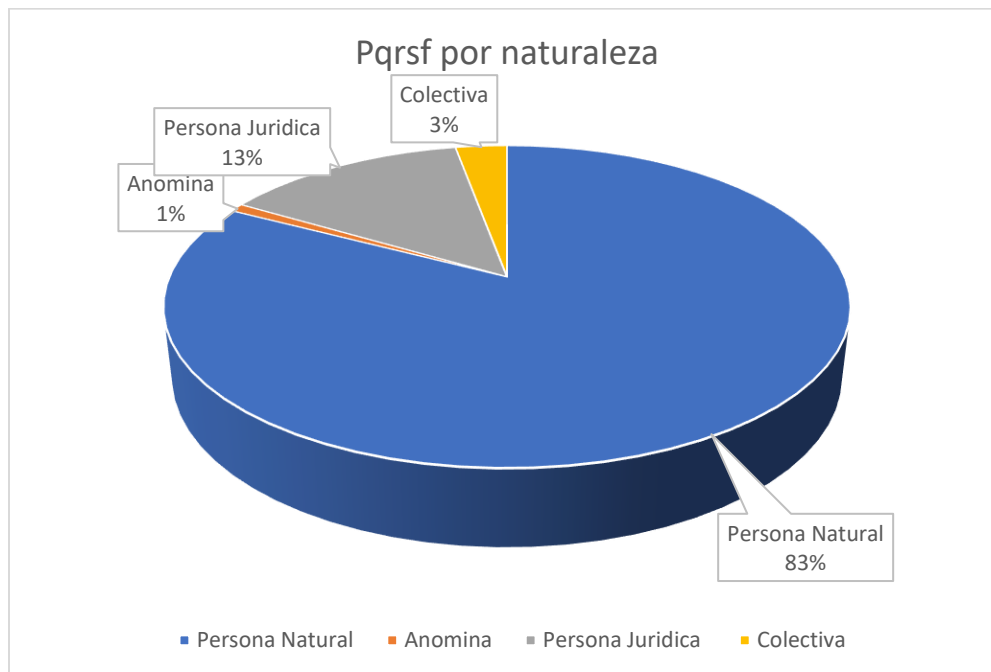


Gráfico 3. Pqrsf por tipo de naturaleza

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 72% de las solicitudes que ingresaron en el segundo semestre del 2022 se encuentran cerradas, el otro 28% 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. Conclusiones

- Durante el periodo comprendido entre el mes de julio al mes de diciembre del año 2022 se recibieron 242 solicitudes a través de los diferentes medios de comunicación
- Se evidencia que 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 solicitado por los usuarios fue solicitudes particulares, solicitud de información, inconformidades, solicitud de documentación, solicitud de visita, arreglo de vías, impuesto predial. Adicionalmente temas relacionados en alumbrado público, quejas contra funcionarios y contratistas, solicitud del plan básico de ordenamiento territorial, solicitudes de uso de suelo, maltrato animal.
- El 32 % de las solicitudes que ingresaron no dispone de sector, el 24% se recibieron del centro urbano, el 20% de la ciudad de Bogotá, el 0.4% de manera anónima y el 23,6% pertenecen los diferentes municipios aledaños
- Se evidencia que el 83% de persona natural, 13% de personas jurídicas, el 3% solicitudes colectivas y el 1% de personas anónimas
- El 72% de las solicitudes que ingresaron en el segundo semestre del 2022 se encuentran cerradas, el otro 28% restante se registran como abiertas, sin embargo, se encuentran dentro del plazo establecido por la ley para brindar la oportuna respuesta.



8. Recomendaciones

- Continuar implementando las encuestas a través del código QR o el link, ya que esto facilita la aplicación y tabulación de las encuestas
- 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 en la importancia de la entrega oportuna de soportes de Pqrst oportunamente y así disminuir el reporte de las pqrst en el semáforo informativo.
- 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
- 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.