



**ALCALDÍA MUNICIPAL DE SOPÓ**

**Secretaría de Desarrollo Institucional  
Área de Atención al Ciudadano**

**INFORME DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EXTERNO  
SEGUNDO SEMESTRE 2022**

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

Sopó, 17 enero del 2023



## INFORME DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EXTERNO SEGUNDO SEMESTRE 2022

La Administración del Municipio de Sopó puso a disposición de la ciudadanía y grupos de interés la encuesta de satisfacción al usuario utilizando los diferentes canales de atención presencial, telefónico, virtual y escrito, buscando mejorar la atención y facilitar el acceso a la información y servicios que ofrece la entidad, desde el área Atención al Ciudadano se implementó un sistema de evaluación y análisis que permite conocer y hacer seguimiento a la percepción de nuestros usuarios con respecto a la atención recibida y con base en los resultados de este ejercicio, gestionar acciones encaminadas al fortalecimiento del proceso y a la óptima prestación del servicio.

El resultado de la percepción de satisfacción de los grupos de valor es fundamental para implementar acciones de mejora en la prestación de los servicios ofrecidos por la Entidad y promover la mejora continua de la misma.

### **Generalidades**

La recolección de información se hizo a través de encuestas realizadas a los ciudadanos que ingresaron a las diferentes dependencias de la Administración Municipal durante el segundo semestre de la vigencia 2022.

### **Objetivo de la encuesta:**

Evaluar la calidad en la prestación del servicio por parte de la Entidad a través de los diferentes canales de atención habilitados para tal fin; Presencial, telefónico, virtual generando acciones de mejora encaminadas hacia el fortalecimiento del proceso y la satisfacción de los ciudadanos.

### **Ámbito de aplicación**

Está dirigido a todos los funcionarios y contratistas de la Alcaldía Municipal de Sopó, que toda vez que por razón de sus cargos y funciones y/o actividades, constante eventualmente interactúan con los ciudadanos, generando la necesidad de implementar estándares de relación y comportamiento.



La aplicación del Protocolo del Servicio al Ciudadano, deber ser de carácter obligatorio y de manera permanente en todos los ámbitos de la entidad, sobre todo al momento de ofrecer productos y/o servicios.

### **Fecha de Aplicación:**

1 de julio – 31 de diciembre de 2022

### **Frecuencia:**

Semestral

### **Muestra:**

- **Universo:** Usuarios que ingresaron a las diferentes dependencias a realizar algún trámite y que aceptaron diligenciar la encuesta.

- **Tamaño de la Muestra:** Conformada por novecientos sesenta y nueve (969) usuarios.

- **Método de Evaluación:** Con el propósito de establecer el nivel de aceptación, para la implementación de acciones de mejora, se establecen unos parámetros de servicio para ser calificados, donde el usuario lee la pregunta propuesta y marca un emoticón de acuerdo a la experiencia recibida, teniendo como opciones: **Excelente, Bueno, Regular, Malo y No Aplica.**

### **Elementos Comunes a todos los Canales de Atención**

Los canales de atención son espacios de los que se valen los ciudadanos para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la Entidad y del Estado en general.

Los canales de atención puestos al servicio de la comunidad: presencial, telefónico y virtual.

### **Atributos del buen servicio**

Un servicio de calidad debe cumplir con varios atributos, buscando satisfacer los usuarios tanto internos como externos.

• **Respetuoso:** los seres humanos esperan ser reconocidos y valorados sin que se desconozcan nuestras diferencias.



- **Amable:** cortés, pero a la vez sincero.
- **Confiable:** de la manera prevista en las normas y con resultados certeros.
- **Empático:** la capacidad de una persona para escuchar, entender adaptarse y valorar adecuadamente las actitudes, necesidades y comportamientos de otra persona.
- **Incluyente:** de calidad para todos los ciudadanos sin distinciones, ni discriminaciones.
- **Oportuno:** en el momento adecuado, cumpliendo los términos acordados con el ciudadano.
- **Efectivo:** resuelve la solicitud presentada por el usuario.

El buen servicio va más allá de la simple respuesta a la solicitud del ciudadano: debe satisfacer a quien lo recibe; esto supone comprender las necesidades de los usuarios, lo que a su vez exige escuchar al ciudadano e interpretar bien sus necesidades. Los ciudadanos necesitan información y aprecian que ésta les sea dada de manera oportuna, clara y completa.

### La metodología a utilizar

Para la medición de la satisfacción del cliente, se usó la de muestreo aleatorio simple, que se hará mediante la aplicación de una encuesta semiestructurada de selección múltiple, que será diligenciada por los usuarios que soliciten los servicios que ofrecen las dependencias que se relacionan a continuación:

Las encuestas de satisfacción recolectadas durante el segundo semestre del 2022 fueron: **969** la cual es tramitada desde ventanilla única y desde las diferentes dependencias externas al palacio Municipal. Desde allí, se solicita a los usuarios diligenciar la encuesta del servicio recibido, del mismo modo los funcionarios y contratistas de las dependencias externas solicitará de la manera más formal y respetuosa que diligencien la encuesta la cual podrá ser en formato digital o en físico.



El formato de la encuesta es el siguiente:

PREGUNTAS	CALIFICACIÓN				
	EXCELENTE	BUENO	ACEPTABLE	MALO	NO APLICA
Califique el trato y la atención que recibió por parte de los funcionarios durante su visita a la entidad					
¿Considera que la explicación por parte del funcionario acerca de su duda fue clara y precisa? Como lo califica					
¿Cómo califica usted el nivel de satisfacción en cuanto a la calidad de nuestro servicio?					
¿Cómo fue la orientación por parte de recepción?					
¿Cómo fue la atención por parte del personal de seguridad?					

Imagen 1 Fuente Propia, Archivo Drive



Gráfico No. 1 Fuente Propia

Fuente: Cliente externo

Alcaldía Municipal, Carrera 3 N° 2-45 Parque Principal, Sopó Cundinamarca

Teléfono: 5876644 – Fax. extensión 624

[www.sopo-cundinamarca.gov.co](http://www.sopo-cundinamarca.gov.co)

Código postal 251001



Desde el área de Atención al ciudadano y en conjunto con el apoyo de ventanilla única se recogieron y tabularon los datos de las encuestas diligenciadas entre los meses de julio a diciembre del año en curso 2022. Actividad que comienza desde su planificación, aplicación, verificación de resultados y datos y toma de acciones en el mes siguiente a la aplicación.

### Consolidado encuesta cliente segundo semestre 2022

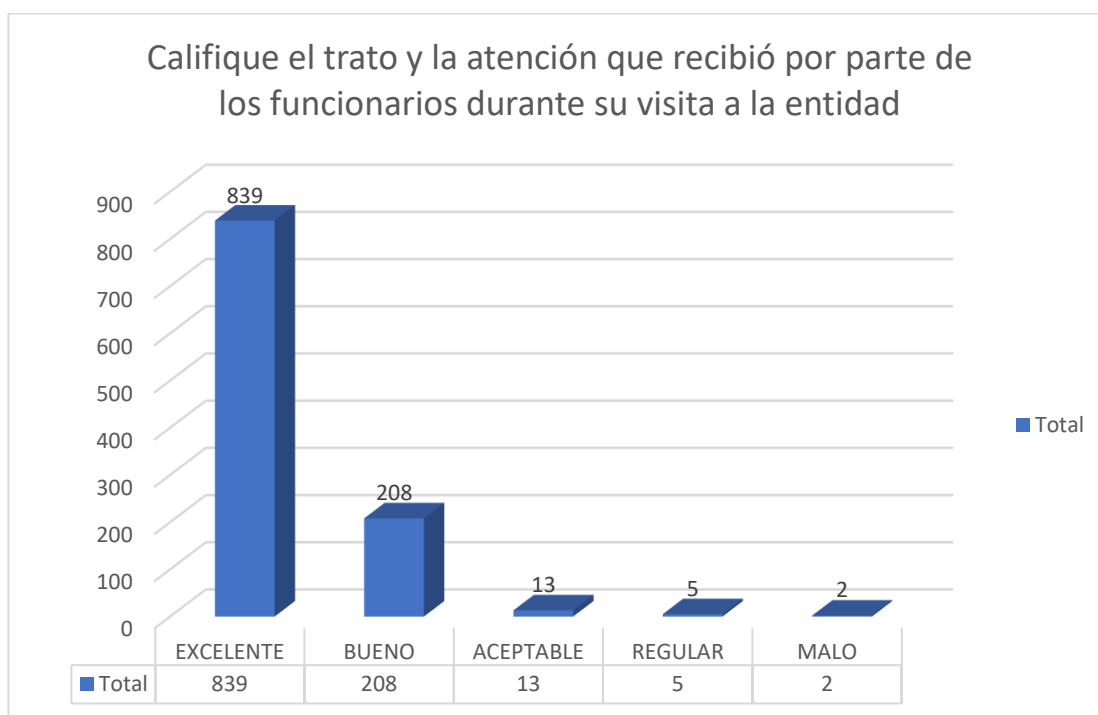


Gráfico No. 2 Fuente Propia

Fuente: Cliente externo

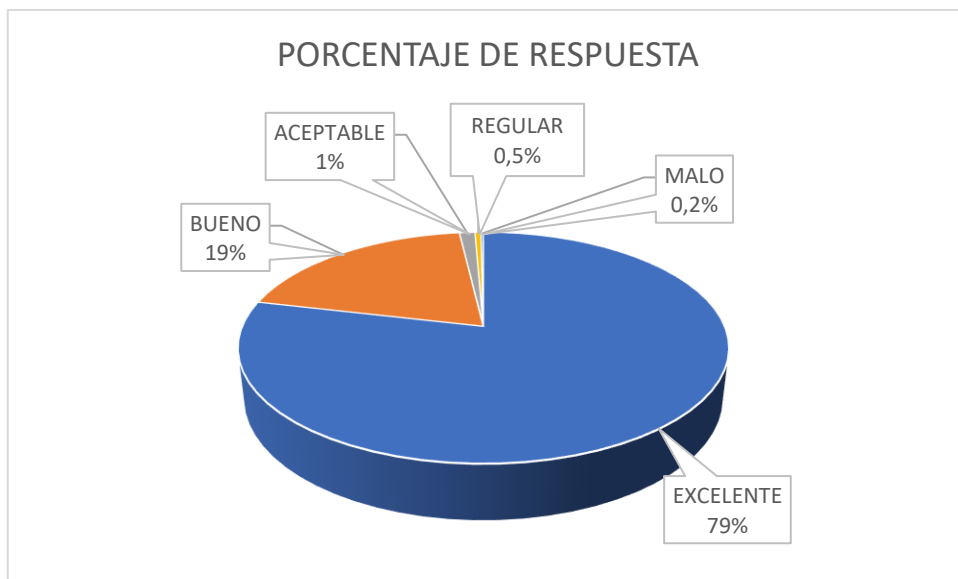


Gráfico No. 3 Fuente Propia

Fuente: Cliente externo

Analizando los resultados de las gráficas: consolidado del segundo semestre 2022, se logró determinar que el 99 % de la población encuestada brinda una calificación entre excelente Buena, el 0.5% califica la satisfacción como regular y el 0,2% como mala.

A continuación, se presentan los resultados por cada una de las preguntas.

### Pregunta No. 1

**Califique el trato y la atención que recibió por parte de los funcionarios durante su visita a la entidad**

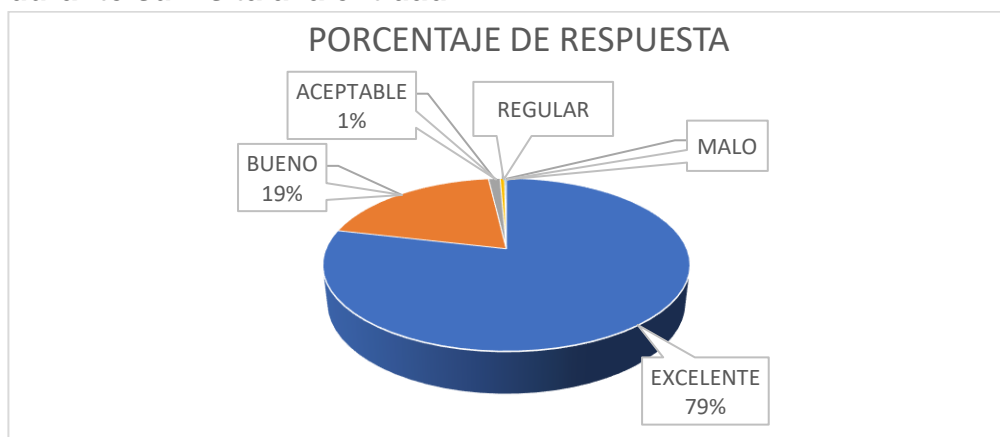


Imagen 2 Fuente Propia, Archivo Drive



Se logró determinar que el 99% de la población encuestada brinda una calificación entre excelente Buena, el 0.5% califica la satisfacción como regular y el 0,2% como mala.

## Pregunta No. 2

**¿Considera que la explicación por parte del funcionario acerca de su duda fue clara y precisa? Como lo Califica**

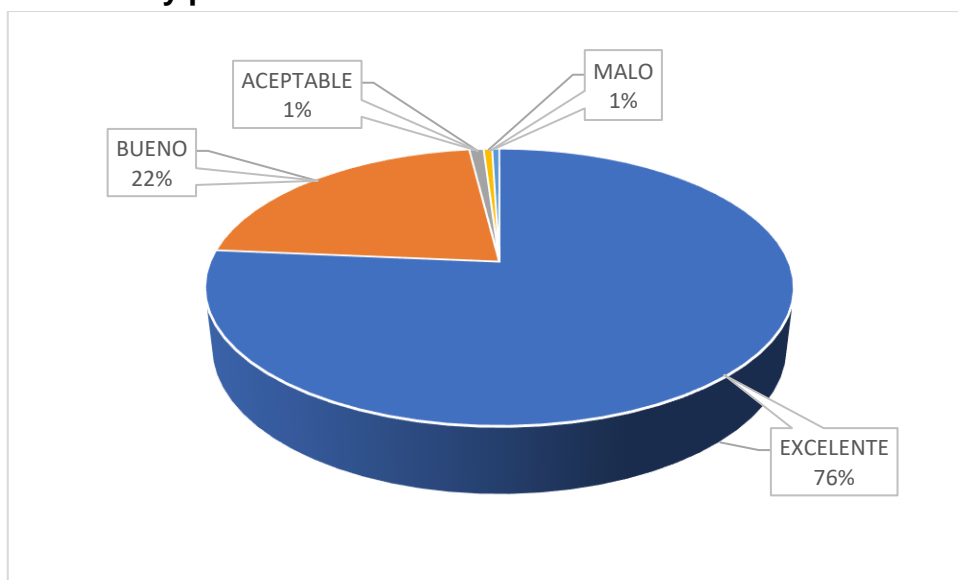


Imagen 3 Fuente Propia, Archivo Drive

Analizando los resultados de la gráfica se puede determinar que el 76 % de la población encuestada brinda una calificación excelente, el 22% da la calificación Buena.





### Pregunta No. 3

**¿Cómo califica usted el nivel de satisfacción en cuanto a la calidad de nuestro servicio?**

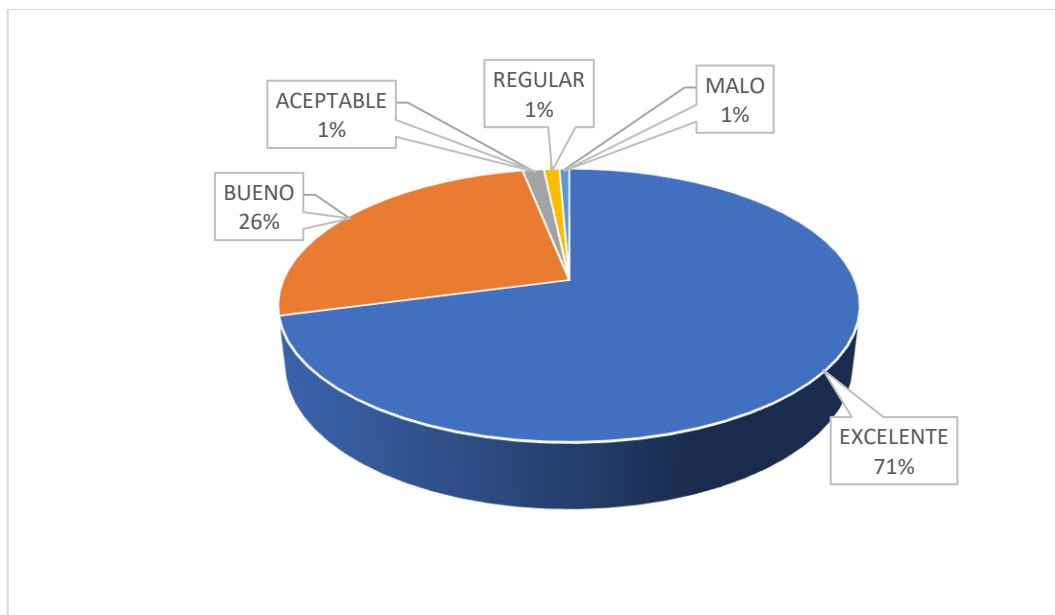


Imagen 4 Fuente Propia, Archivo Drive

Analizando los resultados de la gráfica se puede determinar que el 71% de la población encuestada brinda una calificación excelente, el 26% da la calificación Buena, el 2% la califica la satisfacción como regular y malo



## Pregunta No. 4

¿Cómo fue la orientación por parte de recepción?

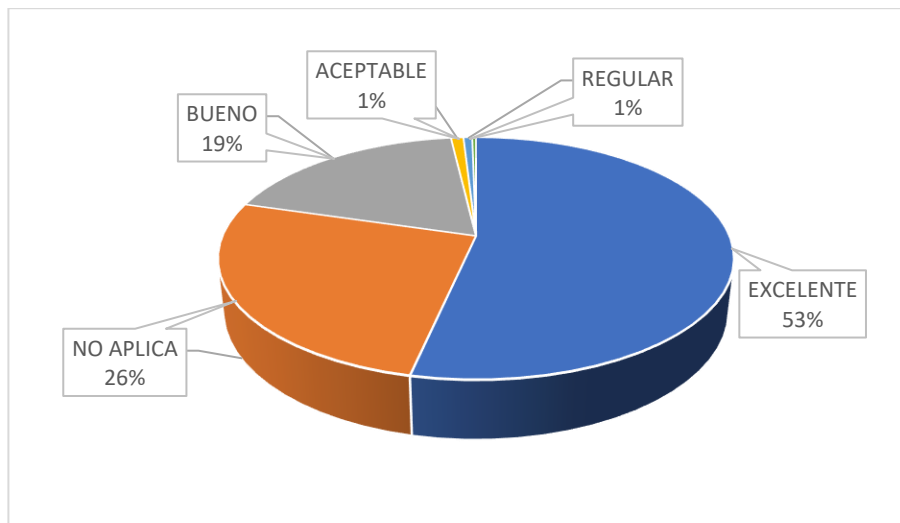


Imagen 5 Fuente Propia, Archivo Drive

Analizando los resultados de la gráfica se puede determinar que el 53 % de la población encuestada brinda una calificación excelente, el 19% da la calificación como Buena, el 2% como regular y aceptable y el 26% da la respuesta como no aplica al dirigirse a oficinas fuera de la sede principal

## Pregunta No. 5

¿Cómo fue la atención por parte del personal de seguridad?

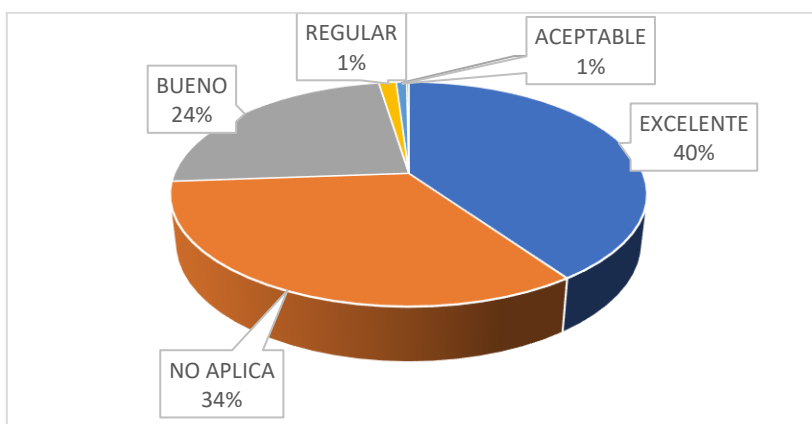


Imagen 6 Fuente Propia, Archivo Drive



Analizando los resultados de la gráfica se puede determinar que el 40 % de la población encuestada brinda una calificación excelente, el 24% da la calificación Buena, el 2% la califica como regular y aceptable, y el 34 % da la respuesta como no aplica al dirigirse a oficinas fuera de la sede principal.

### Comentarios por parte de los usuarios:

es bueno el personal, lo atienden muy bien
pude realizar el tramite que necesitaba
personal responsable y dedicado
muy satisfechos con la información
fue una buena atención por parte de la doctora que nos atendió el caso excelente trato
la atención fue excelente, me dieron las explicaciones atinadas y me aclaró las dudas.
amabilidad, agilidad
conocimiento y amabilidad
la atención es precisa y concisa
atención rápida, amable y con claridad
atención rápida y amable
fui escuchada, me ayudaron mucho, me orientaron y atendieron mi solicitud
porque me ayudaron a resolver mis dudas y solucionar mi caso con excelente atención
porque dio a entender perfectamente los temas a tratar
la atención buena y la información fue clara
información clara se nota la preocupación hacia la familia
dan atención y explicación al proceso que se mantiene y se preocupa por la integridad en general de las personas
brindaron la información y atención necesaria
el señor me saluda muy cordialmente, luego me pidió con respeto que firmara asistencia para poder ingresar y me señaló la oficina que estaba buscando
muy atento

Tabla 1 Fuente Propia, Archivo Drive



## Sugerencias e inquietudes

atencion regular, no tienen informacion suficiente para atender al publico y envian a las personas a otros puntos para informacion
mejor cada dia las instituciones publicas siempre deben permanecer en crecimiento y aprendizaje constante esas cosas hacen que las personas que hacen parte de las diferentes dependencias sientan pertenencia por la institucion y sea mas amena y agradable la atencion al publico.
seguir con esa actitud positiva
ninguna
ninguna
sugiero que faciliten el proceso de radicaciã³n de licencias sencillas (1 casa), sin exigir tantos documentos como si fuera una obra de gran impacto.
no habia vigilante la seõora del aseo fue amablemente quien me indico
aclarar mejor sobre la dudas y documentacion que requiere la tienda
se necesita un espacio mas grande para la biblioteca municipal
no tengo sugerencias.
sera muy importante que la alcaldia promueva programas de esterilizacion canina y felina gratuita para sisben estrato 1 y 2 son personas de escasos recursos que no esterilizan por que no tienen los recursos
fuera buemo que la profe de bibliotecas fuera un dia a la semana al jardin de meusa
no hay personal de seguridad

tabla 2 fuente propia, archivo drive



## POBLACIÓN ATENDIDA POR LA ADMINISTRACION MUNICIPAL

El número de usuarios que fueron atendidos durante el segundo semestre del año 2022, por los diferentes medios (Presenciales, virtuales, telefónico), esta información va a permitir a la alta dirección analizar el consolidado de la población que fue atendida durante la vigencia y tomar las decisiones pertinentes, cuando haya lugar.

Usuarios Atendidos Segundo semestre 2022		
Proceso	# de Usuarios Atendidos	%
Programa Cires	445	25,2%
Despacho	345	19,5%
Secretaria Urbanismo y Desarrollo Territorial	243	13,8%
Oficina de Agrario	180	10,2%
Sisbén	79	4,5%
Secretaria de Educación	75	4,2%
Oficina de Empleo	72	4,1%
Biblioteca Municipal	56	3,2%
Familia en Acción	53	3,0%
Secretaria Desarrollo Institucional	49	2,8%
Secretaria Desarrollo Económico	45	2,5%
Oficina Asesora de Jurídica y Contratación	36	2,0%
Secretaria de Infraestructura	32	1,8%
Emisora	14	0,8%
Oficina Asesora Planeación Estratégica	13	0,7%
Secretaria de Hacienda	9	0,5%
Sistemas	8	0,5%
Oficina Asesora de Comunicaciones	8	0,5%
Almacén	4	0,2%
Archivo	1	0,1%
<b>TOTAL</b>	<b>1.767</b>	<b>100,00%</b>

Tabla 3 Fuente Propia, Archivo Drive



1. **Cires:** En el segundo semestre del año 2022 los funcionarios y contratistas atendieron aproximadamente: **445** usuarios en sus diferentes programas
2. **Despacho:** En el segundo semestre del año 2022 los funcionarios y contratistas atendieron aproximadamente: **345** usuarios en sus diferentes programas
3. **Secretaría de Urbanismo y Desarrollo Territorial** En el segundo semestre del año 2022 los funcionarios y contratistas atendieron aproximadamente: **243** usuarios en sus diferentes programas.
4. **Oficina de Agrario:** En el segundo semestre del año 2022 los funcionarios y contratistas atendieron aproximadamente: **180** usuarios en sus diferentes programas.
5. **Sisbén:** En el segundo semestre del año 2022 los funcionarios y contratistas atendieron aproximadamente: **79** usuarios en sus diferentes programas.
6. **Secretaría de Educación** En el segundo semestre del año 2022 los funcionarios y contratistas atendieron aproximadamente: **75** usuarios en sus diferentes programas.
7. **Oficina de Empleo:** En el segundo semestre del año 2022 los funcionarios y contratistas atendieron aproximadamente: **72** usuarios en sus diferentes programas.
8. **Biblioteca Municipal** En el segundo semestre del año 2022 los funcionarios y contratistas atendieron aproximadamente: **56** usuarios en sus diferentes programas.
9. **Familias en acción:** En el segundo semestre del año 2022 los funcionarios y contratistas atendieron aproximadamente: **53** usuarios en sus diferentes programas.
10. **Secretaría de Desarrollo Institucional:** En el segundo semestre del año 2022 los funcionarios y contratistas atendieron aproximadamente: **49** usuarios en sus diferentes programas.

Alcaldía Municipal, Carrera 3 N° 2-45 Parque Principal, Sopó Cundinamarca

Teléfono: 5876644 – Fax. extensión 624

[www.sopo-cundinamarca.gov.co](http://www.sopo-cundinamarca.gov.co)

Código postal 251001



11. **Secretaría de Desarrollo Económico:** En el segundo semestre del año 2022 los funcionarios y contratistas atendieron aproximadamente: 45 usuarios en sus diferentes programas.
12. **Oficina Asesora de Jurídica y contratación** En el segundo semestre del año 2022 los funcionarios y contratistas atendieron aproximadamente: 36 usuarios en sus diferentes programas.
13. **Secretaría de Infraestructura:** En el segundo semestre del año 2022 los funcionarios y contratistas atendieron aproximadamente: 32 usuarios en sus diferentes programas.
14. **Emisora** En el segundo semestre del año 2022 los funcionarios y contratistas atendieron aproximadamente: 14 usuarios en sus diferentes programas.
15. **Oficina Asesora de Planeación Estratégica:** En el segundo semestre del año 2022 los funcionarios y contratistas atendieron aproximadamente: 13 usuarios en sus diferentes programas.
16. **Secretaría de Hacienda** En el segundo semestre del año 2022 los funcionarios y contratistas atendieron aproximadamente: 9 usuarios en sus diferentes programas.
17. **Sistemas:** En el segundo semestre del año 2022 los funcionarios y contratistas atendieron aproximadamente: 8 usuarios en sus diferentes programas.
18. **Oficina Asesora de Comunicaciones:** En el segundo semestre del año 2022 los funcionarios y contratistas atendieron aproximadamente: 8 usuarios en sus diferentes programas.
19. **Almacén:** En el segundo semestre del año 2022 los funcionarios y contratistas atendieron aproximadamente: 4 usuarios en sus diferentes programas.



**20. Archivo:** En el segundo semestre del año 2022 los funcionarios y contratistas atendieron aproximadamente: 1 usuarios en sus diferentes programas.

Teniendo en cuenta lo antes mencionado, podemos decir que el total de la población universo, es de 1.767 usuarios externos atendidos aproximadamente, durante el segundo semestre del 2022, cabe resaltar que las demás secretarías que no se encuentran mencionadas anteriormente a la fecha no enviaron el reporte correspondiente el cual fue solicitado por correo electrónico a todas las secretarías y dependencias.



Gráfico No. 4 Fuente Propia

Fuente: Cliente externo





## INFORME DE PQRSF SEGUNDO SEMESTRE 2022

### 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](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)

- 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

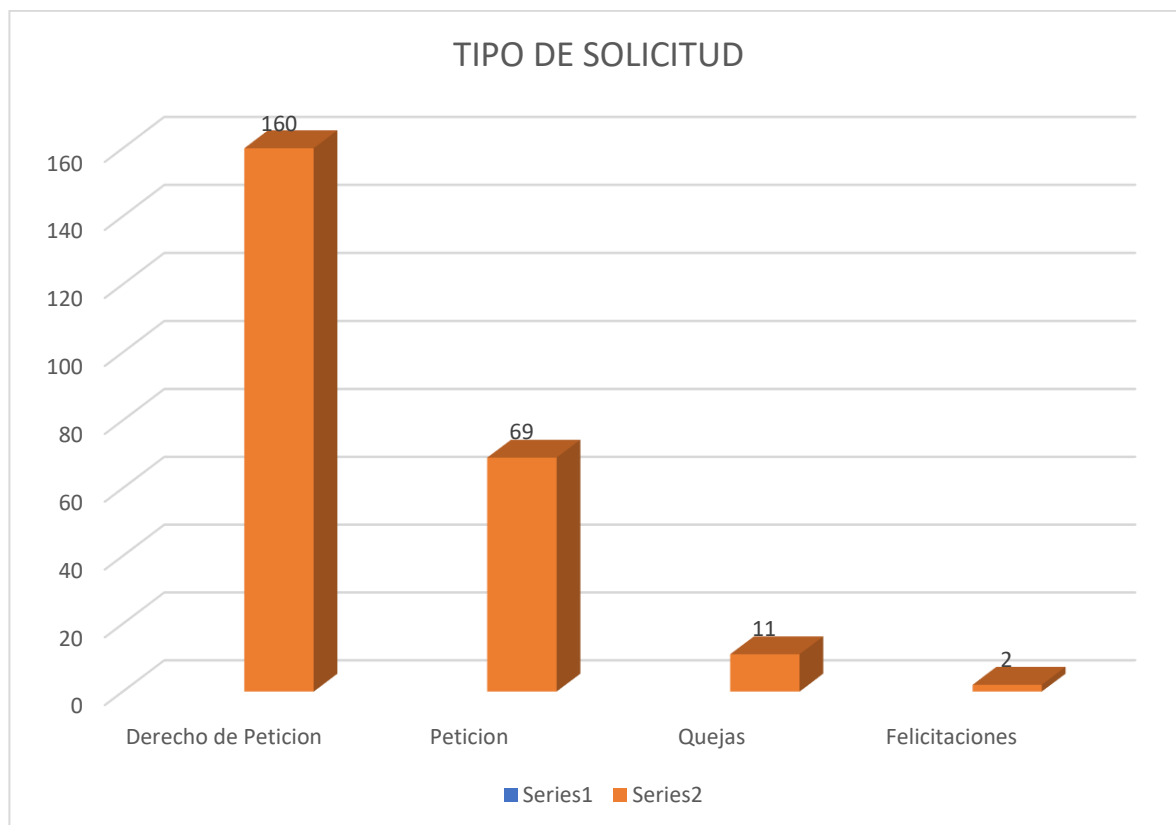


Gráfico No. 1 Tipo de solicitud

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
<b>Total</b>	<b>41</b>	<b>52</b>	<b>36</b>	<b>42</b>	<b>34</b>	<b>37</b>	<b>242</b>

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

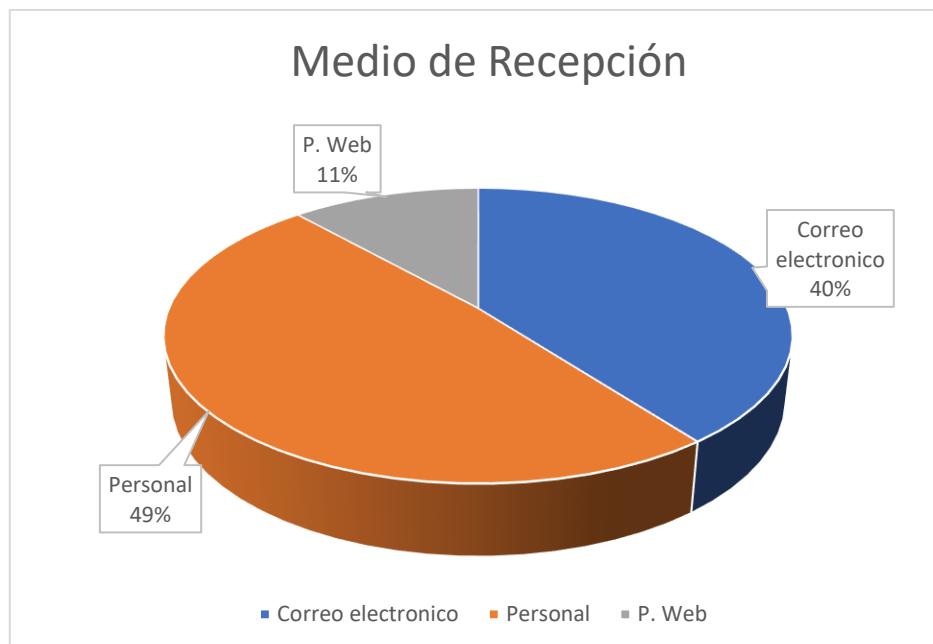


Gráfico No. 2 Medio de Recepción

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 secretarias 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%
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%
<b>TOTAL</b>	<b>242</b>	<b>100%</b>

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%
<b>TOTAL</b>	<b>242</b>	<b>100,0%</b>

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

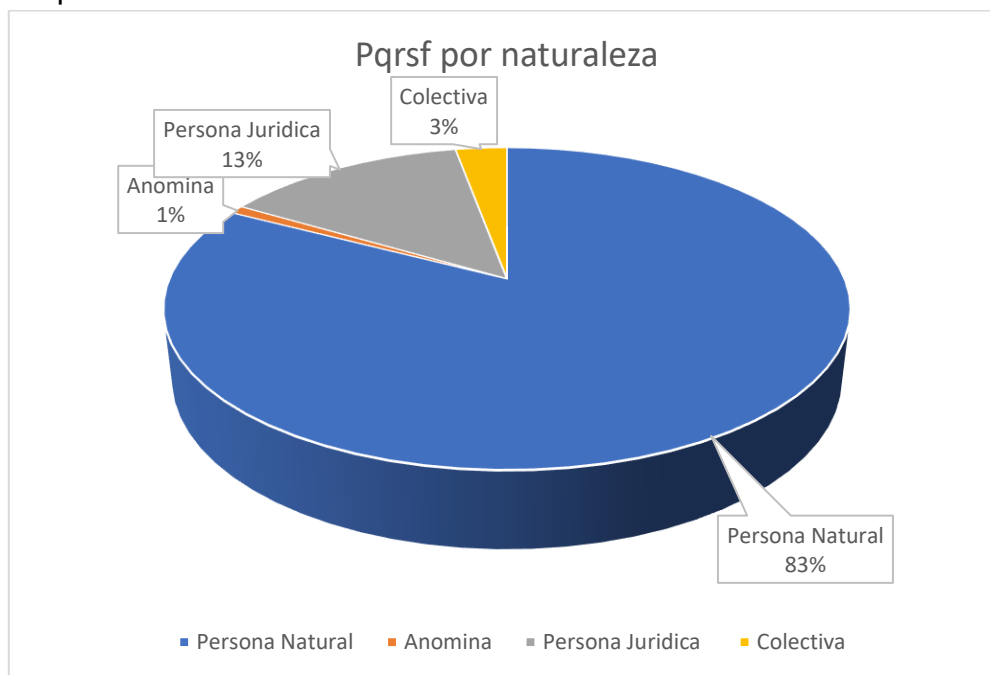


Gráfico 3. Pqrsf por tipo de naturaleza

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 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.
- Continuar con la sensibilización hacia el personal en la importancia de la entrega oportuna de soportes de Pqrsl oportunamente y así disminuir el reporte de las pqrsl en 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
- 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.