



ALCALDIA MUNICIPAL DE SOPO
Oficina asesora de Planeación Estratégica

INFORME ANUAL DE PQRSF
Vigencia 2020

Elaborado por:
José Joaquín González Soto
Coordinador de Calidad

Sopó, 07 de enero de 2021



TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN

1. Objetivos
 - a. Objetivos generales
 - b. Objetivos específicos
2. Glosario
3. Alcance
4. Responsabilidad
5. Disposiciones legales sobre atención de peticiones
6. Aspectos Generales
7. Informe pormenorizado
8. Conclusiones
9. Recomendaciones



INTRODUCCIÓN

Este informe pretende dar a conocer a la ciudadanía en general, la gestión realizada por la Administración Municipal durante el año 2020 en materia de Pqrsf, (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones)

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 en la herramienta ofimática de Access.

Algunas de las solicitudes ingresan a través de la ventanilla única, ubicada en la recepción en medio físico a través de un documento o personalmente directamente por el solicitante, otras ingresan a través de canales digitales como la página web o el correo electrónico. Una vez ingresan, son identificadas las Pqrsf las cuales se registran en el aplicativo de Control de Pqrsf, para ser entregadas en el mismo momento a la secretaria responsable.

Posteriormente, se recibe vía mail los soportes que se originaron desde las diferentes secretarías. Estos soportes se cargan a la herramienta Sisnet Correspondencia y se deja el registro de las acciones tomadas frente a cada solicitud en el aplicativo Control de Pqrsf, para poder realizar el seguimiento a cada solicitante mediante llamada telefónica, dejando evidencia allí mismo de la entrega y las observaciones manifestadas por el solicitante.

Semanalmente se envía semáforo del estado de cada una de las Pqrsf a todas las secretarías de la Administración Municipal, vía e-mail con copia a la oficina de Control Interno en cumplimiento a la Ley 1474 de 2011 Artículo 76.



1. OBJETIVOS

a. Objetivos generales.

- Presentar el informe de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones recibidas en la Administración Municipal de Sopó, durante el período comprendido entre enero a diciembre de 2020, a través de los diferentes canales de comunicación habilitados, buscando que la información llegue a la alta dirección para la toma de decisiones.

b. Objetivos específicos.

- Presentar la información del número de Pqrsf recibidas por tipo de solicitud.
- Presentar la información del número de Pqrsf recibidas por los diferentes canales dispuestos.
- Presentar la información del número de Pqrsf recibidas por cada proceso



2. Glosario

Teniendo en cuenta la normatividad vigente, se tiene definido:

Derechos de petición. Es el derecho que le otorga la Constitución Política de Colombia a que cualquier ciudadano presente peticiones respetuosas a las autoridades de interés general o particular y a que se le brinde una respuesta.

Las peticiones deberán resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a la recepción. Las peticiones de documentos se deberán resolver dentro de los diez (10) días siguientes a la recepción. Las peticiones que elevan una consulta se deberán resolver dentro de los treinta (30) días siguientes a la recepción.

Queja. Es una expresión ante la insatisfacción con la conducta o las acciones de los servidores públicos o de los particulares que llevan a cabo una función estatal y que requiere una respuesta. Las quejas deben ser resueltas dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su presentación.

Reclamo. Cualquier expresión de insatisfacción relacionada con la prestación de un servicio o la deficiente atención de una autoridad pública, el incumplimiento de un derecho que ha sido perjudicado o amenazado, generado por la deficiente prestación o suspensión injustificada de un servicio. Los reclamos deben ser resueltos dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su presentación.

Sugerencia. Cualquier expresión de recomendación entregada por un ciudadano, que tiene como fin mejorar la prestación de un servicio. Las acciones de viabilidad de la aplicación se notificarán dentro de los diez (10) días a la recepción.



3. Alcance

En el presente informe se evidencia la trazabilidad de las Pqrsf radicadas en la Alcaldía del Municipio de Sopó y el seguimiento a las respuestas brindadas a las mismas durante la vigencia 2020.

La información recopilada tuvo como fuente primaria la aplicación Sisnet Correspondencia y la base de datos Control de Pqrsf.

4. Responsabilidad.

La Secretaría de Gestión Integral a través del coordinador de calidad, tiene la responsabilidad de recibir, radicar y hacer seguimiento a las Pqrsf que allegan a la Administración Municipal por los diferentes canales. La responsabilidad de tramitar y brindar la respuesta le corresponde al secretario de despacho de cada una de las Secretarías, al Jefe de Oficina de Prensa, al jefe de la oficina de Control Interno y al Jefe de la Oficina de la Juventud, respectivamente.

5. Disposiciones legales sobre atención de peticiones.

Constitución Política de Colombia, artículo 23 y 209
Ley 190 de 1995 Art. 54 y 55
Ley 734 de 2002 Art. 34 numeral 19
Ley 1474 de 2011, Art 76
Directiva Presidencial 04 de 2009
Ley 1755 de 2015

6. Aspectos Generales

Durante el año 2020, la Secretaría de Gestión Integral a través de Calidad, llevó a cabo diferentes acciones para la atención oportuna de las Pqrsf.

- Registro de Pqrsf en la base de datos Control de Pqrsf



- Recepción de soportes vía mail.
- Cargue de documentos escaneados de las respuestas brindadas a la aplicación Correspondencia Sisnet.
- Registro de las acciones llevada a cabo por cada una de las secretarias en la base de datos Control de Pqrsf.
- Semáforo semanal de las Pqrsf que ingresaron, enviado vía mail a los Secretarios de despacho y auxiliares administrativos, informando el estado de las Pqrsf radicadas a cada una de las dependencias.
- Informe mensual de las Pqrsf radicadas en el mes reportado, publicado en la página web de la entidad.
- Informe del seguimiento telefónico realizado por la oficina de control Interno a los solicitantes vía telefónico y remitida a los responsables para que se tomen acciones ante la inconformidad.



7. Informe pormenorizado

El informe que se presenta corresponde a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones que se recibieron durante el año 2020 en la Administración Municipal, a través de:

- Ventanilla Única: Carrera 3 No. 2-45
- Correos electrónicos institucionales

contactenos@sopo-cundinamarca.gov.co

alcaldia@sopo-cundinamarca.gov.co

calidad@sopo-cundinamarca.gov.co

ciudadanos@sopo-cundinamarca.gov.co

pqrd@sopo-cundinamarca.gov.co

- Página web oficial del municipio Link Ciudadanos

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

a. Naturaleza de requerimiento.

Las solicitudes recibidas se identificaron por requerimiento durante el 2020.

Derecho de petición	302	61,9%
Petición	114	23,4%
Quejas	31	6,4%
Reclamos	36	7,4%
Felicitaciones	5	1,0%
Total	488	100 %

Tabla 1. Control de Pqrsf - 2020

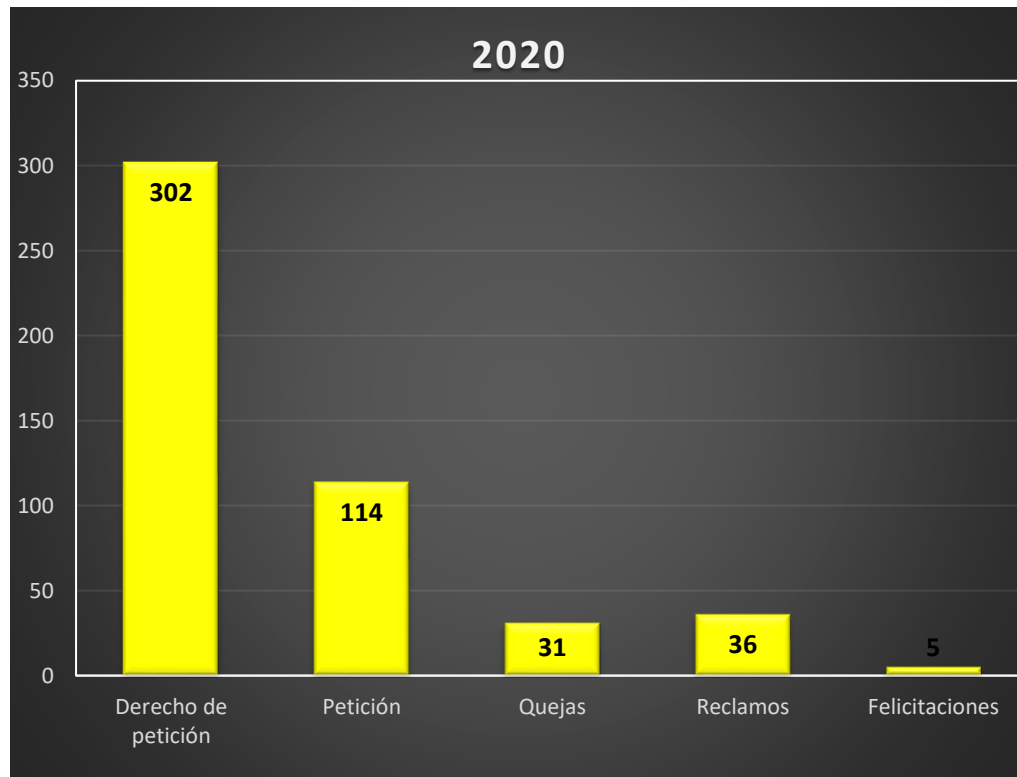


Gráfico No. 1 Tipo de requerimiento 2020

Durante el 2020 se recibieron 488 solicitudes, 79 Pqrsf menos con relación al 2019. Al igual que en los años anteriores se evidencia que la comunidad emplea el derecho de petición como el mecanismo más efectivo para presentar sus solicitudes ante la administración con un 61.9%, el restante 38.1% se realiza mediante peticiones, quejas, reclamos y felicitaciones.

Se presentaron 5 felicitaciones las cuales agradecen la gestión de la Administración Municipal en los diferentes programas ofertados, entre ellos la labor de algunos funcionarios y contratistas por el apoyo de actividades y ayuda la comunidad.



b. Medio de recepción

Frente a la emergencia sanitaria que se vive a nivel mundial por el COVID – 19, se evidencia que los usuarios, vieron la importancia de cuidado de la salud pero a su vez solicitan que se dé cumplimiento a sus derechos, es por ello que para la vigencia 2020, se evidencia que el **53.8%** de las solicitudes se radicaron de forma digital, a continuación se describe el modo de radicación; Correo electrónico con el 39 %, el 15% lo realizo usando el módulo de Pqrsf que está en la página web de la Administración Municipal, el 34.7 % restante realizo la radicación de forma personal, o por el servicio de mensajería.

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.

Las solicitudes recibidas se identificaron por requerimiento durante el 2020.

Medio de recepción	Total	%
Correo electrónico	183	39
Documento	170	35
Página Web	76	15
Personal	55	10
Teléfono	4	1
	488	100

Tabla 2. Control de Pqrsf - 2020

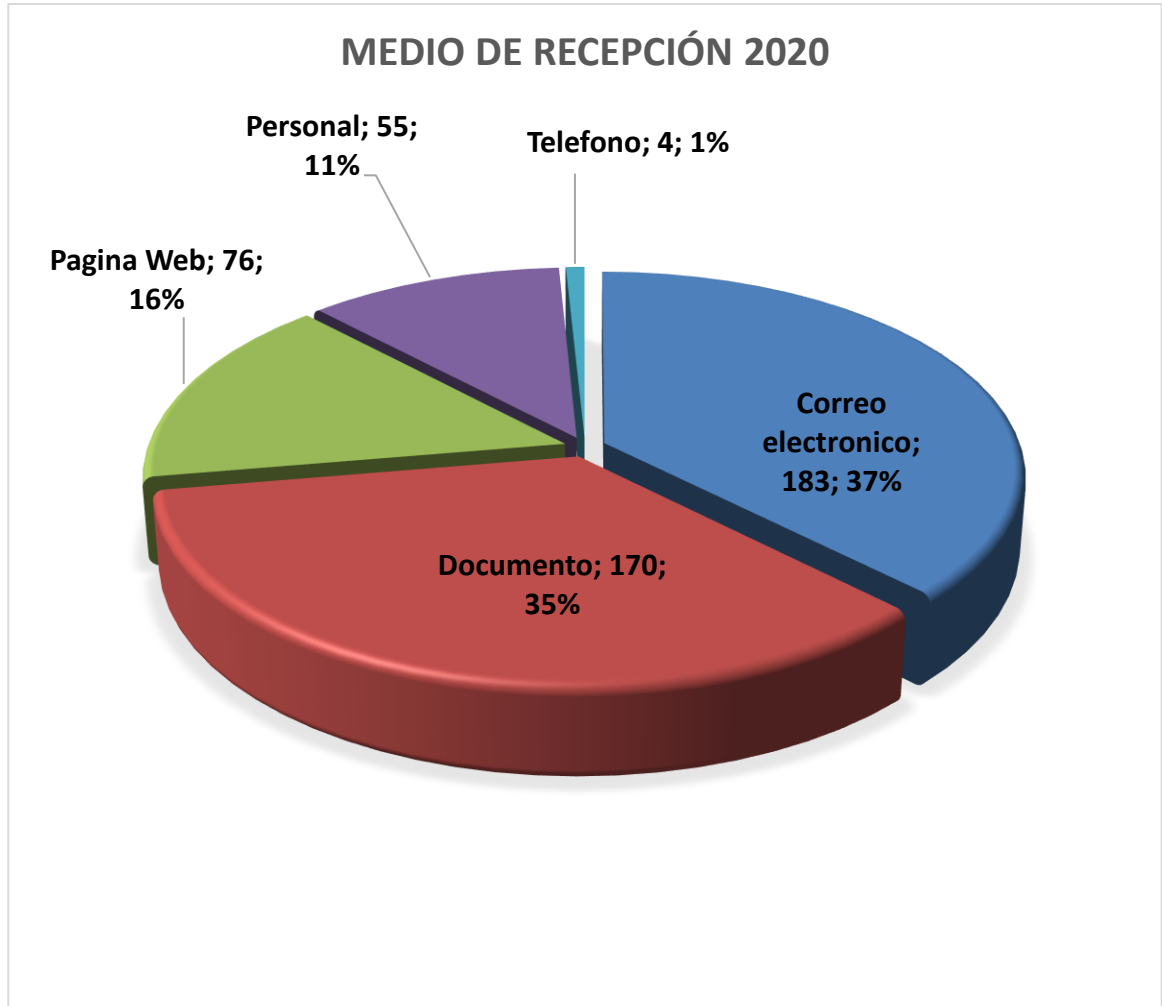


Gráfico No. 2 Medio de recepción 2020

Todas solicitudes se radican en el aplicativo de Sisnet Correspondencia, en la ventanilla única de correspondencia y posteriormente pasan a calidad y es allí donde se registra en la base de datos Control de Pqrsf, donde se direcciona a la secretaría responsable de generar la respuesta.



c. Pqrsf recibidas por meses

Periodo	Total
Enero	60
Febrero	48
Marzo	34
Abril	22
Mayo	30
Junio	43
Julio	49
Agosto	42
Septiembre	52
Octubre	43
Noviembre	23
Diciembre	42
TOTAL	488

Tabla 3 Control de Pqrsf



Gráfico No. 3 Pqrsf por mes



En los meses de enero, y septiembre respectivamente del 2020 fueron los meses donde mayor número de solicitudes se presentaron, en el mes de abril y noviembre fueron los meses donde menos se presentaron solicitudes.

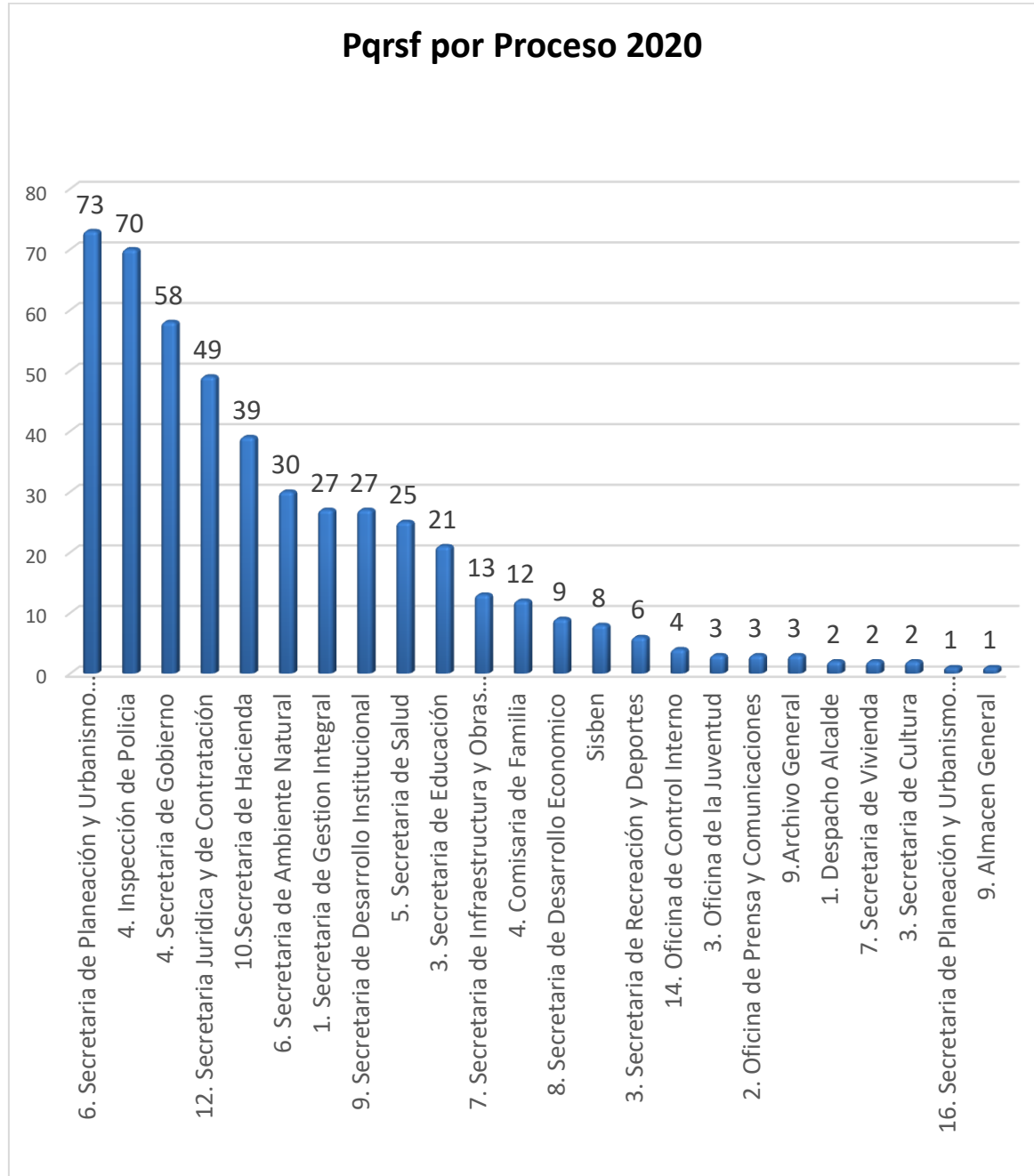
d. Pqrsf por proceso

Proceso	Total, de Pqrsf	%
6. Secretaria de Planeación y Urbanismo Territorial	73	14,96
4. Inspección de Policía	70	14,34
4. Secretaria de Gobierno	58	11,89
12. Secretaria Jurídica y de Contratación	49	10,04
10. Secretaria de Hacienda	39	7,99
6. Secretaria de Ambiente Natural	30	6,15
1. Secretaria de Gestión Integral	27	5,53
9. Secretaria de Desarrollo Institucional	27	5,53
5. Secretaria de Salud	25	5,12
3. Secretaria de Educación	21	4,30
7. Secretaria de Infraestructura y Obras Publicas	13	2,66
4. Comisaria de Familia	12	2,46
8. Secretaria de Desarrollo Económico	9	1,84
Oficina de Sisbén	8	1,64
3. Secretaria de Recreación y Deportes	6	1,23
14. Oficina de Control Interno	4	0,82
3. Oficina de la Juventud	3	0,61
2. Oficina de Prensa y Comunicaciones	3	0,61
9. Archivo General	3	0,61
1. Despacho Alcalde	2	0,41
7. Secretaria de Vivienda	2	0,41
3. Secretaria de Cultura	2	0,41
16. Secretaria de Planeación y Urbanismo Territorial	1	0,20
9. Almacén General	1	0,20
TOTAL	488	100,00

Tabla 4 Control de Pqrsf



Pqrsf por Proceso 2020



Durante el 2020, la Secretaría de Planeación y Urbanismo Territorial fue la oficina que recibió mayor número de solicitudes con 73, seguida de la inspección de policía con 70 solicitudes, el restante de las secretarías recibió solicitudes de manera proporcional.



e. Tipo de solicitud

Durante el 2020 se recibieron 488 solicitudes de las cuales el 56.7% corresponden a solicitud de información de los procesos que se adelantan en las diferentes secretarías, el 24.8 % solicitando información de los de la ejecución de los servicios que presta la Administración Municipal 18.2% buscando resolver una situación jurídica.

Descripción	Cantidad	%
Solicitud de información	278	56,97
Servicio	121	24,80
Resolver una situación jurídica	89	18,24
Total	488	100,00

Tabla 5 Control de Pqrsf

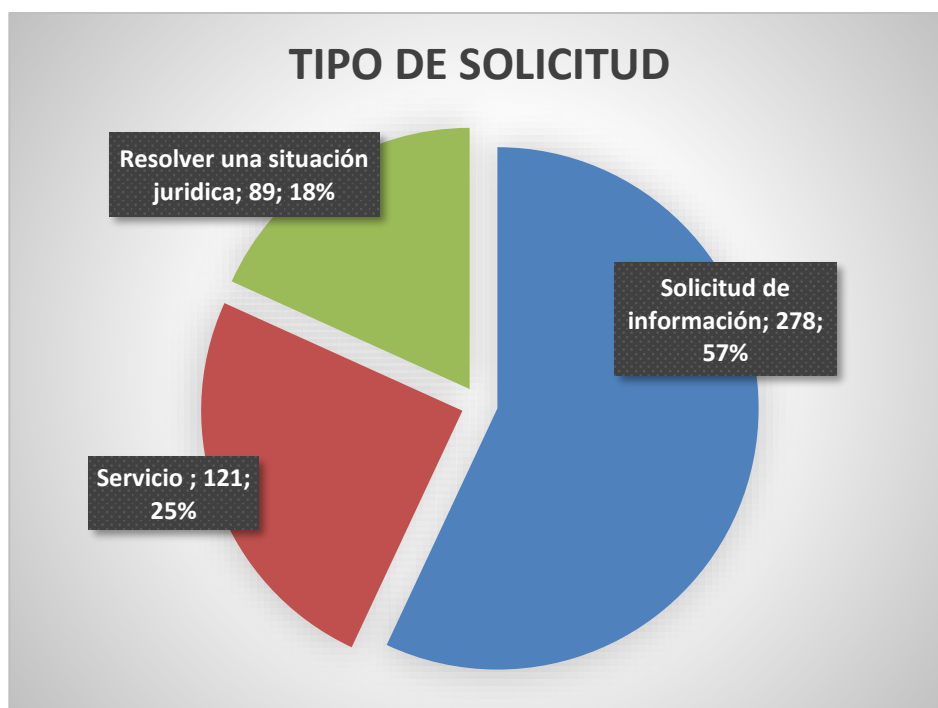


Gráfico No. 5 Pqrsf por tipo de solicitud



f. Pqrsf respondida



Grafico No. 6 Pqrsf por tiempo de respuesta

Se observa que de las 488 Pqrsf, el 96% fueron respondidas dentro de los tiempos exigidos por la ley, el 4% restante continúan abiertas, ya que en la actualidad la Administración Municipal está regida bajo el Decreto N° 250 del 30 de octubre de 2020 "por el cual se prorroga el Decreto Municipal N° 209 del 31 de agosto de 2020 "acogiendo el Decreto Nacional N° 1168 de 2020, y la Resolución Nacional N° 1462 de 2020."

Es importante resaltar que algunas de las solicitudes fueron tramitadas en los tiempos establecidos, pero no se envió el soporte a calidad para realizar el correspondiente cruce con el aplicativo de Access.



8. Conclusiones

- De las 31 solicitudes radicadas como quejas, se identificaron 27 que presentan queja contra funcionario público y contra contratista por el servicio brindado, sin embargo, la correspondiente respuesta se genera por las secretarías competentes y se realizan compromisos para evitar la reincidencia de las mismas.
- Se logró evidenciar que las solicitudes radicadas por los medios tecnológicos creció de manera exponencial, esto debido a las medidas de control en la movilidad, dispuestas por la Administración Municipal, buscando mitigar los contagios del Covid-19.
- Desde la Secretaría Jurídica y Contratación se emitió un documento de conocimiento general para la Administración Municipal que permite conocer a todas las secretarías los tiempos de respuesta que se deben manejar para cada una de las solicitudes que radican los ciudadanos, es muy importante tenerlo presente para no incumplir los tiempos estipulados por la ley.
- Desde el cargo del coordinador del Sistema de Gestión de Calidad se brindó la capacitación en relación al sistema de gestión de calidad y los tiempos de respuesta que se deben aplicar a las solicitudes de Pqrsf radicadas en la administración municipal, esta capacitación se generó a todos los funcionarios de la Administración Municipal.
- En el texto adjunto de la publicación semanal del semáforo (Tiempos de Respuesta Pqrsf), se emite la información en relación a los tiempos que se deben cumplir para brindar las respuestas a la comunidad.
- Desde el área de calidad se generó la encuesta de satisfacción de las respuestas a las Pqrsf mediante código QR, y desde la Alta Dirección de la Alcaldía Municipal se solicitó a todos los secretarios y contratistas que brindan las respuestas a las diferentes solicitudes, incluir la encuesta de forma obligatoria en todas las respuestas.



- Los usuarios y comunidad en general pueden hacer la trazabilidad de las Pqrsf radicadas a la Administración Municipal mediante la página Web, sección de transparencia, indicadores de trámites y servicios Pqrsf.
- La Administración en la presente vigencia presento proyecto de acuerdo al Concejo Municipal solicitando el estudio y aprobación de la modernización, la cual permitirá actualizar y crear procesos previamente identificados, buscando mejorar la eficiencia y eficiencia de los funcionarios de la administración.
- Dentro del proceso de modernización se solicitó la creación de la oficina de control interno disciplinario, buscando controlar y asegurar las funciones y obligaciones de los funcionarios y contratistas de la entidad.



9. Recomendaciones

- Identificar las causas que están originando la demora en la entrega de los documentos respuesta y establecer un plan de mejora al interior de cada secretaria que permita eliminar su ocurrencia, o dar cumplimiento a lo establecido en la normatividad. Se requiere realizar un ejercicio juicioso de verificación de inconvenientes con las Secretarías que presentan demoras en las repuestas, estableciendo un plan de mejora con cada una de ellas que sea realmente efectivo.
- Fortalecer al interior de la administración municipal, la cultura del envío a calidad de los soportes ante las respuestas que se brindan de manera oportuna, con el fin de dar cierre a las Pqrsf presentadas y su posterior seguimiento vía telefónica a los solicitantes.
- Fortalecer la cultura del servicio al ciudadano, a través de capacitaciones con el fin de desarrollar habilidades en los servidores públicos y se adquieran conocimiento sobre la normatividad vigente en cuanto a derechos de petición.
- Tener presente el documento emitido por la secretaria Jurídica, donde especifica los tiempos de respuesta para cada una de las solicitudes radicadas en la Administración.
- Incluir la encuesta de satisfacción en la totalidad de respuestas a las Pqrsf, brindadas por la administración municipal, buscando conocer el grado de satisfacción del usuario.