



**ALCALDIA MUNICIPAL DE SOPO**  
**Secretaría de Gestión Integral**

**Informe mensual de PQRSF**  
**Abril 2019**

**Elaborado por:**  
**José Joaquín González Soto**  
**Coordinador de Calidad**

Sopó, 06 de mayo del 2019



Certificado No. GP-CER313326

Alcaldía municipal, carrera 3 No 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



Certificado No. SC-CER323325

## INTRODUCCIÓN

Este informe pretende dar a conocer a la ciudadanía en general, la gestión realizada por la Administración Municipal durante el mes de abril del 2019 en cuanto al ingreso, registro, gestión y entrega de pqrsl radicadas en las diferentes secretarías 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 pqrsl.

## 1. Informe pormenorizado

El informe que se presenta corresponde a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones que se recibieron en el cuarto mes del 2019 en la Administración Municipal, a través de:

- Página web del municipio Link Ciudadanos <http://sopo-cundinamarca.gov.co/Paginas/default.aspx>
- Correspondencia Sisnet.
- Presencial en la Alcaldía ubicada en la Carrera 3 No. 2-45
- Correo electrónico institucional [contactenos@sopo-cundinamarca.gov.co](mailto:contactenos@sopo-cundinamarca.gov.co)

### a. Naturaleza de requerimiento.

Durante el mes de abril del 2019, se recibieron 53 Pqrsf a través de los diferentes canales con los que cuenta la Administración Municipal, presentándose el 62.2% en derechos de petición, el 26.4% en quejas, el 1.8% para peticiones y con un 9.4% de felicitaciones.



Gráfico No. 1 Naturaleza

Fuente: Control de pqrpf

## b. Medio de recepción

El medio preferido por los solicitantes sigue siendo el documento con un 60.3 %, donde lo radican en la ventanilla única el 16.9 % prefiere hacerlo de forma personal transcribiendo su solicitud y el 22.6 % se recibió por correo electrónico. Siendo el documento el más utilizado por la comunidad que solicita algún servicio o una respuesta a las diferentes secretarías de la Administración Municipal.

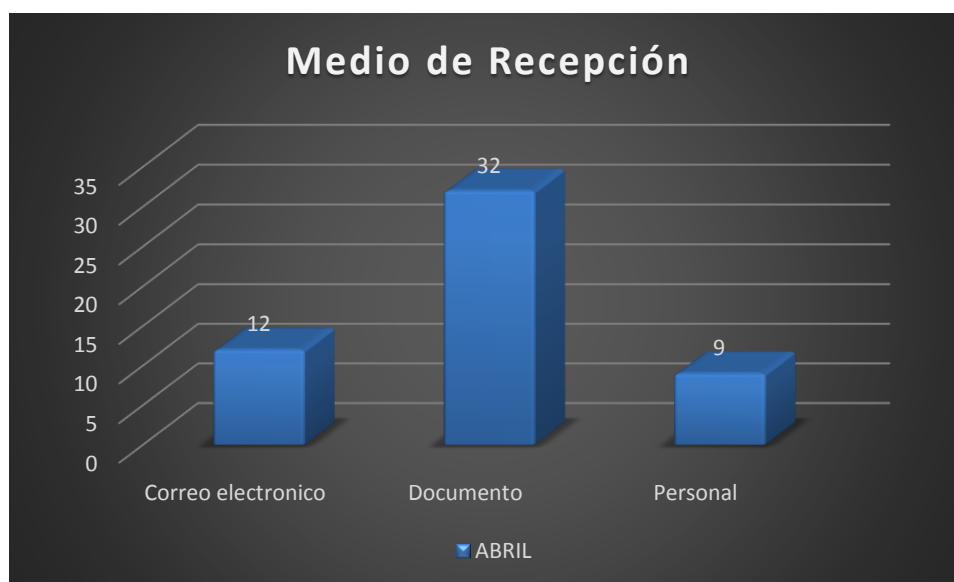


Gráfico No. 2 Medio de recepción

Fuente: Control de pqrsl

### c. Pqrsf por proceso

Durante abril 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 de Gobierno, y la Desarrollo Institucional, como se evidencia en la gráfica las solicitudes se llegan de manera proporcional en la administración municipal.

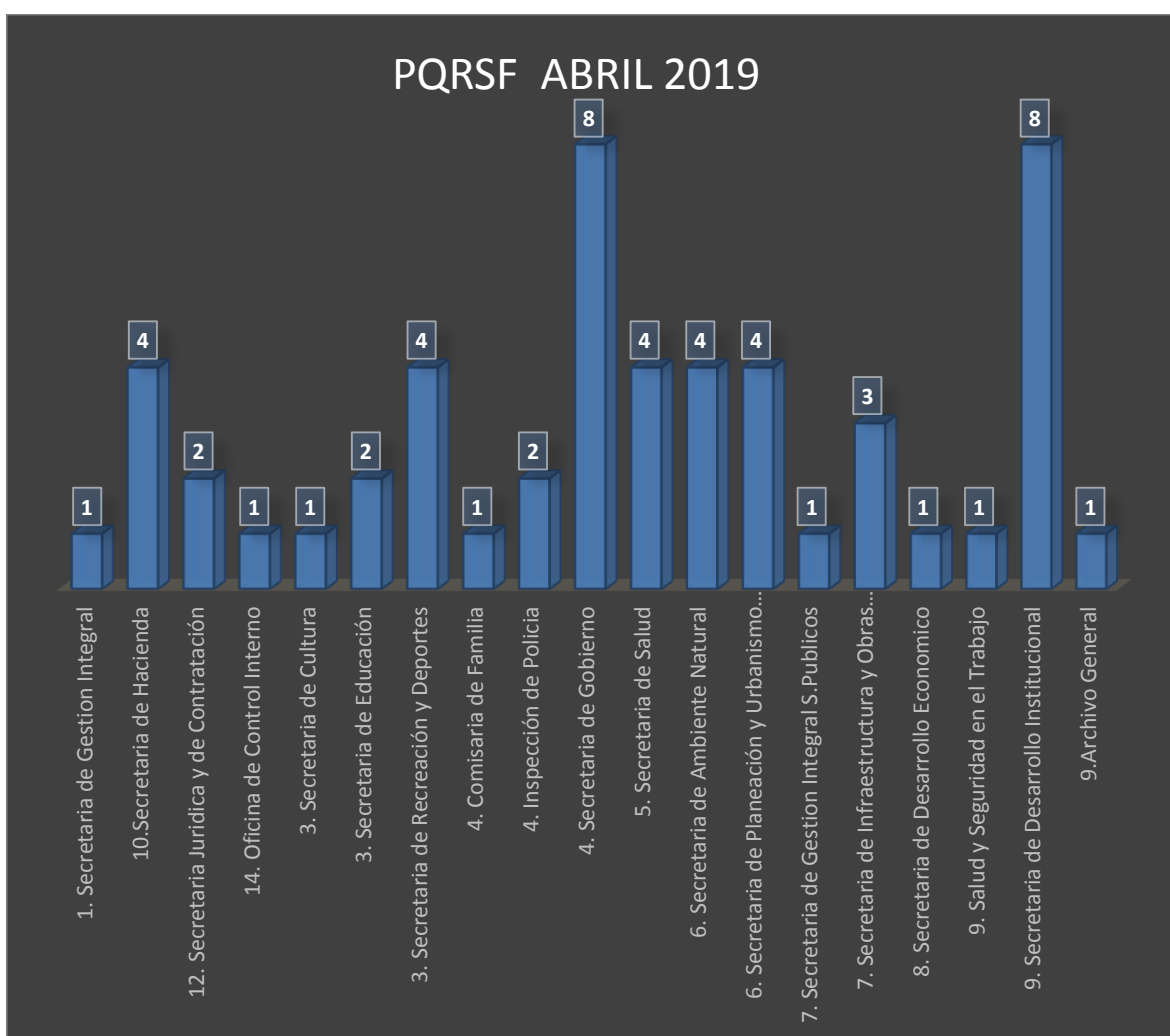


Gráfico 3. Pqrsf por proceso

Fuente: Control de pqrsf

#### d. Tipo de solicitud

El tema con mayor solicitud presentado durante el mes de abril, fue la información general del municipio, se solicitó información de temas específico como la información referente al impuesto de industria y comercio y el calendario tributario, adicional a ello se solicitó información referente a licencias de construcción, adicional a ello los turistas interesados en conocer y visitar el municipio solicitan información básica de interés.

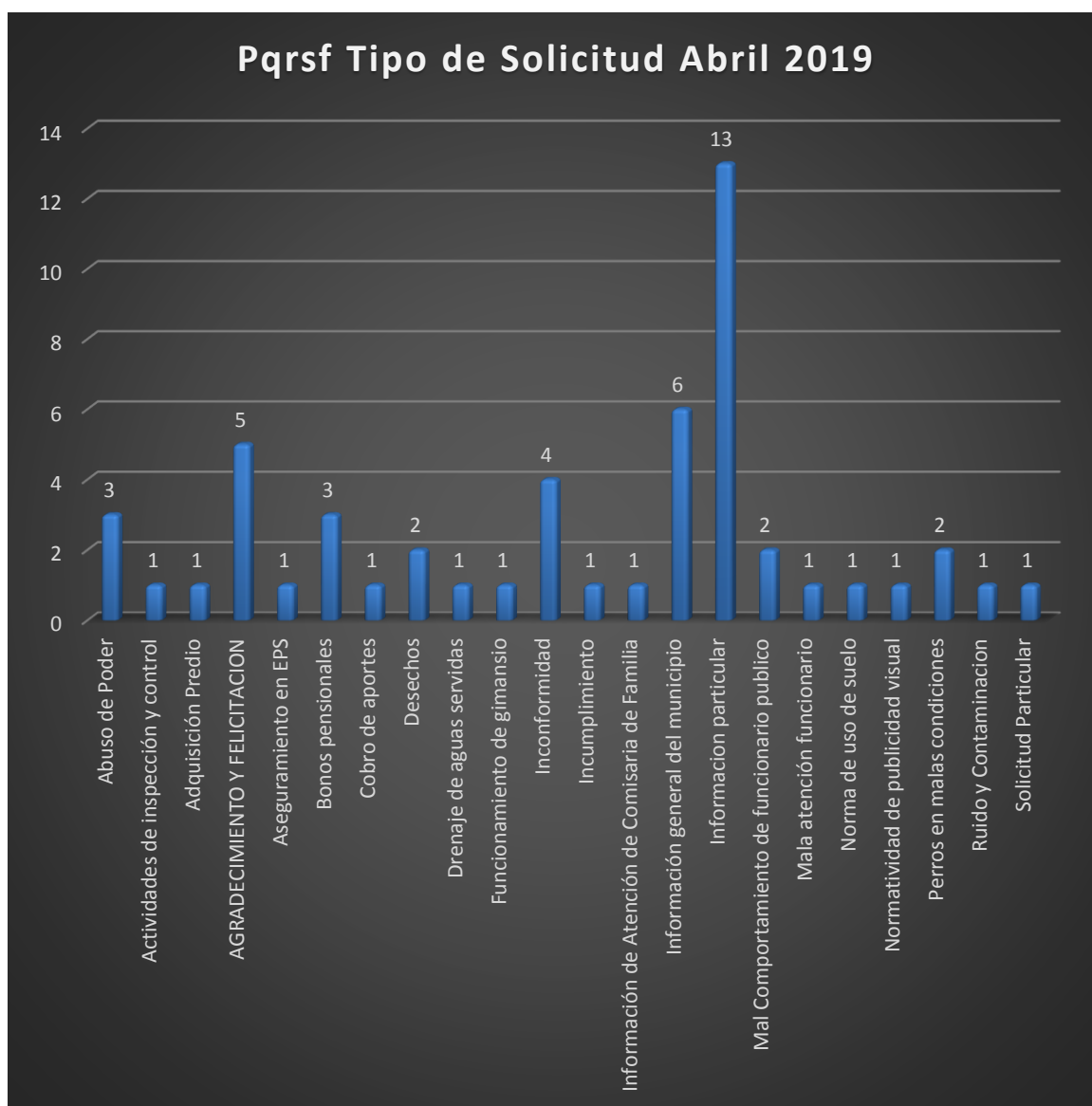


Grafico 4. Pqrsf

Fuente: Control de Pqrsf

### e. Pqrsf por sector

El 30.1 % de las solicitudes provienen del centro urbano, el 18.8% se recibieron de la ciudad de Bogotá, el 51.1% restante de las veredas del municipio, la solicitudes de forma anónima se siguen presentando con un 5.6% durante este mes.

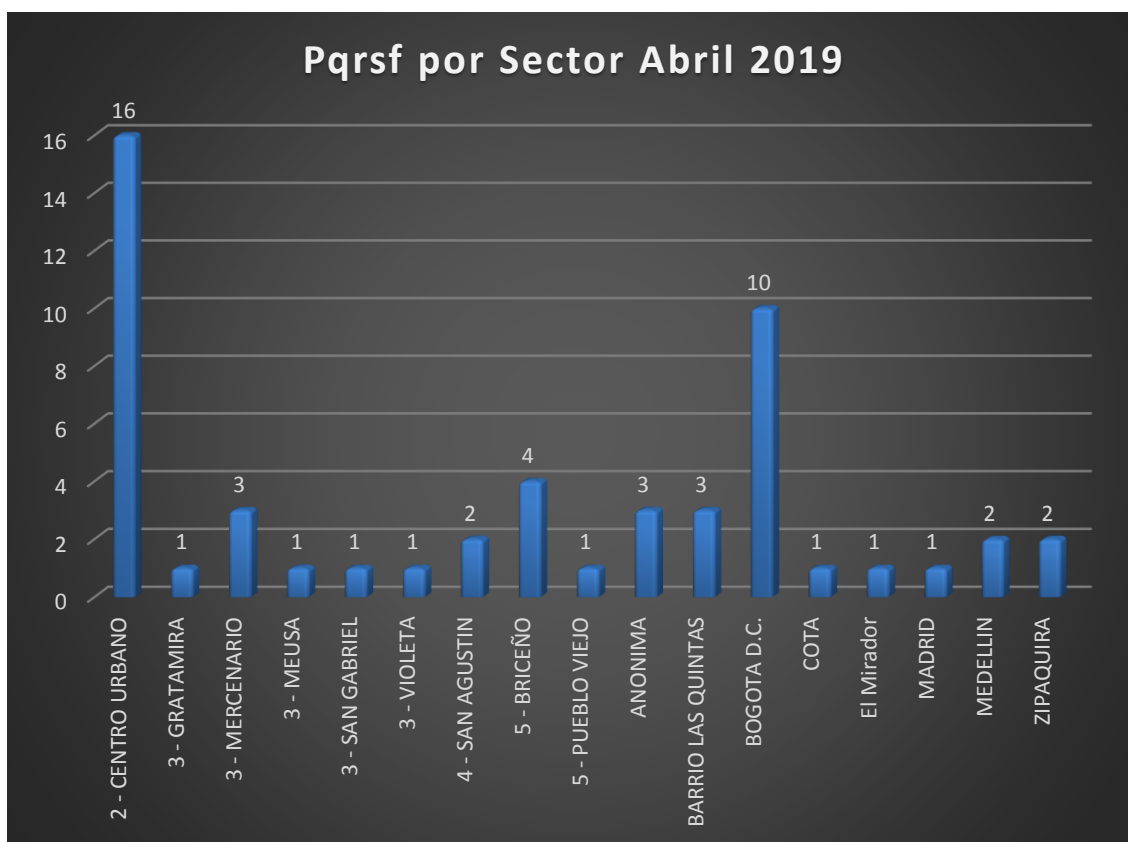


Gráfico 5. Pqrsf por sector

Fuente: Control de pqrsf

### f. Pqrsf por naturaleza:

Fueron clasificadas por persona jurídicas con un 13 %, persona natural el 79 % y el 8% fue de manera anónima.

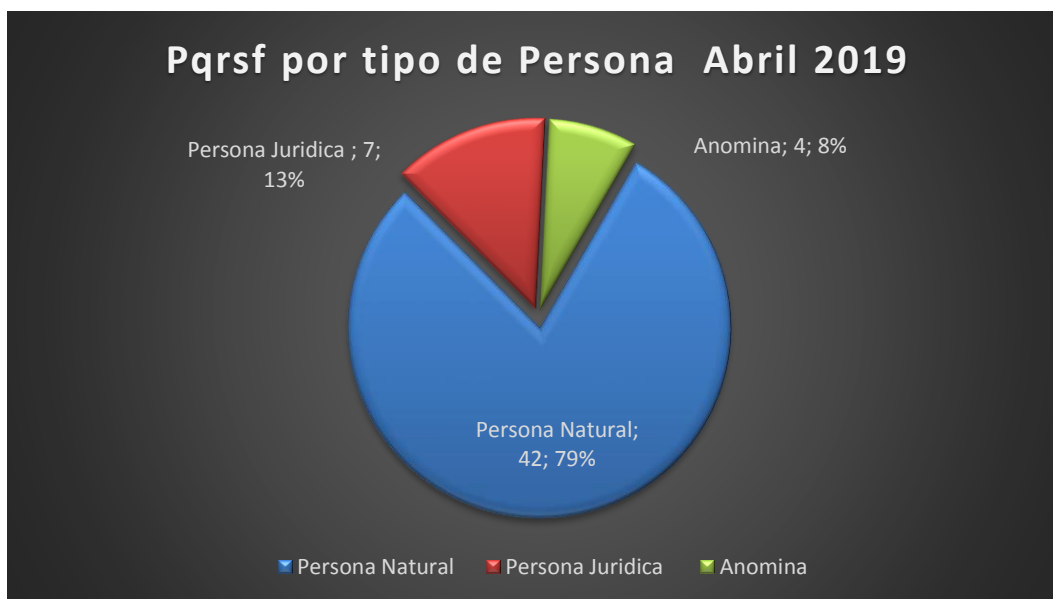


Gráfico 6. Pqrsf por tipo de persona

Fuente: Control de pqrsf



### g. Pqrsf respondida

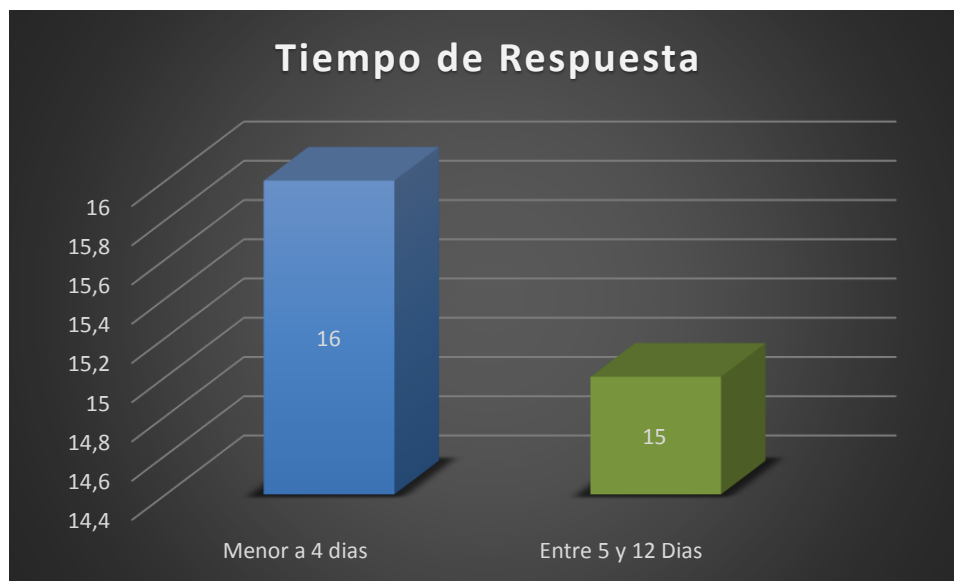
Diariamente se realiza la actualización de pqrsf en Control de pqrsf y Sisnet en atención a los soportes enviados por las diferentes secretarías de la Administración y teniendo en cuenta el procedimiento establecido en el SGC **"Manejo de pqrsf"**. El 58% que ingresaron en abril se encuentran cerradas, el otro 42% restante se registran como abiertas, sin embargo, se encuentran dentro del plazo establecido para brindar la oportuna respuesta.



Tabla 4. Pqrsf por proceso

Fuente: Control de pqrsf

## h. Oportunidad en la respuesta



Dentro de los tiempos de respuesta en el mes de abril se logró evidenciar que de los 31 solicitudes respondidas por las diferentes secretarías 16 de ellas se respondieron en un plazo inferior a los 4 días, el 15 de las solicitudes restantes se resolvieron entre 5 y 12 días, y las 22 solicitudes restantes están dentro de los tiempos establecidos por la ley, la secretaria que más rápido resolvió las dudas de los usuarios fue la secretaria de hacienda con un 75% de efectividad y cumplimiento seguida por la secretarías de Obras e Infraestructura Pública.

Es importante mencionar que algunas secretarías generan las correspondientes respuestas a las solicitudes radicadas, pero no la envían a la oficina de calidad 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

- La secretaria Jurídica desarrollo un documento que permite conocer a todas las secretarias los tiempos de respuesta para cada una de las solicitudes que radican los ciudadanos, es muy importante tenerlo presente para no responder las solicitudes en tiempos diferentes a los estipulados por la ley.
- En este mes se radicaron diferentes solicitudes entre las que se destacan los temas relacionados con la solicitud de información de los diferentes programas que se desarrollan por la administración municipal.
- Como es reiterativo el cumplimiento en el cierre de las solicitudes radicadas fue de un nivel satisfactorio, por las secretarias de la administración, la continuidad va a permitir tener niveles superiores de satisfacción.

## 3. Recomendaciones

- Continuar con la sensibilización hacia el personal en la importancia de la entrega oportuna de soportes de pqrsl oportunamente en calidad.
- Fortalecer el tema relacionado con el traslado de correspondencia que se da hacia las diferentes secretarias con el fin de evitar la no respuesta oportuna.
- A todas las secretarias 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.
- Implementar de manera oportuna y eficiente el documento con los tiempos de respuesta realizando la socialización del mismo en cada una de las diferentes secretarias.
- Como es de conocimiento de todos los funcionarios los días viernes de cada semana se está generando el semáforo de calidad, 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.