



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

**Informe mensual de PQRSF**  
**Enero 2020**

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

Sopó, 05 enero del 2020



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 enero del 2020 en cuanto al ingreso, registro, gestión y entrega de Pqrsf 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 Pqrsf.





## 1. Informe pormenorizado

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

- Página web del municipio Link Ciudadanos <http://sopo-cundinamarca.gov.co/Paginas/default.aspx>
- 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)  
[calidad@sopo-cundinamarca.gov.co](mailto:calidad@sopo-cundinamarca.gov.co)  
[ciudadanos@sopo-cundinamarca.gov.co](mailto:ciudadanos@sopo-cundinamarca.gov.co)

### a. Naturaleza de requerimiento.

Durante el mes de enero del 2020, se recibieron 60 Pqrsf a través de los diferentes canales con los que cuenta la Administración Municipal, presentándose el 63.3 % en derechos de petición, el 18.3 % en peticiones, el 6.6% para reclamos, el 8.3% en quejas el 3.3 % en relación a las felicitaciones.

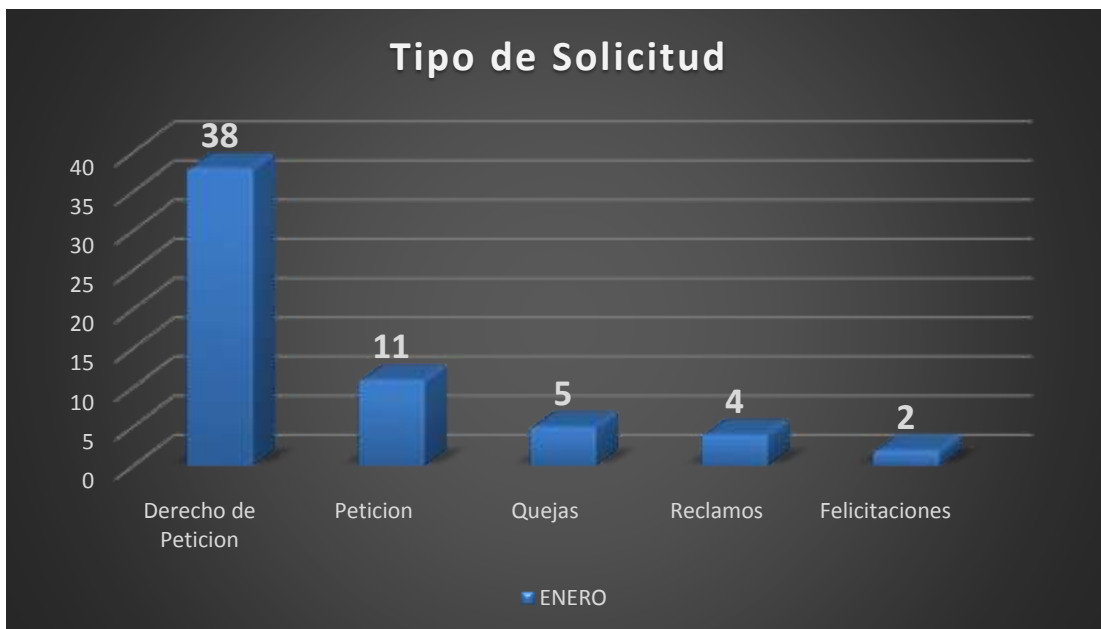


Gráfico No. 1 Naturaleza

Fuente: Control de Pqrsf



## b. Medio de recepción

El medio preferido por los solicitantes sigue siendo el documento con un 56.6 %, donde lo radican en la ventanilla única, el 16.6% prefiere hacerlo de forma personal transcribiendo su solicitud y el 26.6 % se recibió por correo electrónico. Siendo el documento el más utilizado por la comunidad que solicita algún servicio o una respuesta a alguna de las diferentes secretarías de la Administración Municipal.

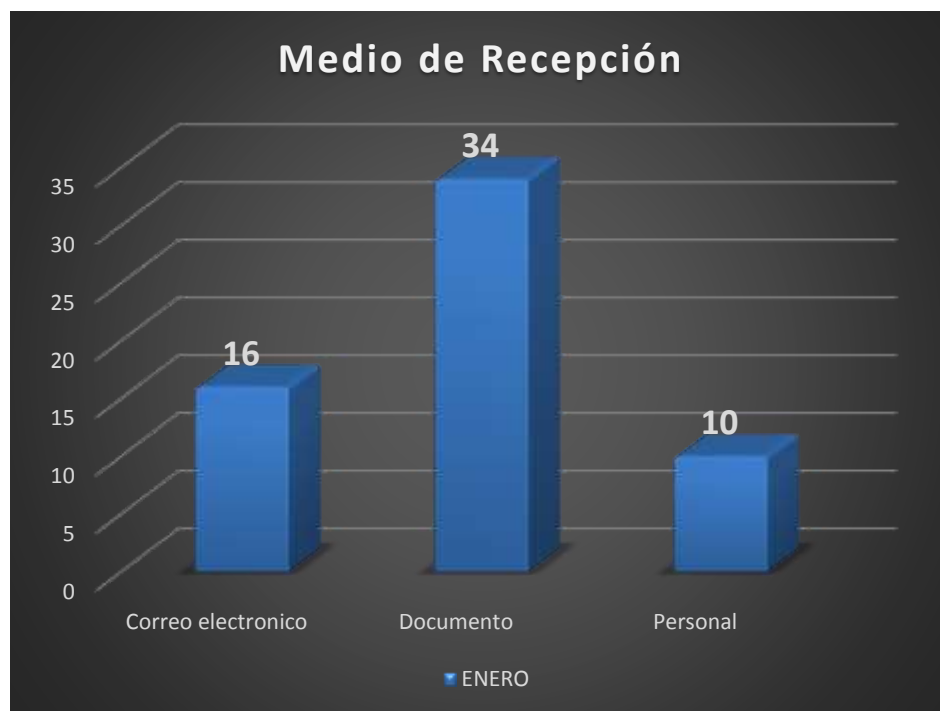


Grafico No. 2 Medio de recepción

Fuente: Control de Pqrsf



### c. Pqrsf por proceso

Durante enero como se puede evidenciar en la gráfica la recepción de solicitudes fue de manera proporcional en las secretarías de la administración, siendo la Secretaría de Hacienda quien más solicitudes recibió, seguido por la Secretaría de Ambiente Natural, la inspección de policía y la Secretaría de Planeación y Urbanismo respectivamente.

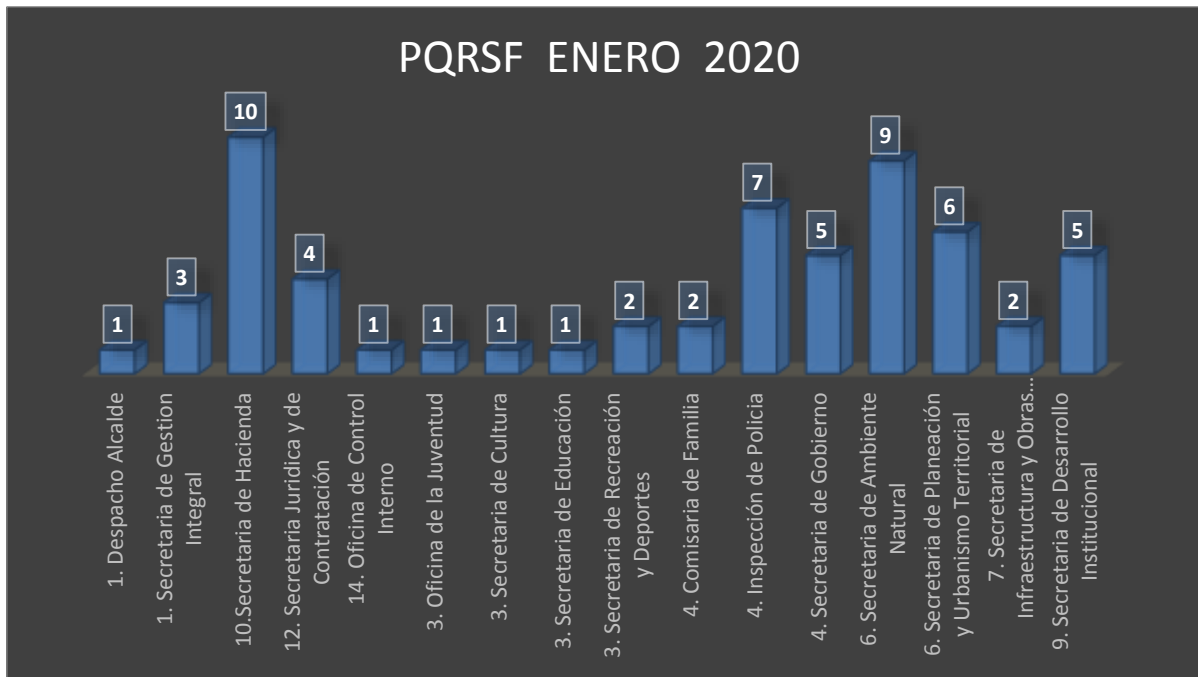


Gráfico 3. Pqrsf por proceso

Fuente: Control de pqrsf



#### d. Tipo de solicitud

Los temas con mayor solicitud presentados durante el mes de enero, fueron relacionados con información tributaria para el año 2020, aprobación y solicitudes de usos de suelo, se radicaron algunas solicitudes en relación al tema de alumbrado público con el tema de tarifas, de igual forma; temas relacionados con problemas de convivencia de vecinos y árboles en riesgo en diferentes sectores del municipio.

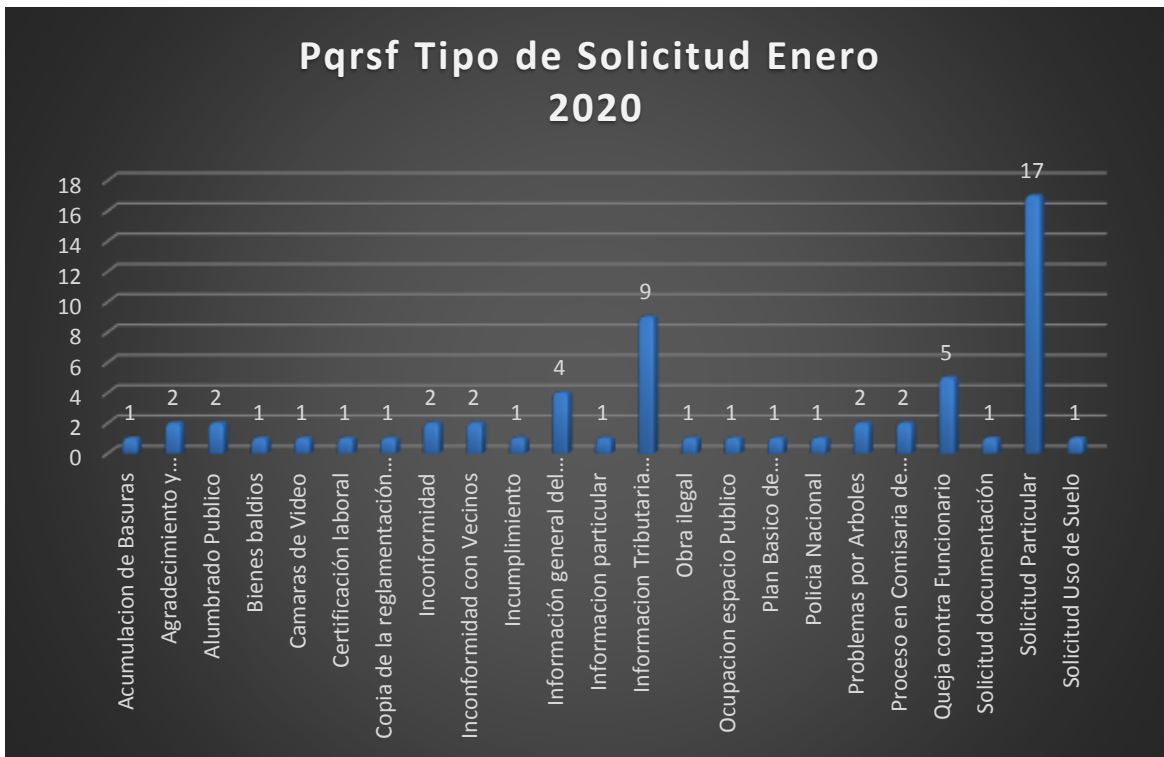


Gráfico 4. Pqrsf

Fuente: Control de Pqrsf



### e. Pqrsf por sector

El 33.3 % de las solicitudes provienen del casco urbano, el 26.6 % se recibieron de la ciudad de Bogotá, el restante está distribuida en las veredas del municipio y sus alrededores, en esta ocasión se recibieron el 10% de forma anónima.

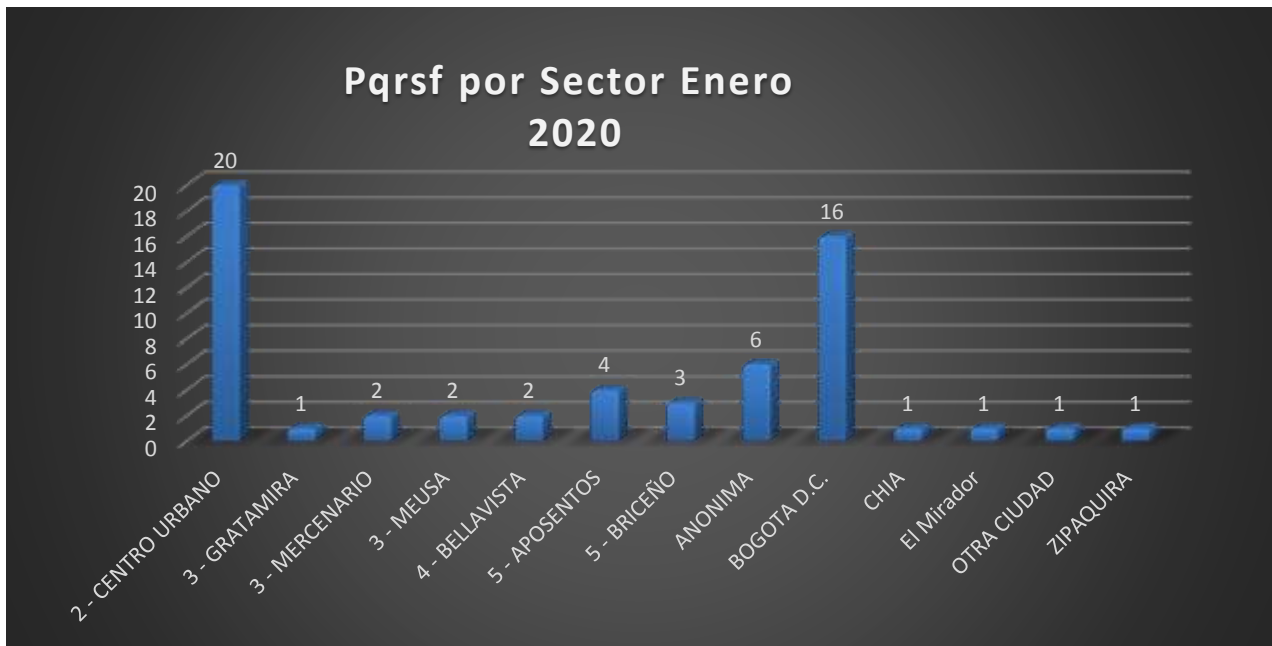


Gráfico 5. Pqrsf por sector

Fuente: Control de Pqrsf





### f. Pqrsf por naturaleza:

Estas solicitudes fueron clasificadas de la siguiente manera: por persona jurídica con un 20 %; persona natural el 72 %, y por anónimo el 8%.

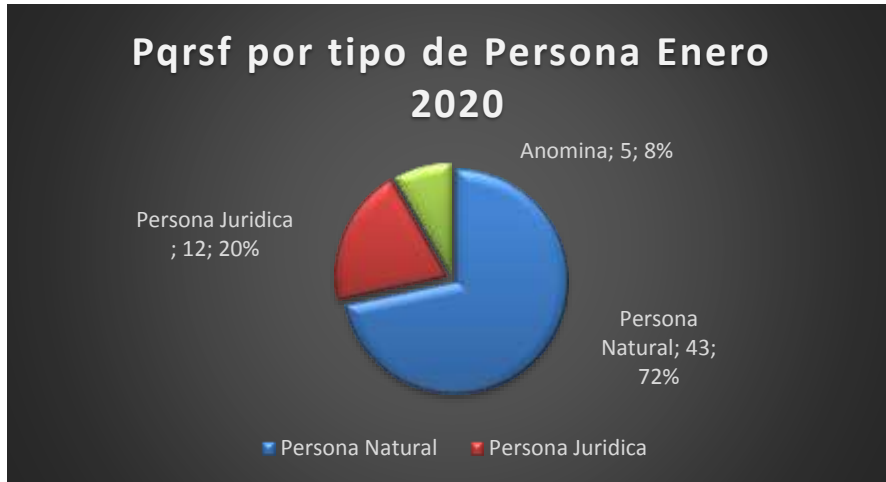


Gráfico 6. Pqrsf por tipo de persona

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 37 % de las solicitudes que ingresaron en enero se encuentran cerradas, el 63 % restante se registran como abiertas, sin embargo, se encuentran dentro del plazo establecido por ley para brindar la oportuna respuesta



Tabla 4. Pqrsf por proceso

Fuente: Control de Pqrsf





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

- 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.
- Con relación al mes inmediatamente anterior se evidenció el aumento en un 13.3% en radicación de las solicitudes por parte de la comunidad.
- La Secretaría Jurídica 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 responder las solicitudes en tiempos diferentes a los estipulados por la ley.
- Se brindó la capacitación en relación al sistema de gestión de calidad y los tiempos de respuesta a las Pqrsf radicadas en la administración municipal, a todos los funcionarios que ingresaron en la nueva administración.





### 3. Recomendaciones

- Continuar con la sensibilización hacia el personal en la importancia de la entrega oportuna de soportes de Pqrsf oportunamente en calidad.
- Fortalecer el tema relacionado con el traslado de correspondencia que se da hacia las diferentes secretarías con el fin de evitar la no respuesta oportuna.
- A todas las secretarías 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.
- 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 Pqrsf 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.
- Como recomendación importante por parte de la auditora del ICONTEC, propuso a la entidad realizar un filtro más minucioso a las quejas y reclamos que se radican en la administración municipal, logrando diferenciar la intención de la comunidad para su correspondiente tratamiento.

