



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

**Informe mensual de PQRSF**  
**Octubre 2019**

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

Sopó, 8 de noviembre 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 octubre 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 décimo mes del 2019 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)

### a. Naturaleza de requerimiento.

Durante el mes de octubre del 2019, se recibieron 67 Pqrsf a través de los diferentes canales con los que cuenta la Administración Municipal, presentándose el 52.9 % en derechos de petición, el 8.9 % en peticiones, el 11.9 % para quejas, el 11.9 % para reclamos y el 14.9 % en relación a las felicitaciones.

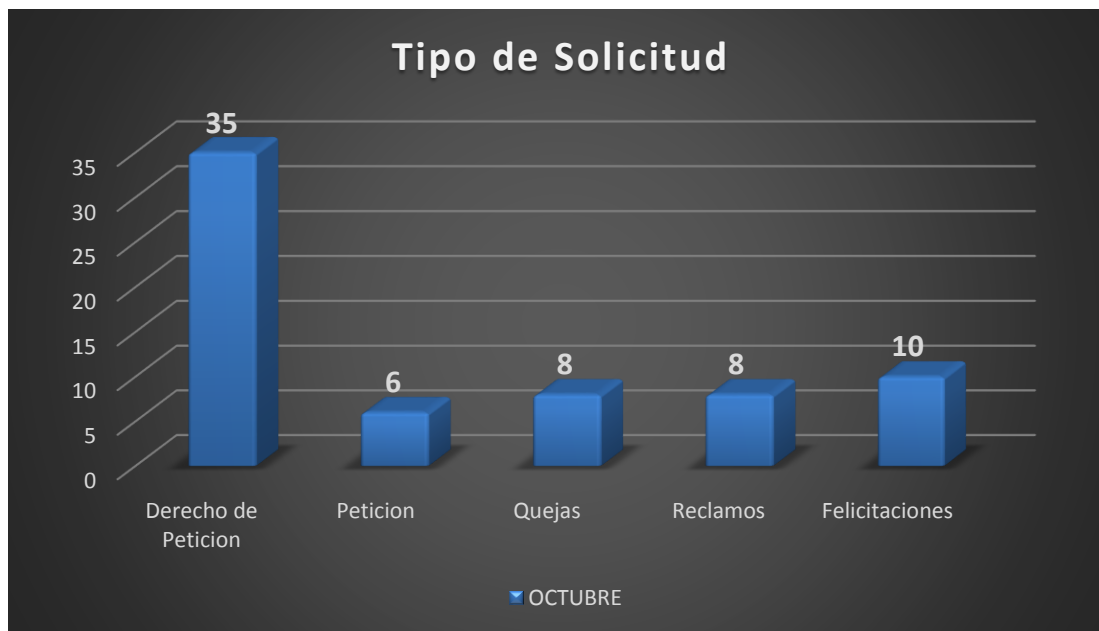


Gráfico No. 1 Naturaleza

Fuente: Control de pqrpf

## Medio de recepción

El medio preferido por los solicitantes sigue siendo el documento con un 68.6 %, donde lo radican en la ventanilla única, el 5.9 % prefiere hacerlo de forma personal transcribiendo su solicitud y el 25.3 % 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.

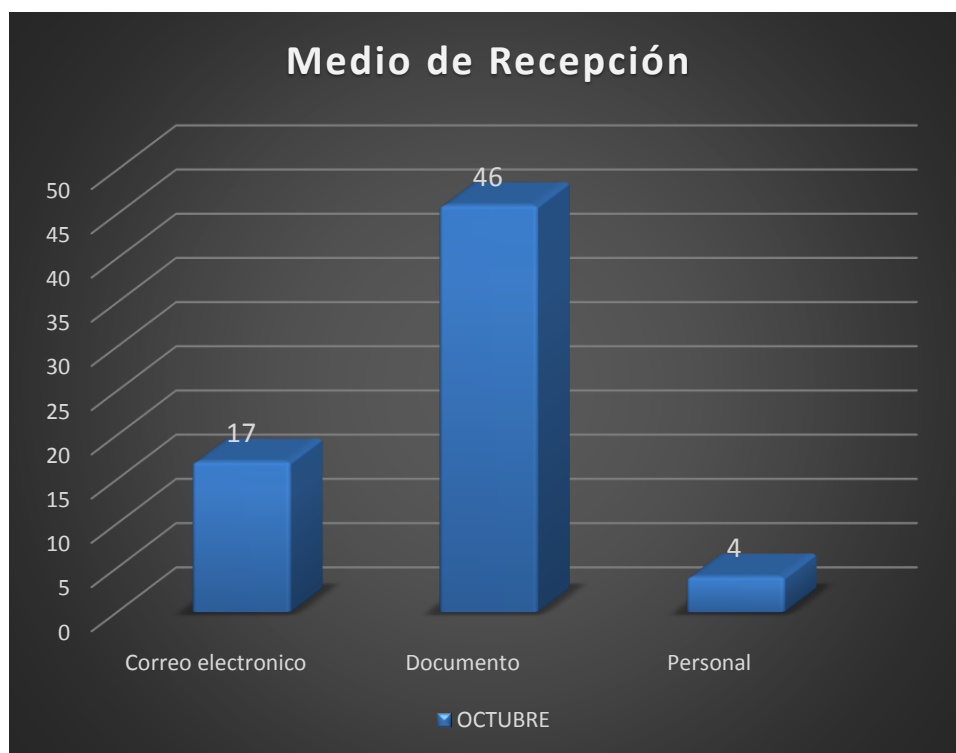


Gráfico No. 2 Medio de recepción

Fuente: Control de pqrsl

## b. Pqrsf por proceso

Durante octubre 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 Planeación y Urbanismo territorial la que más solicitudes recibió; con temas referentes a información y solicitudes con relación a licencias de construcción y información con relación las POBT, y por solicitudes de usos de suelo; en este orden la secretaria de gobierno recibiendo solicitudes de problemas de convivencia, el manejo y tenencia de mascotas.

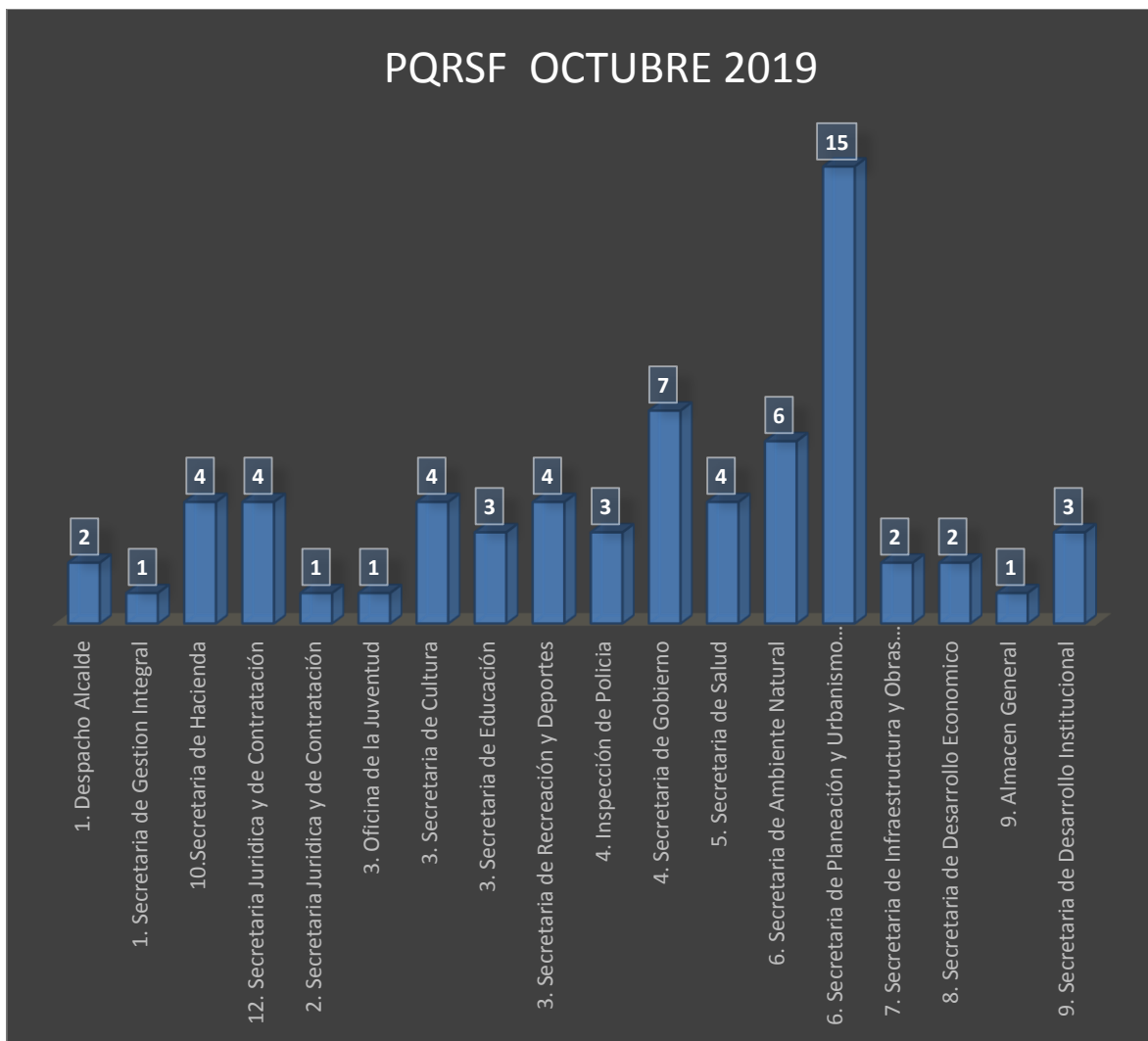


Grafico 3. Pqrsf por proceso

Fuente: Control de pqrsf

### c. Tipo de solicitud

El tema con mayor solicitud presentado durante el mes de octubre, solicitando información de los diferentes programas ofrecidos por la administración municipal, se solicitó información correspondiente a los avances del PBOT, adicional a ello se radicaron solicitudes presentando inconformidad sobre problemas de convivencia con vecinos, licencias de construcción, quejas de la comunidad en relación a obras sin los correspondientes permisos ni licencias.

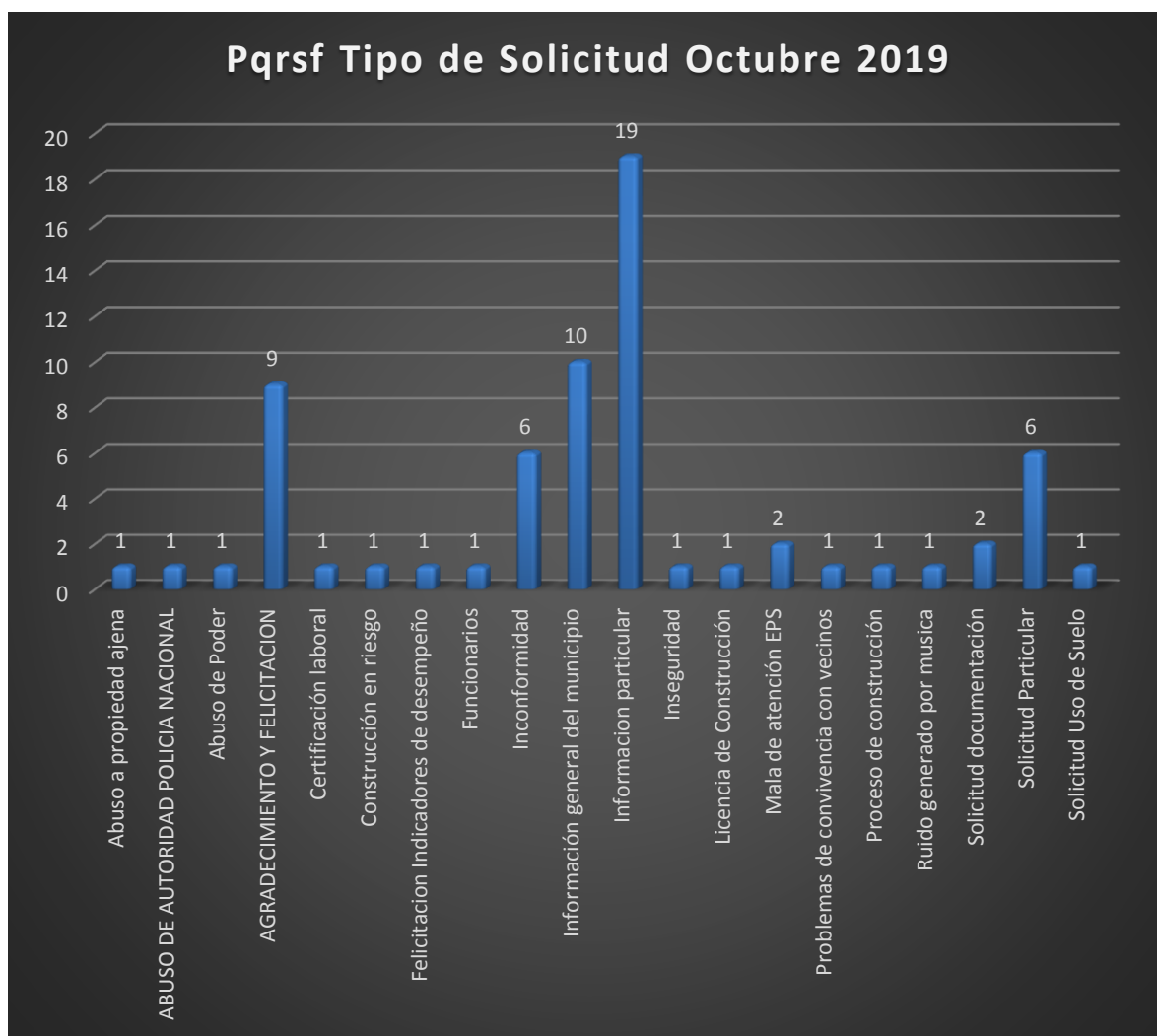


Grafico 4. Pqrsf

Fuente: Control de Pqrsf

#### d. Pqrsf por sector

El 26.8 % de las solicitudes provienen del centro urbano, con 14.9 % se recibieron de la ciudad de Bogotá, en este mes se recibieron 4 solicitudes de forma anónima, el restante está distribuida en las veredas del municipio y sus alrededores.

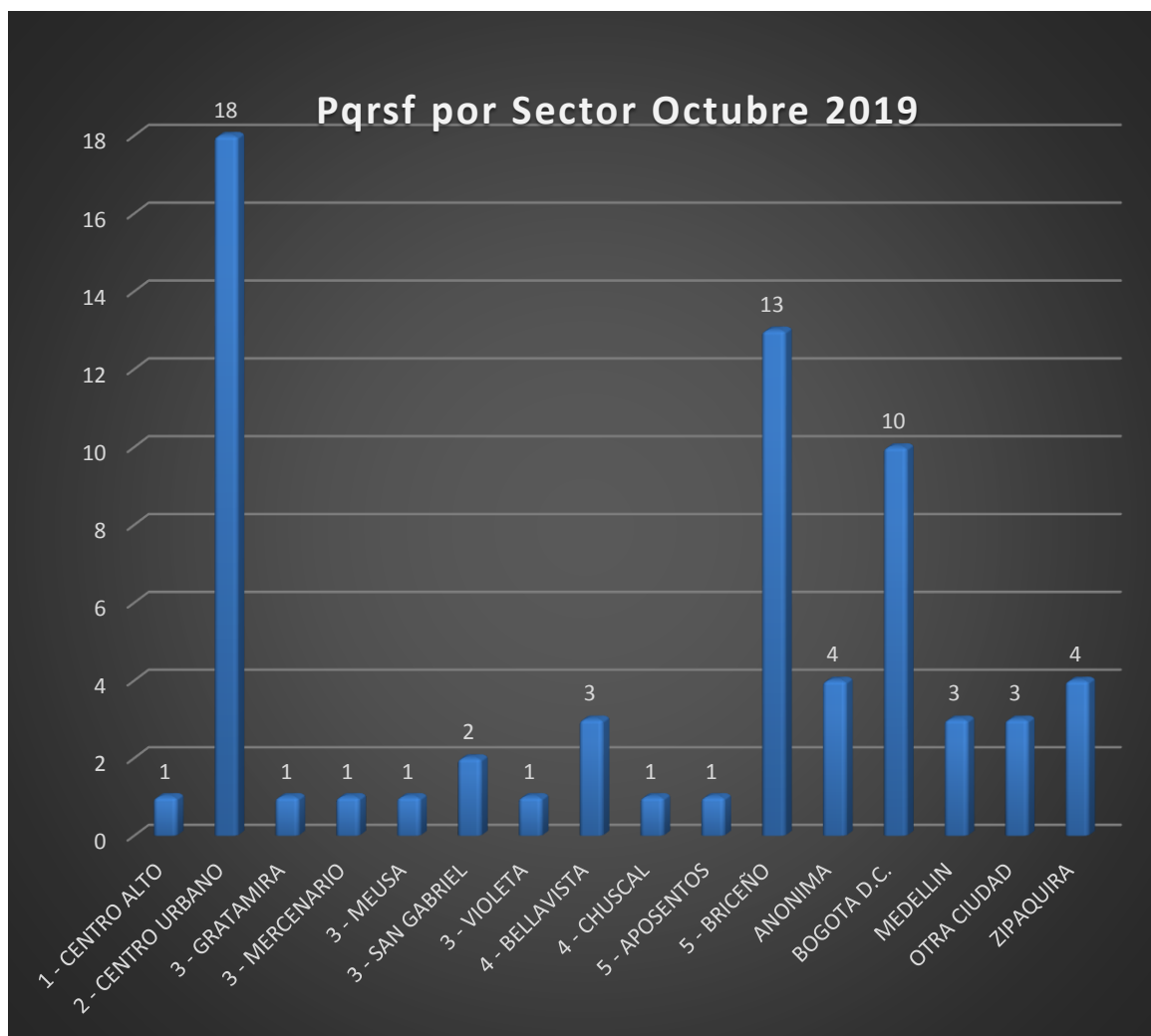


Gráfico 5. Pqrsf por sector

Fuente: Control de pqrsf

### e. Pqrsf por naturaleza:

Estas solicitudes fueron clasificadas de la siguiente manera: por persona jurídica con un 19 %; persona natural el 76 % y con un 3.5 % se radicaron de forma anónima.

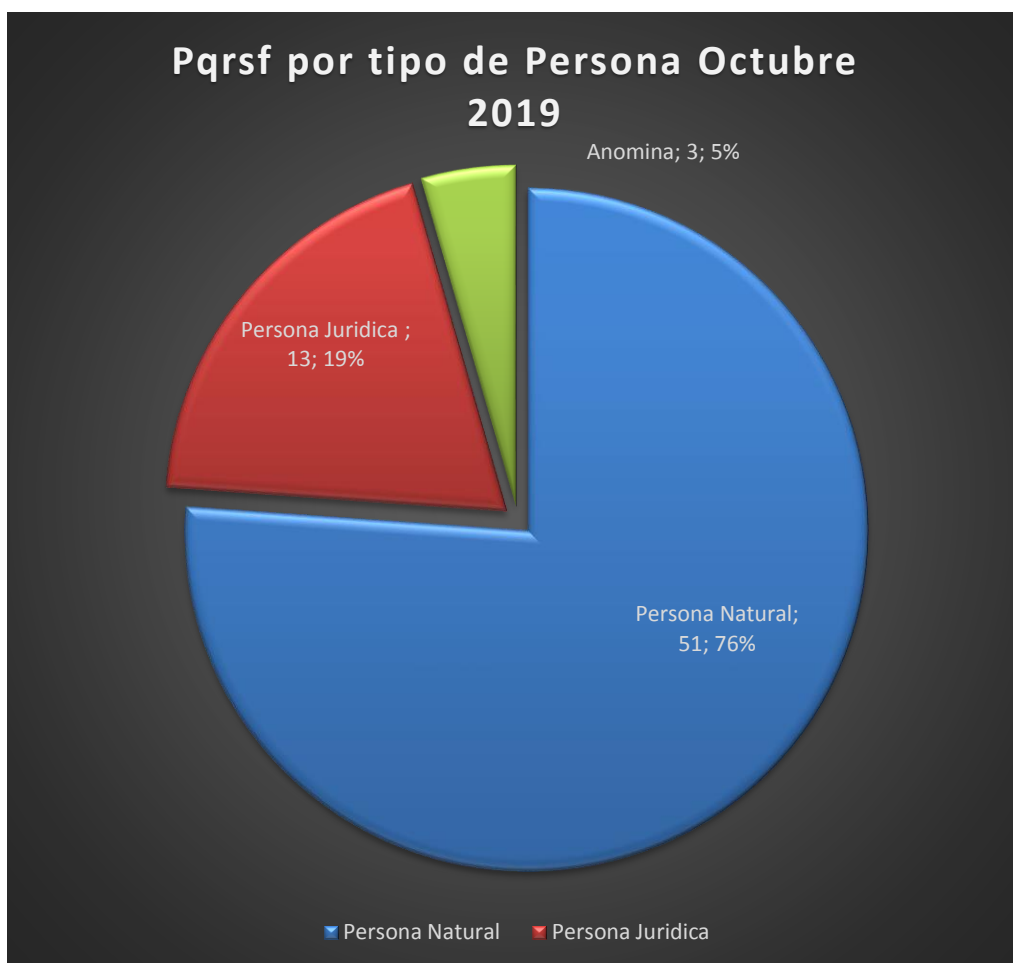


Gráfico 6. Pqrsf por tipo de persona

Fuente: Control de pqrsf



## f. Pqrsf respondida

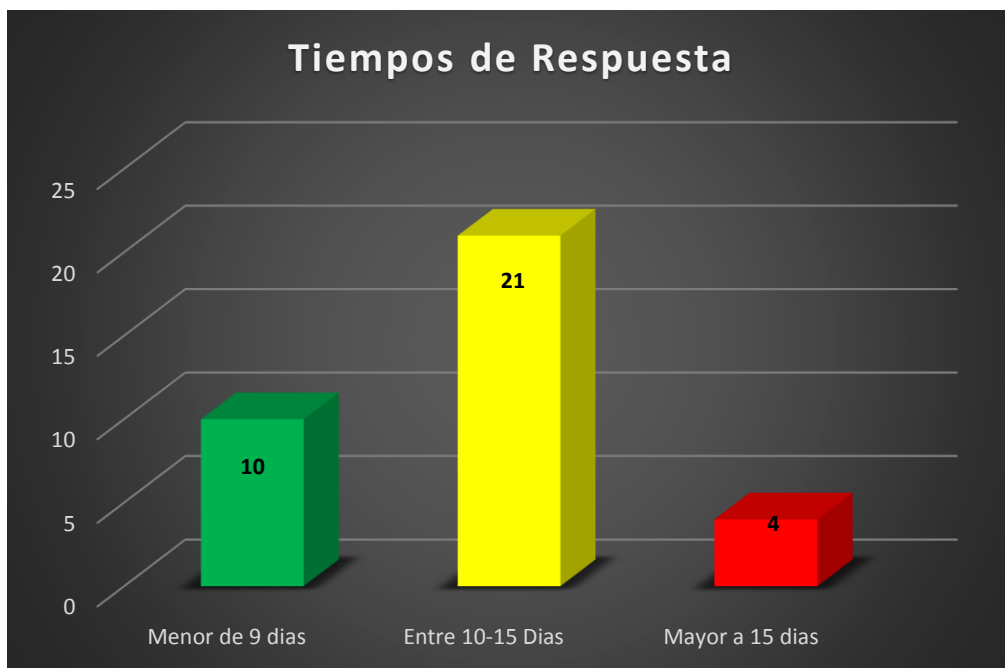
Diariamente se realiza la actualización de pqrsf en Control de pqrsf y Sisnet en atención a los soportes enviados por las diferentes secretarías de la Administración y teniendo en cuenta el procedimiento establecido en el SGC **"Manejo de pqrsf"**. El 52 % de las solicitudes que ingresaron en octubre se encuentran cerradas, el 48 % restante se registran como abiertas, sin embargo, se encuentran dentro del plazo establecido por ley para brindar la oportuna respuesta; de igual manera las solicitudes pendientes de los meses anteriores ya se encuentran debidamente cerradas.



Tabla 4. Pqrsf por proceso

Fuente: Control de pqrsf

## g. Oportunidad en la respuesta



Dentro de los tiempos de respuesta en el mes de octubre se logró evidenciar que de las 35 solicitudes respondidas por las diferentes secretarías 10 de ellas se respondieron en un plazo inferior a los 9 días, 21 de las solicitudes se resolvieron entre 10 a 15 días, y 4 solicitudes se respondieron en un término mayor a 15 días ya que estas solicitaban documentación, el excedente de solicitudes están dentro de los tiempos establecidos por la ley, la secretaria que más rápido resolvió las dudas de los usuarios fue la secretaria de Planeación y Urbanismo Territorial, la secretaria de educación, y la oficina Jurídica.

**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 Oficina Jurídica desarrollo emitió un documento de conocimiento general para la Administración Municipal que permite conocer a todas las secretarias 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.
- 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.
- 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.
- Como recomendación importante por parte de la auditora del ICONTEC, aconsejo 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.