



ALCALDIA MUNICIPAL DE SOPO
Secretaria de Desarrollo Institucional
Atención al Ciudadano

Informe Mensual de PQRSF
Abril 2021

Elaborado por:
Laura Milena Ospina Lozano
Profesional Atención al Ciudadano

Sopó, 06 Mayo del 2021



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 2021 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 cuarto mes del 2021 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.

Durante el mes de abril del 2021, se recibieron 44 Pqrsf a través de los diferentes canales con los que cuenta la Administración Municipal, presentándose el 52% en derechos de petición, el 32% en peticiones, el 11% en quejas, el 5% en reclamos y sugerencias.

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.

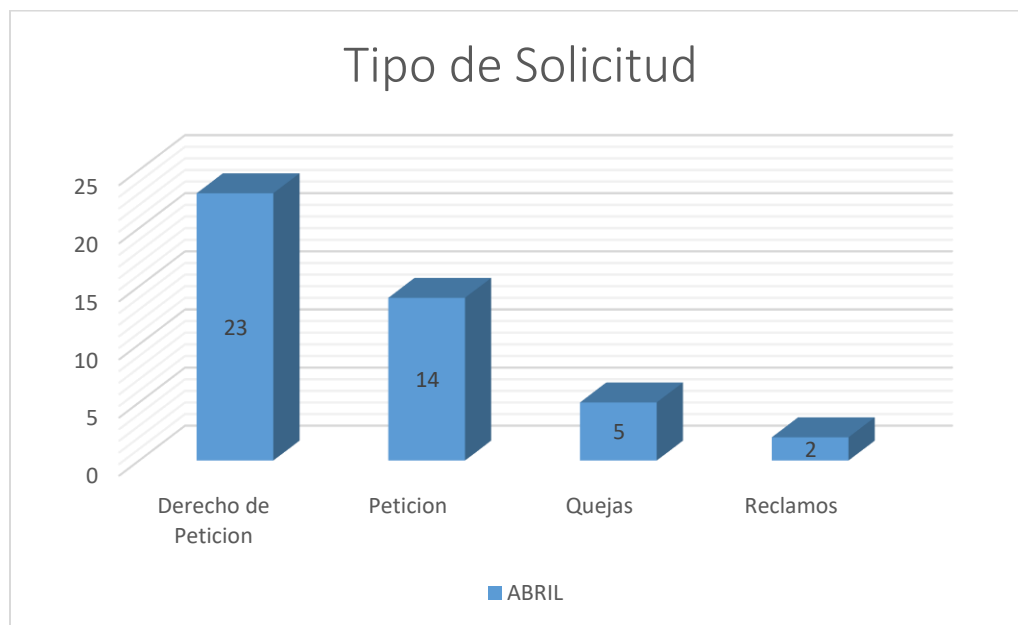


Gráfico No. 1 Naturaleza

Fuente: Control de Pqrsf



b. Medio de recepción

Frente a la emergencia sanitaria que se vive a nivel mundial por el COVID – 19, se evidencia que los usuarios, están viendo la importancia de cuidado de la salud pero a su vez solicitan que se dé cumplimiento a sus derechos, es por ello que para el mes reportado se evidencia que el 59 % de las solicitudes se radicaron de forma digital, a continuación se describe el modo de radicación; el 32% lo realizo usando el módulo de Pqrsf que está en la página web de la Administración Municipal ,Correo electrónico con el 27 %, y el 41% restante realizo la radicación de forma personal, por el servicio de mensajería y teléfono.

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.

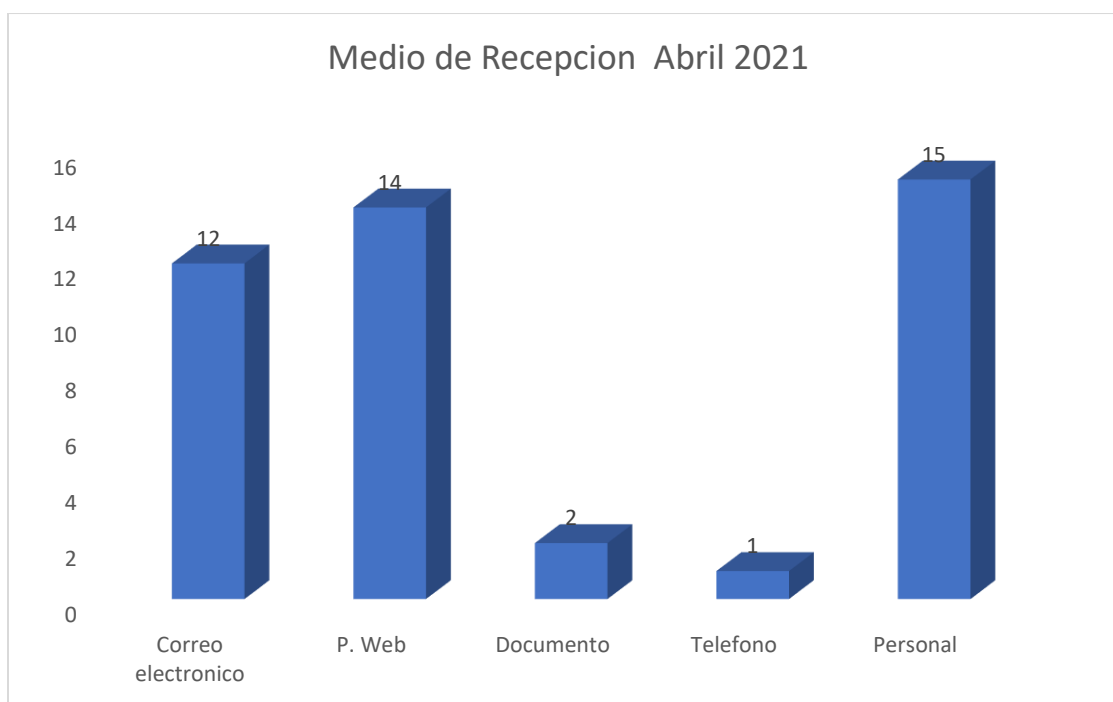


Gráfico No. 2 Medio de recepción

Fuente: Control de Pqrsf



c. Pqrsf por proceso

Durante el mes de Abril se puede evidenciar en la gráfica que la recepción de solicitudes fue de manera proporcional y secuencial en las secretarías de la administración, siendo la secretaría de gobierno y la secretaría de Urbanismo con mayor incidencia donde se radicaron más solicitudes respectivamente.

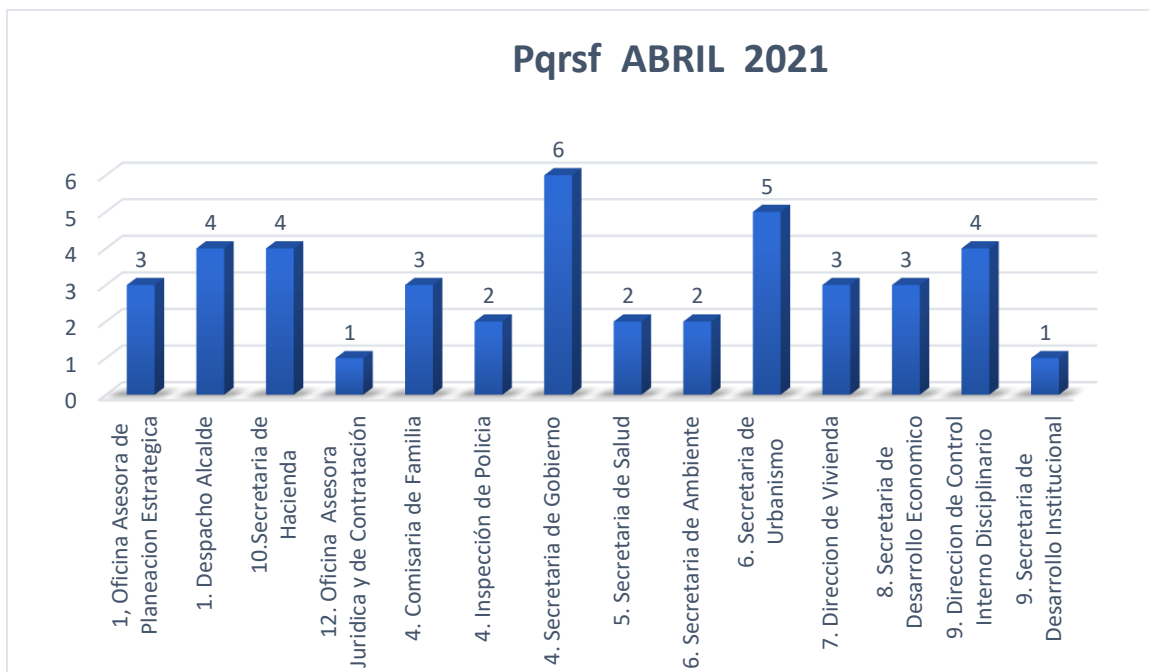


Gráfico 3. Pqrsf por proceso

Fuente: Control de Pqrsf



d. Tipo de solicitud

Los temas con mayor solicitud presentados durante el mes de abril, fueron relacionados a solicitudes de trámites y servicios propios de la Administración Municipal e información referente sobre los procesos y tramites ejecutados en la Administración.

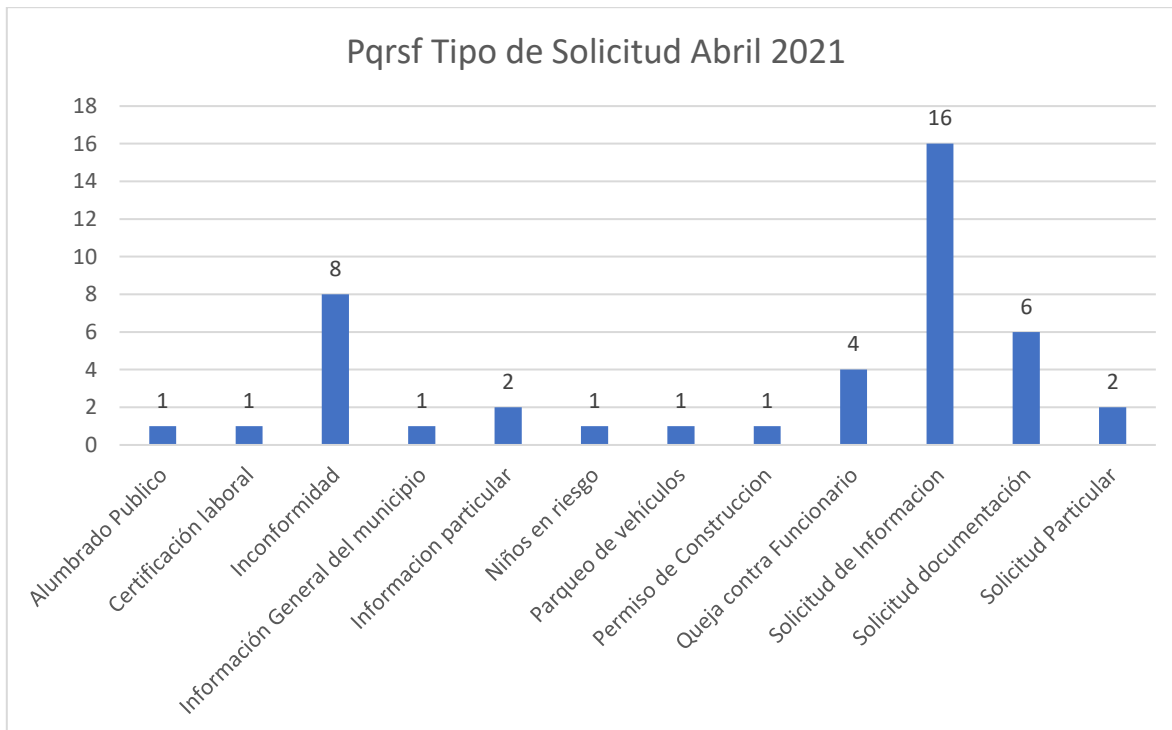


Gráfico 4. Pqrsf

Fuente: Control de Pqrsf

e. Pqrsf por sector

El 39% de las solicitudes corresponden a las veredas del municipio y los pueblos aledaños, el 33% provienen del casco urbano, el 19% se recibieron de la ciudad de Bogotá y el 9% restante corresponden a solicitudes por pagina web



Gráfico 5. Pqrsf por sector

Fuente: Control de Pqrsf

f. Pqrsf por naturaleza:

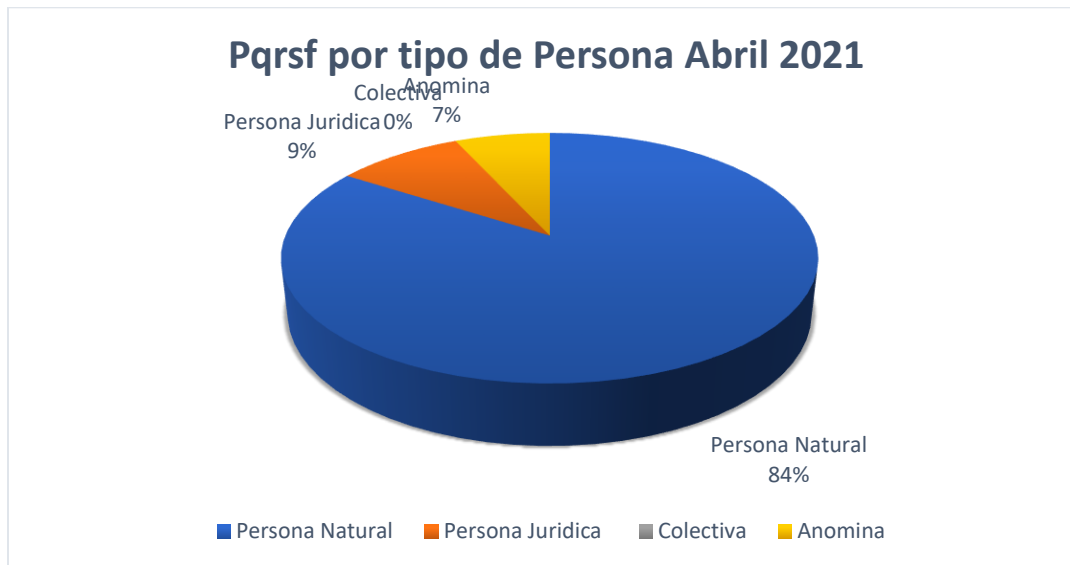


Gráfico 6. Pqrsf por tipo de persona

Fuente: Control de Pqrsf



Estas solicitudes fueron clasificadas de la siguiente manera: por persona jurídica con un 12 %, persona natural el 82 %, de forma anónima 6 %.

- **Persona Natural:** es una persona que ejerce derechos y cumple obligaciones a título personal.
- **Persona Jurídica:** la empresa asume todos los derechos y obligaciones de la misma.
- **Persona Anónima:** es una persona que directamente no quiere revelar su identidad.
- **Grupo o Colectivo:** Unión de más de una persona que solicita la reivindicación de sus derechos.

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 55 % de las solicitudes que ingresaron en el mes de Abril se encuentran cerradas, el 45 % restante se registran como abiertas, sin embargo, se encuentran dentro del plazo establecido por el decreto 072 del 26 de febrero de 2021, el cual amplía los tiempos 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 a tiempo, pero no realizan la notificación al área de atención al ciudadano, 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 relación con el mes anterior se evidencia un incremento en las solicitudes de recepción por pagina Web y de manera presencial, recibiendo una petición por el medio de atención telefónico
- Se evidencia una reducción 11% en solicitudes de peticiones por parte de la comunidad
- Durante el mes se evidencian más solicitudes en la Secretaria de Gobierno realizando 6 requerimientos durante el mes de abril
- Se logra concluir que durante el mes de abril la secretaria de Gobierno recibe más solicitudes
- Con relación al mes inmediatamente anterior se evidencio un incremento de un 10 % en radicación de las solicitudes por parte de la comunidad.
- Desde la Secretaría Jurídica y Contratación se socializan los actos administrativos que modifican los tiempos de respuesta y las modificaciones a la emergencia sanitaria Covid-19.
- Desde el cargo de atención al ciudadano se realiza continuo acompañamiento en relación a los tiempos de respuesta que se deben aplicar a las solicitudes de Pqrsf radicadas en la administración municipal.
- Desde la oficina de Control Interno se realiza el seguimiento a las respuestas de las Pqrsf reportadas en el semáforo informativo, publicado de manera semanal.
- 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.



-Los usuarios en general pueden realizar la trazabilidad de las Pqrsf radicadas a la Administración Municipal mediante la página Web, sección de transparencia, indicadores de trámites y servicios Pqrsf.

3. RECOMENDACIONES

- Implementar nuevas estrategias para el siguiente mes que permita dar respuesta oportuna y disminuir los indicadores en el semáforo semanal
- Continuar con la sensibilización hacia el personal interno en la importancia de la entrega oportuna de soportes de Pqrsf a la oficina de atención al ciudadano
- 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 atención al ciudadano para realizar el correspondiente cierre de la misma en el aplicativo de Access.
- Socializar de manera correcta los actos administrativos a los funcionarios y contratistas de la Administración Municipal, buscando que todos tengan conocimiento general de las publicaciones.
- 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.