



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

**Informe Segundo Semestre de PQRSF**  
**2019**

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

Sopó, 10 enero de 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 segundo semestre 2019 en cuanto al ingreso, registro, gestión y entrega de pqr sf 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 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 Pqr sf.



## 1. Informe pormenorizado

El informe que se presenta corresponde a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones que se recibieron durante el segundo semestre 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)  
[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.

En el segundo semestre 2019, se recibieron 259 Pqrsf a través, de los diferentes canales con los que cuenta la Administración Municipal, 173 derechos de petición lo que representa 66.7 %, 27 peticiones representando el 10.4 %, 23 Quejas representando el 8.8 %, 21 reclamos 8.1% y 15 felicitaciones lo que representan 5.7%



Gráfico No. 1 Naturaleza

Fuente: Control de pqrsf

Tipo Solicitud	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Derecho de Petición	28	15	27	35	30	38	173
Petición	6	1	6	6	4	4	27
Quejas	4	4	6	8	0	1	23
Reclamos	0	3	7	8	2	1	21
Sugerencias	0	0	0	0	0	0	0
Felicitaciones	0	1	0	10	3	1	15
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>24</b>	<b>46</b>	<b>67</b>	<b>39</b>	<b>45</b>	<b>259</b>

### b. Medio de recepción

El medio preferido por los solicitantes sigue siendo el documento con un 74.1%, donde se radican en la ventanilla única, el 7.7 % prefiere hacerlo de forma personal transcribiendo su solicitud y el 18.1% 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.

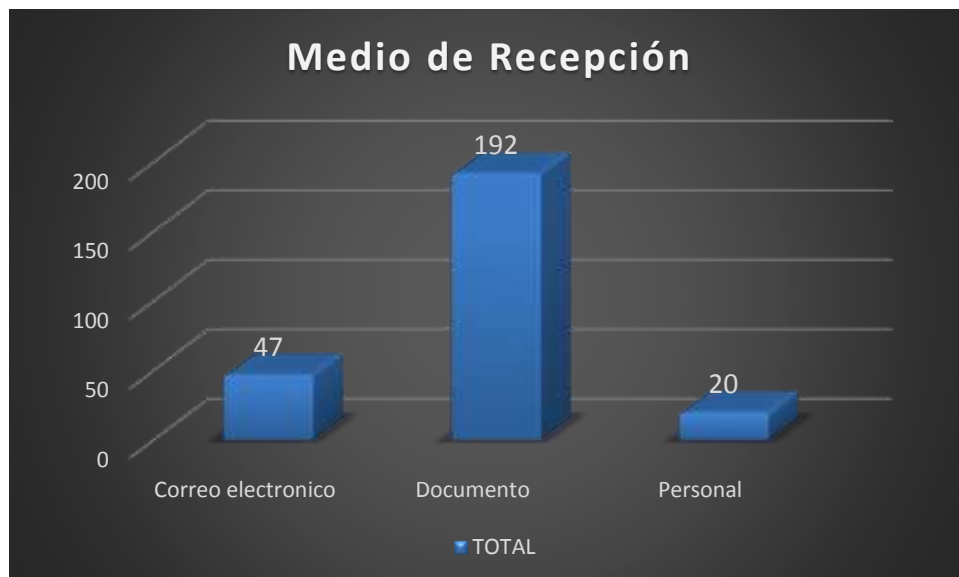


Grafico No. 2 Medio de recepción

Fuente: Control de Pqrsf

### c. Pqrsf por Dependencia

En el segundo semestre 2019 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 Planeación y Urbanismo Territorial, solicitando información relacionada de licencias de urbanismo, conceptos de usos de suelo, información relacionada con el plan de ordenamiento territorial, entre otros servicios que se prestan allí, seguida por la Secretaría de Gobierno, con temas referentes a la tenencia y cuidado de mascotas, programas y planes de movilidad, seguridad en los diferentes sectores del municipio, en la inspección de policía con temas relacionados a la convivencia con vecinos, en la secretaría de hacienda el tema con mayor solicitud fue el relacionado con impuesto de industria y comercio vigencia actual; como se evidencia en la gráfica las solicitudes llegan de manera proporcional a la Administración Municipal

Proceso	Total de Id-Pqrsf	%
Despacho Alcalde	2	0,77
1. Secretaria de Gestión Integral	8	3,09
10.Secretaria de Hacienda	23	8,88
12. Secretaria Jurídica y de Contratación	25	9,27
3. Oficina de la Juventud	1	0,39
3. Secretaria de Cultura	4	1,54
3. Secretaria de Educación	10	3,86
3. Secretaria de Recreación y Deportes	9	3,47
4. Comisaria de Familia	10	3,47
4. Inspección de Policía	19	7,34
4. Secretaria de Gobierno	28	10,81
5. Secretaria de Salud	10	3,86
6. Secretaria de Ambiente Natural	16	6,18
6. Secretaria de Planeación y Urbanismo Territorial	55	20,85
7. Secretaria de Infraestructura y Obras Publicas	12	4,63
8. Secretaria de Desarrollo Económico	5	1,93
9. Almacén General	3	1,16
9. Área de Sistemas	1	0,39
9. Secretaria de Desarrollo Institucional	13	5,02
9.Archivo General	1	0,39
Sisben	4	1,54
<b>SEGUNDO SEMESTRE 2019</b>	<b>259</b>	<b>100,00</b>

Gráfico 3. Pqrsf por proceso

Fuente: Control de pqrsf

#### d. Tipo de solicitud

En el segundo semestre 2019 el tema principal solicitado por los usuarios fue la información general del municipio como conceptos de uso de suelos, al igual que información correspondiente a los avances del PBOT, adicional a ello se radicaron solicitudes presentando inconformidad sobre problemas de convivencia, tenencia de mascotas, y excremento de las mascotas por las calles del municipio, adicional se solicita información referente a temas de los programas ofertados por cada una de las secretarías de la administración, también se solicitó información referente a información tributaria de la actual vigencia.

Tipo de Solicitud	Total de Id Pqrsf
Abuso a propiedad ajena	1
Abuso de autoridad Policial	2
Abuso de Poder	3
Agradecimiento y Felicitacion	14
Arreglo de vía	1
Aseguramiento en EPS	1
Certificación laboral	1
Construcción en riesgo	1
Desechos	1
Felicitacion Indicadores de desempeño	1
Funcionamiento de gimnasio	1
Funcionarios	1
Inconformidad	32
Inconformidad con Vecinos	1
Incumplimiento	3
Información general del municipio	30
Información particular	57
Inseguridad	2
Licencia de Construcción	1
Mala de atención EPS	3
Perros sueltos y/o agresivos	1
Problemas de convivencia con vecinos	2
Proceso de construcción	1
Ruido generado por música	1
Solicitud documentación	2
Solicitud Particular	94
Solicitud Uso de Suelo	1
<b>Total</b>	<b>259</b>

Grafico 4. Pqrsf

Fuente: Control de Pqrsf

### e. Pqrsf por sector

El 27 % de las solicitudes provienen del casco urbano, el 23.9% se recibieron de la ciudad de Bogotá, en este semestre las solicitudes de forma anónima representan un 4.2 % el 44.9% restante están distribuidas en las veredas del municipio y sus alrededores.

Sector	Total de Pqrsf
1 - CENTRO ALTO	3
1 - RINCON SANTO	2
1 - SAN FELIPE	1
2 - CASCO URBANO	70
3 - GRATAMIRA	1
3 - MERCENARIO	1
3 - MEUSA	8
3 - SAN GABRIEL	4
3 - VIOLETA	3
4 - BELLAVISTA	6
4 - CAROLINA	1
4 - CHUSCAL	9
4 - SAN AGUSTIN	6
5 - APOSENTOS	9
5 - BRICEÑO	22
5 - PUEBLO VIEJO	3
ANONIMA	7
BARRIO LAS QUINTAS	4
BOGOTA D.C.	62
CALI	1
COTA	1
EL CERRITO	1
El Mirador	2
GACHANCIPA	1
HATO GRANDE	1
JARDIN DEL NORTE	2
LA CALERA	1
MADRID	1
MEDELLIN	3
NO DISPONE	4
OTRA CIUDAD	6
TOCANCIPA	4
ZIPAQUIRA	9
<b>Total</b>	<b>259</b>

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 84 solicitudes lo que representa un 32%; persona natural 170 solicitudes lo que representa 65 % y 7 solicitudes anónimas lo que representa el 3%, para un total de 259 solicitudes radicadas.

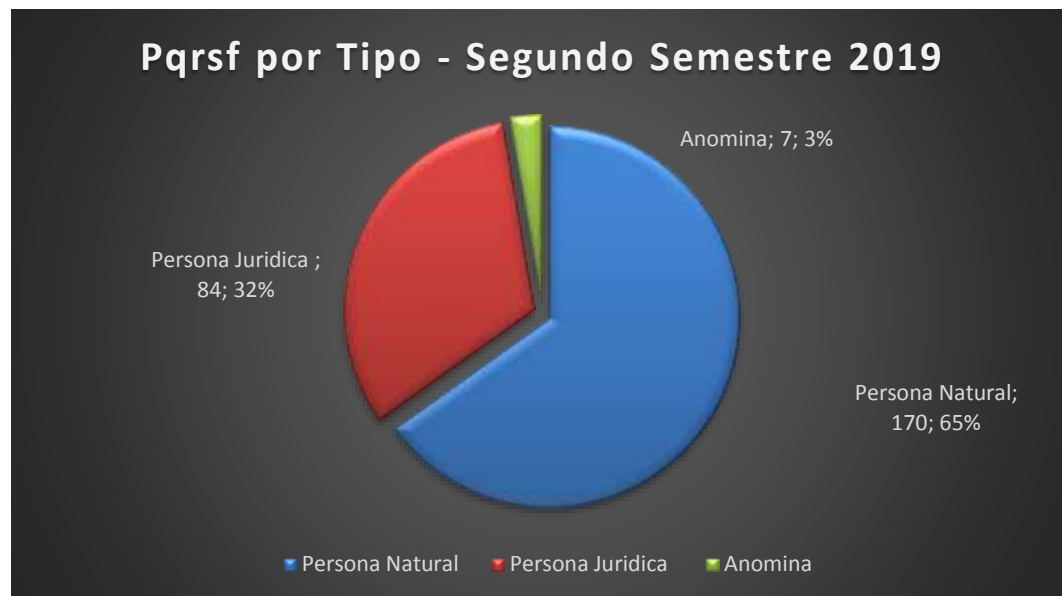


Gráfico 6. Pqrsf por tipo de persona

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 98 % de las solicitudes que ingresaron en el segundo semestre del 2019 se encuentran cerradas, el otro 2% restante se registran como abiertas, sin embargo, se encuentran dentro del plazo establecido por la ley para brindar la oportuna respuesta.

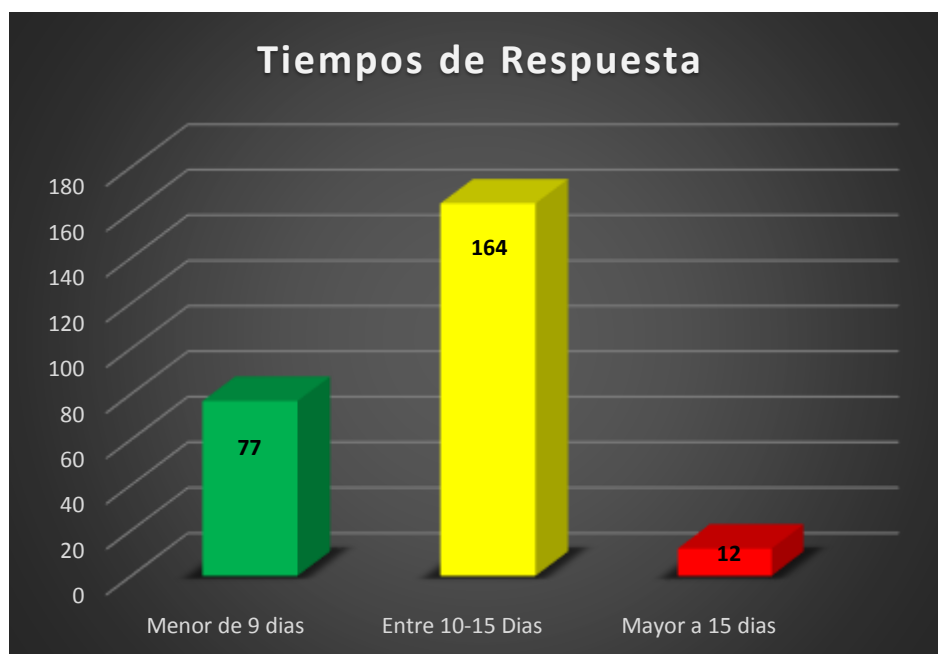




Tabla 4. Pqrsf por proceso

Fuente: Control de pqrsf

#### h. Oportunidad en la respuesta



Dentro de los tiempos de respuesta para las solicitudes radicadas en el segundo semestre del 2019, se logró evidenciar que de las 259 solicitudes radicadas se respondieron 77 en un tiempo inferior a 9 días, 164 de las solicitudes se resolvieron entre 10 a 15 días, y 12 solicitudes se respondieron en un término mayor a 15 días, incumpliendo los tiempos establecidos por la ley, las secretarías que se excedieron en los tiempos de respuesta

generaron una acción correctiva en los formatos implementados por el sistema de gestión de calidad, buscando acciones que permitan generar las respuestas en los tiempos establecidos

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 generadas al usuario.

## 2. Conclusiones

- La Secretaría Jurídica emitió y socializo 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, y las entidades tanto públicas como privadas.
- Con relación al primer semestre del año 2019 se evidencia una disminución del 16%, al número de solicitudes radicadas en ventanilla única.
- Como es reiterativo el cumplimiento en el cierre de las solicitudes radicadas fue de un nivel satisfactorio por las secretarías de la Administración, la continuidad permite 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 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 [calidad@sopo-cundinamarca.gov.co](mailto:calidad@sopo-cundinamarca.gov.co) 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 secretarías.
- 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.