



ALCALDÍA MUNICIPAL DE SOPÓ

Secretaría de Desarrollo Institucional

Área de Atención al Ciudadano

Informe Segundo Semestre de PQRSF 2021

Elaborado por:

Laura Milena Ospina Lozano

Profesional Universitaria Atención al Ciudadano

Revisado por:

José Octavio Banoy Ríos

Jefe de Oficina de Control Interno

Sopó, 05 de enero de 2022



INTRODUCCIÓN

Este informe pretende dar a conocer a la ciudadanía en general, la gestión realizada por la Administración Municipal durante el segundo semestre 2021 en cuanto al ingreso, registro, gestión y entrega de PQRSF, radicadas en la entidad y enviarlas a las diferentes secretarías de la Alcaldía Municipal de Sopó, igualmente 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 Pqrsf.



1. Informe pormenorizado

El informe que se presenta corresponde a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones que se recibieron durante el segundo semestre 2021 en la Administración Municipal, a través de:

- Presencial en la Alcaldía ubicada en la Carrera 3 No. 2-45
- Correos electrónicos institucionales

contactenos@sopo-cundinamarca.gov.co

alcaldia@sopo-cundinamarca.gov.co

pqrsfd@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 segundo semestre del 2021, se recibieron 256 Pqrsf a través de los diferentes canales con los que cuenta la Administración Municipal, presentándose el 56.2% en derechos de petición, el 38.7 % en peticiones, el 0.4% en reclamos, el 3.9 % en relación a las quejas y el 0.8% en felicitaciones

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

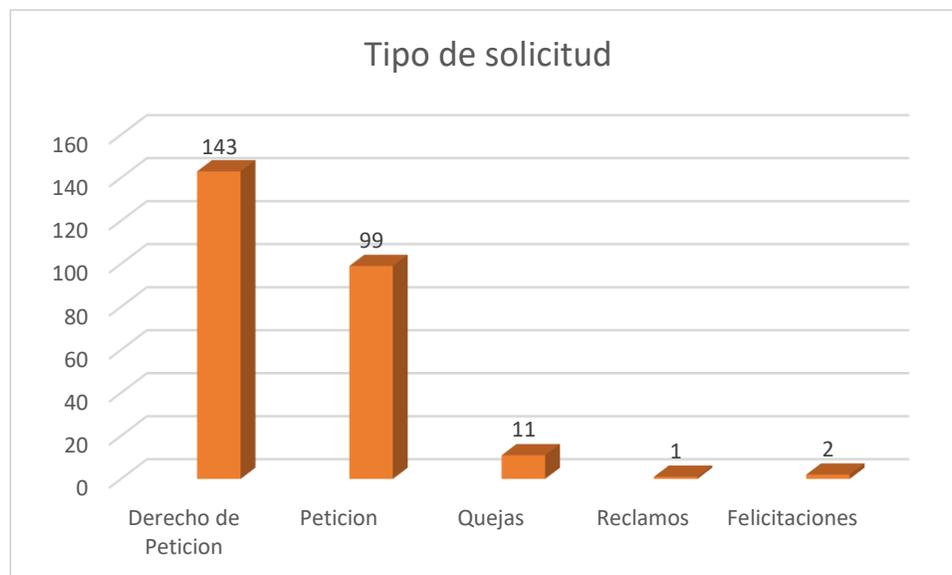


Gráfico No. 1 Tipo de solicitud

Fuente: Control de Pqrsf



| Tipo Solicitud | JULIO | AGOSTO | SEPTIEMBRE | OCTUBRE | NOVIEMBRE | DICIEMBRE | TOTAL |
|---------------------|-----------|-----------|------------|-----------|-----------|-----------|------------|
| Derecho de Petición | 27 | 27 | 28 | 21 | 27 | 13 | 143 |
| Petición | 22 | 25 | 17 | 13 | 15 | 7 | 99 |
| Quejas | 3 | 1 | 1 | 2 | 3 | 1 | 11 |
| Reclamos | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| Sugerencias | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Felicitaciones | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| Total | 53 | 54 | 47 | 36 | 45 | 22 | 256 |

Tabla 1 Fuente Propia, Archivo Drive

b. Medio de recepción

Es importante mencionar que la atención de en esta vigencia se realizó de manera virtual y presencial desde Ventanilla Única en el Palacio Municipal, es allí, donde se evidencia que la mayoría de solicitudes se recibieron de forma virtual por medio de los diferentes correos institucionales y por medio de Ventanilla Única y la página web oficial del municipio personal, 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:

- Correo Electrónico: 106 solicitudes
- Personal: 93 solicitudes
- Módulo de Pqrsf Pagina Web:37 solicitudes
- Documento: 3 solicitudes
- Teléfono: 17 solicitudes



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 las radicaciones de las solicitudes por medios electrónicos, como la página web y los correos institucionales, en relación al semestre anterior.

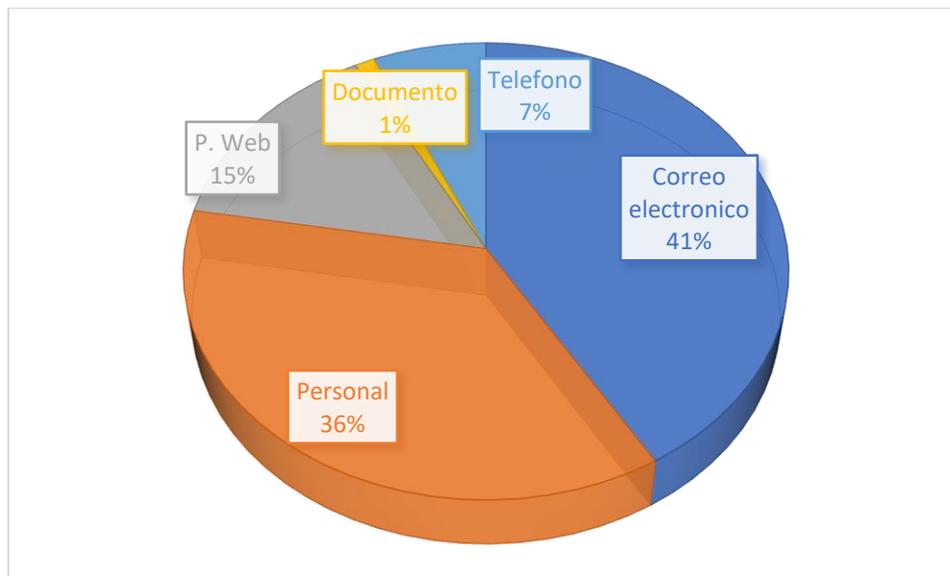


Gráfico No. 2 Medio de Recepción

Fuente: Control de Pqrsf

2. Pqrsf por Dependencia

En el segundo semestre 2021 se radicaron más solicitudes en la Secretaria de Urbanismo y Desarrollo Territorial con 59 solicitudes, seguido de la secretaria de Hacienda con 29 solicitudes e inspección de policía con 23 solicitudes y el restante de las secretarias presentan solicitudes de manera proporcional



| Proceso | Cantidad | % |
|---|-----------------|-------------|
| 6. Secretaria de Urbanismo y Desarrollo Territorial | 59 | 23,05% |
| 10.Secretaria de Hacienda | 29 | 11,33% |
| 4. Inspección de Policía | 23 | 8,98% |
| 12. Oficina Asesora Jurídica y de Contratación | 20 | 7,81% |
| 4. Secretaria de Gobierno | 18 | 7,03% |
| 1, Oficina Asesora de Planeación Estratégica | 16 | 6,25% |
| 5. Secretaria de Salud | 13 | 5,08% |
| 9. Secretaria de Desarrollo Institucional | 12 | 4,69% |
| 6. Ambiente Natural | 10 | 3,91% |
| 7. Secretaria de Infraestructura | 10 | 3,91% |
| Control Interno Disciplinario | 9 | 3,52% |
| 6. Secretaria de Educación | 9 | 3,52% |
| 4. Comisaria de Familia | 8 | 3,13% |
| 1, Despacho del alcalde | 5 | 1,95% |
| 8. Secretaria de Desarrollo Económico | 4 | 1,56% |
| 3. secretaria de Desarrollo Social | 4 | 1,56% |
| Dirección de vivienda | 2 | 0,78% |
| Secretaria de cultura | 2 | 0,78% |
| Secretaria de Deportes | 3 | 1,17% |
| TOTAL | 256 | 100% |

Tabla 2 Fuente Propia, control Pqrsf



3. Tipo de solicitud

En el segundo semestre 2021 el tema principal solicitado por los usuarios fue la información general del municipio como solicitud de información, inconformidades, solicitud de documentación, información tributaria del municipio. Adicionalmente temas relacionados en alumbrado público, impuesto predial. Así mismo, se solicita información referente a temas de los programas ofertados por cada una de las secretarías de la administración y las construcciones realizadas por el Municipio.

| TIPO DE SOLICITUD | TOTAL, PQRSF | PORCENTAJE |
|--------------------------------------|--------------|------------|
| Solicitud de Información | 80 | 31,3% |
| Solicitud Particular | 50 | 19.5% |
| Inconformidad | 30 | 11.7% |
| Solicitud documentación | 15 | 5.9% |
| información general del Municipio | 15 | 5.9% |
| Queja contra funcionario | 10 | 3.9% |
| Información Tributaria del Municipio | 9 | 3.5% |
| Alumbrado Publico | 8 | 3.1% |
| Problema convivencia vecinos | 7 | 2.7% |
| impuesto predial | 6 | 2.3% |
| Pintar espacio publico | 5 | 2.0% |
| Solicitud Uso de Suelo | 4 | 1.6% |
| Felicitación equipo humano | 4 | 1.6% |
| Mala atención eps | 4 | 1.6% |
| Perros sueltos y/o agresivos | 4 | 1.6% |
| Certificación laboral | 2 | 0,8% |



| | | |
|------------------------|------------|----------------|
| Niños en riesgo | 2 | 0,8% |
| Construcción en riesgo | 1 | 0,4% |
| TOTAL | 256 | 100,00% |

Tabla 3 Fuente Propia, control Pqrsf

4. Pqrsf por Sector

El 42.97 % de las solicitudes provienen del casco urbano, el 25.39% se recibieron de la ciudad de Bogotá, en este semestre las solicitudes de forma anónima representan un 3.9%, el 27.74% restante están distribuidas en las veredas del municipio y sus alrededores

| SECTOR | TOTAL, PQRSF | PORCENTAJE |
|---------------|--------------|------------|
| CENTRO URBANO | 110 | 42,97% |
| BOGOTA | 65 | 25,39% |
| NO DISPONE | 57 | 22,27% |
| ANONIMA | 10 | 3,91% |
| CHIA | 5 | 1,95% |
| CHUSCAL | 2 | 0,78% |
| PUEBLO VIJEO | 1 | 0,39% |
| SAN GABRIEL | 1 | 0,39% |
| OTRA CUIDAD | 5 | 1,95% |
| TOTAL | 256 | 100,00% |

Tabla 4 Fuente Propia, control Pqrsf



5. Pqrsf por naturaleza:

Estas solicitudes fueron clasificadas de la siguiente manera: por persona natural 180 solicitudes lo que representa 70.0%; por persona jurídica con 71 solicitudes lo que representa un 28%; 4 solicitudes anónimas lo que representa el 1% y 1 Solicitud de manera colectiva lo que representa el 1% para un total de 256 solicitudes radicadas

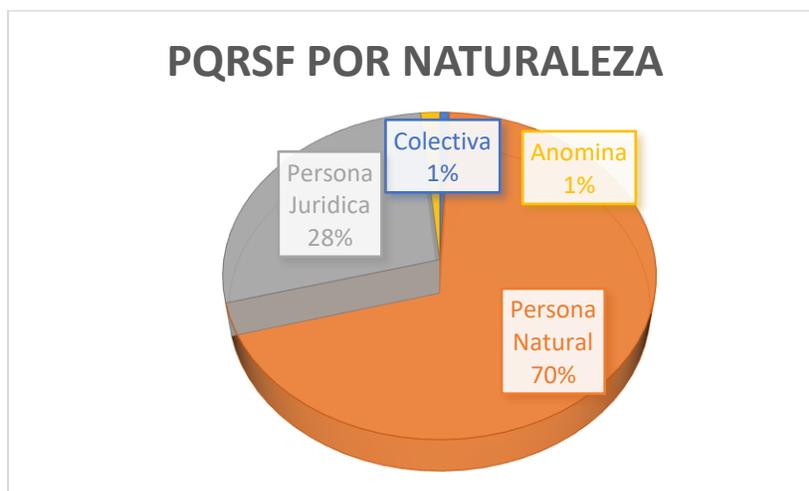


Gráfico 3. Pqrsf por tipo de naturaleza

Fuente: Control de Pqrsf

6. 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 % de las solicitudes que ingresaron en el segundo semestre del 2021 se encuentran cerradas, el otro 42 % restante se registran como abiertas, sin embargo, se encuentran dentro del plazo establecido por la ley para brindar la oportuna respuesta.



Gráfico 4. Pqrsf por estado de respuesta

Fuente: Control de Pqrsf

7. Conclusiones

- La Oficina Asesora de Jurídica y Contratación, realizó la socialización del decreto el Decreto 127 del 21 de Julio de 2021 “Por el cual se acogen el Decreto Nacional No 0580 del 31 de mayo 2021, la Resolución Nacional No 0738 del 26 de mayo de 2021, los protocolos generales y lineamientos específicos de Bioseguridad expedidos en el orden nacional, se compilan unas normas municipales y se dictan otras disposiciones”
- En relación con el semestre anterior se evidencia un aumento del 44% en las peticiones radicadas a la entidad para el presente año
- Durante la vigencia del año 2021 la secretaria con más incidencia en radicación de solicitudes fue la Secretaria de Urbanismo y Desarrollo Territorial y la Secretaria de Hacienda
- El tema principal solicitado por los usuarios fue la información general del municipio como solicitud de información, inconformidades, solicitud de documentación, información tributaria del municipio. Adicionalmente temas relacionados en alumbrado público, impuesto predial. Así mismo, se solicita información referente a temas de los programas ofertados por cada una de las secretarías de la administración y las construcciones realizadas por el Municipio.
- El 58 % de las solicitudes que ingresaron en el segundo semestre del 2021 se encuentran cerradas, el otro 42 % restante se registran como abiertas, sin embargo, se encuentran dentro del plazo establecido por la ley para brindar la oportuna respuesta.



- A través de correo electrónico se notifica el texto adjunto de los tiempos de respuesta de cada Pqrsf, con el fin de dar cumplimiento a la comunidad en la respuesta
- La generación del semáforo informativo de manera semanal permite a los funcionarios de la entidad conocer el estado actual de cada una de las Pqrsf y los tiempos establecidos para dar respuesta

8. Recomendaciones

- Continuar implementando las encuestas a través del código QR o el link, ya que esto facilita la aplicación y tabulación de las encuestas
- realizar la implementación de un artefacto tecnológico que permita la aplicación de las encuestas de satisfacción.
- De manera mensual enviar vía correo electrónico la encuesta de satisfacción de las pqrsf a las diferentes dependencias y secretarías, con el fin de dar a conocer el grado de satisfacción del usuario, dando cumplimiento y aplicabilidad de las encuestas.
- Continuar con la sensibilización hacia el personal en la importancia de la entrega oportuna de soportes de Pqrsf oportunamente y así disminuir el reporte de las pqrsf en el semáforo informativo.
- 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
- A todas las secretarías al momento de realizar el cierre de las solicitudes radicadas en su dependencia, por favor informar mediante correo electrónico pqrd@sopo-cundinamarca.gov.co a la oficina de atención al ciudadano para realizar el correspondiente cierre de la misma en el aplicativo de Access.