



ALCALDÍA MUNICIPAL DE SOPÓ

Secretaría de Desarrollo Institucional

Oficina de Atención al Ciudadano

**Informe Primer Semestre de PQRSF
2023**

Elaborado por:

Laura Milena Ospina Lozano

Profesional Universitaria Atención al Ciudadano

Revisado por:

José Octavio Banoy Ríos

Jefe de Oficina de Control Interno

Sopó, 17 de julio de 2023



INTRODUCCIÓN

Este informe pretende dar a conocer a la ciudadanía en general, la gestión realizada por la Administración Municipal durante el primer semestre 2023 en cuanto al ingreso, registro, gestión y entrega de PQRSF, radicadas en 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 primer semestre 2023 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

pqrsgd@sopo-cundinamarca.gov.co

- ✓ Página web oficial del municipio Link Ciudadanos

<https://www.sopo-cundinamarca.gov.co/>

Naturaleza de requerimiento.

Durante el primer semestre del 2023, se recibieron 296 Pqrsg a través de los diferentes canales con los que cuenta la Administración Municipal, presentándose el 65 % en derechos de petición, el 16% en peticiones, el 18 % en relación a las quejas y el 1% en reclamos.

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

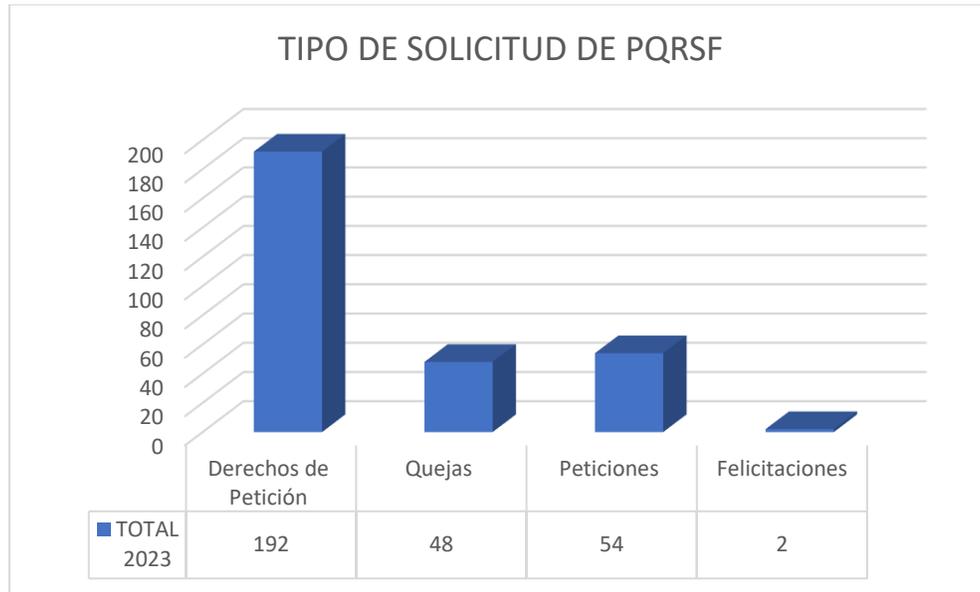


Gráfico No. 1 Tipo de Solicitud

Fuente: Control de Pqrsf

TIPO DE SOLICITUD	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL 2023	%
Derecho de Petición	29	36	38	33	27	29	192	65%
Petición	13	8	8	9	6	4	48	16%
Quejas	3	6	7	16	12	10	54	18%
Reclamos	0	0	0	0	0	0	2	1%
Sugerencias	0	0	0	0	0	0	0	0%
Felicitaciones	0	1	1	0	0	0	0	0%
Total	45	51	54	58	45	43	296	100%

Tabla 1 Fuente Propia, control Pqrsf



a. 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, discriminados de la siguiente manera:

- ✓ Personal: 190 solicitudes
- ✓ Correo Electrónico: 57 solicitudes
- ✓ Módulo de Pqrsf Pagina Web: 48 solicitudes
- ✓ Teléfono: 1 solicitudes



Gráfico No. 2 Medio de Recepción

Fuente: Control de Pqrsf



2. Pqrsf por Dependencia

En el primer semestre 2023 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 urbanismo y desarrollo territorial con 56 solicitudes, seguido por la secretaría de Hacienda con 55 solicitudes, finalmente la Secretaria de Salud con 39 solicitudes.

Pqrsf por proceso		
Nombre del Proceso	Cantidad	%
Secretaria de Urbanismo	56	18,9%
Secretaria de Hacienda	55	18,6%
Secretaria de Salud	39	13,2%
Secretaria de Infraestructura	20	6,8%
Secretaria de Gobierno	19	6,4%
Oficina Asesora de Planeacion Estrategica	17	5,7%
Oficina Asesora Juridica y de Contratación	16	5,4%
Inspección de Policia	15	5,1%
Secretaria de Educación	14	4,7%
Secretaria de Deportes	8	2,7%
Secretaria de Ambiente	8	2,7%
Secretaria de Desarrollo Institucional	7	2,4%
Direccion de Control Interno Disciplinario	4	1,4%
Comisaria de Familia	3	1,0%
Secretaria de Desarrollo Economico	3	1,0%
Secretaria de Desarrollo Social	3	1,0%
Secretaria de Cultura	2	0,7%
Direccion de Vivienda	2	0,7%
Direccion de Juventud	2	0,7%
Participación Ciudadana	1	0,3%
Gestión del Riesgo	1	0,3%
Oficina Asesora de Comunicaciones	1	0,3%
TOTAL	296	100,0%

Tabla 2 Fuente Propia, control Pqrsf



3. Tipo de solicitud

En el primer semestre 2023 el tema principal solicitado por los usuarios fue la información general del municipio como impuesto predial, inconformidades con las EPS, alumbrado público, información PAE, adicional se solicita información y documentación referente a temas de los programas ofertados por cada una de las secretarías de la administración y las construcciones realizadas por el Municipio

Pqrsf por Solicitud		
Tipo de Solicitud	Total de Pqrsf	%
Solicitud Particular	121	40,9%
Impuesto predial	30	10,1%
Solicitud de Informacion	24	8,1%
Inconformidad EPS	18	6,1%
Solicitud documentación	11	3,7%
Alumbrado Publico	11	3,7%
Inconformidad	11	3,7%
Informacion PAE	7	2,4%
Visita Sanidad	4	1,4%
Inconformidad establecimiento	4	1,4%
Arreglo de via	4	1,4%
Felicitation por el sevicio prestado	3	1,0%
Inconformida empresa taxis sopó	2	0,7%
Solicitud POT	2	0,7%
Queja contra Secretario	2	0,7%
Bonos pensionales	2	0,7%
Queja Contra Contratista	2	0,7%
Certificado de Discapacidad	2	0,7%
Queja contra Funcionario	2	0,7%
Certificación laboral	1	0,3%
Venta alimento para perro	1	0,3%
Mala atencion hospital	1	0,3%
Solicitud Licencia de Construcción	1	0,3%
Informacion Tributaria Municipio	1	0,3%
Educacion Inclusiva	1	0,3%
Inconformidad campaña politica	1	0,3%



Inconformidad entrega de medicamentos	1	0,3%
Informacion particular	1	0,3%
Solicitud Subsidio adulto mayor	1	0,3%
Vias en Mal Estado	1	0,3%
Inconformidad instructora de actividad física	1	0,3%
Reductores de Velocidad	1	0,3%
Solicitud Licencia de Construcción	1	0,3%
Solicitud Sayco	1	0,3%
Solicitud Uso de Suelo	1	0,3%
Transporte escolar	1	0,3%
Vias en Mal Estado	1	0,3%
Convenio educativo	1	0,3%
Reductores de Velocidad	1	0,3%
Solicitud Licencia de Construcción	1	0,3%
Solicitud Sayco	1	0,3%
Solicitud Uso de Suelo	1	0,3%
Transporte escolar	1	0,3%
Vias en Mal Estado	1	0,3%
Convenio educativo	1	0,3%
Industria y comercio	1	0,3%
Inspeccion de Roedores	1	0,3%
Mala atencion hospital	1	0,3%
Recepcion de Materia ilegal	1	0,3%
Semana de la Juventud	1	0,3%
Solicitud documentación	1	0,3%
Alquiler Grúa	1	0,3%
Cambio de Comisaria	1	0,3%
TOTAL	296	100,0%

Tabla 3 Fuente Propia, control Pqrsf



4. Pqrsf por Sector

El 29,4% de las solicitudes no disponen del sector, el 27,7% pertenecen al centro urbano, el 22% a la ciudad de Bogotá y el 20,9% restante están distribuidas en las veredas del municipio y sus alrededores.

Sector	Total de IdPqrsf	%
No dispone	87	29,4%
Centro urbano	82	27,7%
Bogotá D.C.	65	22,0%
Chuscal	7	2,4%
Chía	7	2,4%
Meusa	6	2,0%
Bellavista	6	2,0%
San Agustin	4	1,4%
San Gabriel	4	1,4%
Anónima	4	1,4%
Gratamira	3	1,0%
La calera	3	1,0%
El mirador	2	0,7%
Centro alto	2	0,7%
Briceño	2	0,7%
Pueblo viejo	2	0,7%
Carolina	1	0,3%
Aposentos	1	0,3%
Mercenario	1	0,3%
Violeta	1	0,3%
Zipaquirá	1	0,3%
Barranquilla	1	0,3%
Bucaramanga	1	0,3%
Otra ciudad	1	0,3%
Villavicencio	1	0,3%
Cali	1	0,3%
TOTAL	296	100,0%

Tabla 4 Fuente Propia, control Pqrsf



5. Pqrsf por naturaleza:

Estas solicitudes fueron clasificadas de la siguiente manera: por persona natural 271 solicitudes lo que representa 91%; por persona jurídica con 20 solicitudes lo que representa un 7%; 3 solicitudes anónimas lo que representa el 1% y 2 solicitud de manera colectiva lo que representa el 1% para un total de 296 solicitudes radicadas.

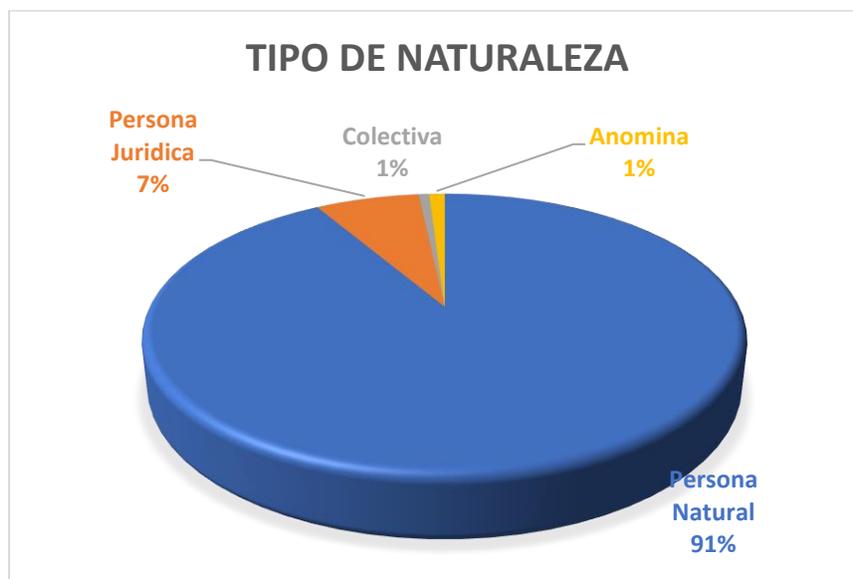


Gráfico 3. Pqrsf por tipo de naturaleza

Fuente: Control de Pqrsf

6. Pqrsf respondida

Diariamente se realiza la actualización de Pqrsf en Control de Pqrsf y el aplicativo SEAP 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 61% de las solicitudes que ingresaron en el primer semestre del 2023 se encuentran cerradas, el otro 39% 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. Oportunidad en la respuesta

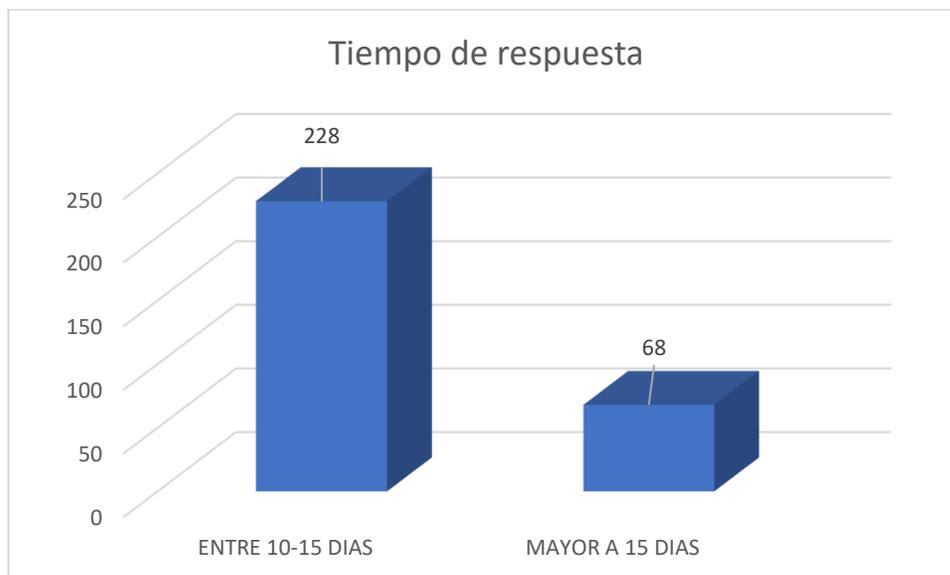


Gráfico 5 Pqrsf por tiempo de respuesta

Fuente: Control de Pqrsf



Dentro de los tiempos de respuesta para las solicitudes radicadas en el primer semestre 2023, se logró evidenciar que de las 296 solicitudes radicadas se respondieron 228 solicitudes en un tiempo inferior a 15 días y 68 solicitudes se respondieron en un término mayor a 15 días.

Es importante mencionar, que algunas secretarías generan las correspondientes respuestas a las solicitudes radicadas, pero no la envían a la oficina 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 generadas al usuario.

8. Conclusiones

- Durante el primer semestre del 2023, se recibieron 296 Pqrsf a través de los diferentes canales con los que cuenta la Administración Municipal, presentándose el 65 % en derechos de petición, el 16% en peticiones, el 18 % en relación a las quejas y el 1% en reclamos.
- Durante el corte del 2023 las solicitudes se recibieron por diferentes canales de atención, el 64% por ventanilla única, el 19% mediante el canal virtual de correo electrónico, el 16% por el módulo de Pqrsf de página web y el 1% mediante teléfono institucional.
- La recepción de solicitudes fue de manera proporcional en las secretarías de la Administración, siendo la más radicada la Secretaría de urbanismo y desarrollo territorial con 56 solicitudes, seguido por la secretaria de Hacienda con 55 solicitudes, finalmente la secretaria de salud con 39 solicitudes
- En el primer semestre 2023 el tema principal solicitado por los usuarios fue la información general del municipio como impuesto predial, inconformidades con las EPS, alumbrado público, información PAE, adicional se solicita información y documentación referente a temas de los programas ofertados por cada una de las secretarías de la administración y las construcciones realizadas por el Municipio
- Se identifica que el 29,4% de las solicitudes no disponen del sector, el 27,7% pertenecen al centro urbano, el 22% a la ciudad de Bogotá y el 20,9% restante están distribuidas en las veredas del municipio y sus alrededores
- El 61% de las solicitudes que ingresaron en el primer semestre del 2023 se encuentran cerradas, el otro 39% restante se registran como abiertas, sin embargo, se encuentran dentro del plazo establecido por la ley para brindar la oportuna respuesta.



- Se evidencia que de las 296 solicitudes radicadas se respondieron 228 solicitudes en un tiempo inferior a 15 días y 68 solicitudes se respondieron en un término mayor a 15 días.
- Mediante correo electrónico se notifica a los servidores públicos sobre los tiempos de respuesta establecidos por ley con el fin de dar cumplimiento a la comunidad en la respuesta.
- Como estrategia de control se genera el semáforo informativo de manera semanal, lo que permite a los funcionarios de la entidad conocer el estado actual de cada una de las Pqrsf pendientes por emitir respuesta.

9. Recomendaciones

- Los primeros 5 días hábiles de cada mes se debe enviar vía correo electrónico la encuesta de satisfacción de las pqrsl 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.
- 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.
- Realizar seguimiento telefónico a las respuestas de Pqrsf de manera continua antes de reportar 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 SEAP
- Socializar el proceso de publicaciones de las respuestas anónimas por página web en notificación a terceros para dar cierre correspondiente y oportuno a la solicitud.
- Como es de conocimiento de todos los funcionarios los días viernes de cada semana se está generando el semáforo informativo, 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.



ORIGINAL FIRMADO POR

LAURA MILENA OSPINA LOZANO

Profesional universitaria Atención al ciudadano

JOSÉ OCTAVIO BANOY RÍOS

Jefe de oficina de control interno