



ALCALDIA MUNICIPAL DE SOPO
Secretaria de Gestión Integral

INFORME DE PQRSF DE 2017

Sopó, 5 de febrero de 2018



Certificado No. GP-CER313326



Certificado No. SC-CER313325



Alcaldía Municipal, Carrera 3 No. 2-45, Parque Principal, Sopó, Cundinamarca
Teléfonos 587 6644 / 857 2143 / 857 2656 Fax. Extensión 624
www.sopo-cundinamarca.gov.co



TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN

1. Objetivos
 - a. Objetivos generales
 - b. Objetivos específicos
2. Glosario
3. Alcance
4. Responsabilidad
5. Disposiciones legales sobre atención de peticiones
6. Aspectos Generales
7. Informe pormenorizado
8. Conclusiones
9. Recomendaciones



Certificado No. GP-CER313326



Certificado No. SC-CER313325



Alcaldía Municipal, Carrera 3 No. 2-45, Parque Principal, Sopó, Cundinamarca
Teléfonos 587 6644 / 857 2143 / 857 2656 Fax. Extensión 624
www.sopo-cundinamarca.gov.co



INTRODUCCIÓN

Este informe pretende dar a conocer a la ciudadanía en general, la gestión realizada por la Administración Municipal durante el año 2017 en materia de pqrsl.

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.

Cada una de las solicitudes ingresa a través de la oficina de la recepción en medio física a través de un documento o por medio del uso de canales digitales como la página web o el correo electrónico. Una vez ingresan, son identificadas las pqrsl las cuales se registran en el aplicativo de Control de Pqrsl, para ser entregadas en el mismo momento a la secretaria responsable.

Posteriormente, se recibe vía mail los soportes que se originaron desde las diferentes secretarías brindando la respuesta. Estos soportes se cargan a la herramienta Sisnet Correspondencia y se deja el registro de las acciones tomadas frente a cada solicitud en el aplicativo Control de Pqrsl, para poder realizar el seguimiento a cada solicitante mediante llamada telefónica, dejando evidencia allí mismo de la entrega y las observaciones manifestadas por el solicitante.

Semanalmente se envía semáforo del estado de cada una de las pqrsl, el cual es remitido vía mail a cada uno de los responsables con copia a la oficina de Control Interno en cumplimiento a la Ley 1474 de 2011 Artículo 76.



Certificado No. GP-CER313326



Certificado No. SC-CER313325





1. OBJETIVOS

a. Objetivos generales.

Presentar el informe de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones recibidas en la Administración Municipal de Sopó, durante el período comprendido entre enero y diciembre de 2017, a través de los diferentes canales de comunicación habilitados.

b. Objetivos específicos.

Presentar la información del número de pqrsl recibidas por tipo de solicitud.

Presentar la información del número de pqrsl recibidas por los diferentes canales dispuestos.

Presentar la información del número de pqrsl recibidas por cada proceso

2. Glosario

Teniendo en cuenta la normatividad vigente, se tiene definido:

Derechos de petición. Es el derecho que le otorga la Constitución Política de Colombia a que cualquier ciudadano presente peticiones respetuosas a las autoridades de interés general o particular y a que se le brinde una respuesta.

Las peticiones deberán resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a la recepción. Las peticiones de documentos se deberán resolver dentro de los diez (10) días siguientes a la recepción. Las peticiones que elevan una consulta se deberá resolver dentro de los tres (30) días siguientes a la recepción.

Queja. Es una expresión ante la insatisfacción con la conducta o las acciones de los servidores públicos o de los particulares que llevan a cabo una función estatal y que



Certificado No. GP-CER313326



Certificado No. SC-CER313325





requiere una respuesta. Las quejas deben ser resueltas dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su presentación.

Reclamo. Cualquier expresión de insatisfacción relacionada con la prestación de un servicio o la deficiente atención de una autoridad pública, el incumplimiento de un derecho que ha sido perjudicado o amenazado, generado por la deficiente prestación o suspensión injustificada de un servicio. Los reclamos deben ser resueltos dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su presentación.

Sugerencia. Cualquier expresión de recomendación entregada por un ciudadano, que tiene como fin mejorar la prestación de un servicio. Las acciones de viabilidad de la aplicación se notificaran dentro de los diez (10) días a la recepción.

3. Alcance

El presente informe presenta el comportamiento de las respuestas dadas a los derechos de petición, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones que han ingresado a la Administración Municipal de Sopó durante el año 2017.

La información recopilada tuvo como fuente primaria la aplicación Sisnet Correspondencia y la base de datos Control de pqrsl.

4. Responsabilidad.

La Secretaria de Gestión Integral a través de calidad, tiene la responsabilidad de recibir y hacer seguimiento a las pqrsl que allegan a la administración municipal por los diferentes canales. La responsabilidad de tramitar y brindar la respuesta le corresponde al secretario de despacho de cada una de las Secretaria, al Jefe de Oficina de Prensa y al Jefe de la Oficina de la Juventud.



Certificado No. GP-CER313326



Certificado No. SC-CER313325





5. Disposiciones legales sobre atención de peticiones.

Constitución Política de Colombia, artículo 23 y 209
Ley 190 de 1995 Art. 54 y 55
Ley 734 de 2002 Art. 34 numeral 19
Ley 1474 de 2011, Art 76
Directiva Presidencial 04 de 2009
Ley 1755 de 2015

6. Aspectos Generales

Durante el año 2017, la Secretaría de Gestión Integral a través de Calidad, llevó a cabo diferentes acciones para la atención oportuna de las pqrfs.

- Registro de pqrfs en la base de datos Control de pqrfs
- Recepción de soportes vía mail.
- Cargue de documentos escaneados de las respuestas brindadas a la aplicación Correspondencia Sisnet.
- Registro de las acciones llevada a cabo por cada una de las secretarías en la base de datos Control de pqrfs.
- Semáforo semanal de las pqrfs que ingresaron, enviado vía mail a los Secretarios de despacho y auxiliares administrativos, informando que pqrfs se encontraban sin los soportes para el cierre.
- Informe del seguimiento telefónico realizada a los solicitantes vía telefonica y remitida a los responsables para que se tomen acciones ante la inconformidad.



Certificado No. GP-CER313326



Certificado No. SC-CER313325



Alcaldía Municipal, Carrera 3 No. 2-45, Parque Principal, Sopó, Cundinamarca
Teléfonos 587 6644 / 857 2143 / 857 2656 Fax. Extensión 624
www.sopo-cundinamarca.gov.co

7. Informe pormenorizado

El informe que se presenta corresponde a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones que se recibieron durante el año 2017 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
- En la línea telefonica 5876644 Ext 646

a. Naturaleza de requerimiento.

Las solicitudes recibidas se identificaron por requerimiento durante el 2017.

	2017	%
Derecho de petición	294	69
Petición	42	10
Quejas	83	20
Reclamos	1	0
Sugerencias	2	0
Felicitaciones	3	1
Total	425	100

Tabla 1. Control de pqrsf - 2017



Certificado No. GP-CER313326



Certificado No. SC-CER313325



2017

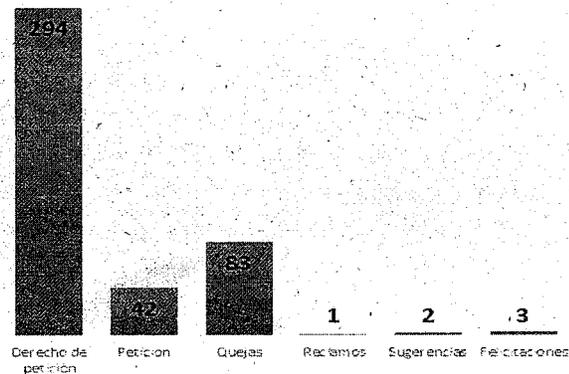


Grafico No. 1 Tipo de requerimiento 2017

Durante el 2017 se recibieron 425 solicitudes, 104 pqrslf menos que en el año 2016. Se observa que el derecho de petición es el mecanismo más utilizado por las personas para presentar sus solicitudes ante la administración con un 69%, el restante 31% se realiza mediante peticiones, quejas, reclamos. Se presentaron 3 felicitaciones relacionada con la creación del programa Semillero “Cine club” y el Manejo del Recurso Hídrico. Se reciben dos sugerencias, una con la ubicación de un chut la cual se remitió a EMSERSOPO y la otra solicitando presencia de policía ante el paso por la variante de niños y niñas que cruzan hacia los diferentes sectores y la instalación de reductores de velocidad, siendo remitida a la Estación de Policía para el apoyo.

b. Medio de recepción

La Administración cuenta con diferentes canales de comunicación los cuales son utilizados por la comunidad para presentar las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.



Certificado No. GP-CER313326



Certificado No. SC-CER313325



Medio de recepción	Total
Correo electrónico	14
Documento	383
Personal	28

Tabla 2 Control de pqrsl

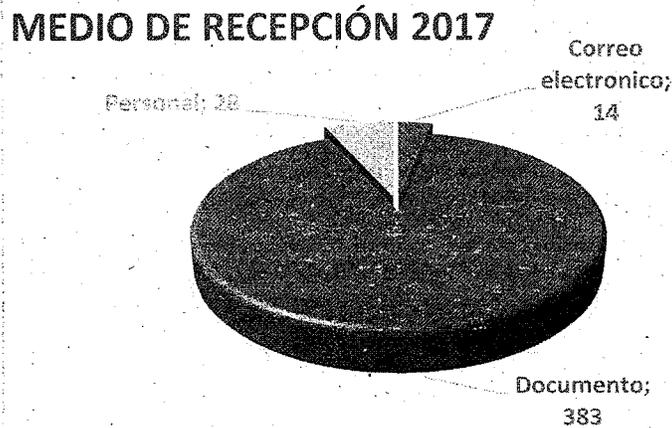


Grafico No. 2 Medio de recepción 2017

El documento físico continuo siendo el medio más utilizado para presentar las solicitudes por parte de la ciudadanía, ya que en el 2016 este fue el medio más utilizado. Dichas solicitudes se radican en el aplicativo de Sishet Correspondencia y posteriormente se registra en la base de datos Control de pqrsl, donde se lleva el seguimiento. Las pqrsl recibidas vía correo electrónico se incluyeron las pqr que ingresaron por el canal de la página web del municipio.



c. Pqrsf recibidas por meses

Periodo	Total
Enero	34
Febrero	27
Marzo	47
Abril	22
Mayo	32
Junio	41
Julio	35
Agosto	36
Septiembre	34
Octubre	39
Noviembre	35
Diciembre	43

Tabla 3 Control de pqrsf

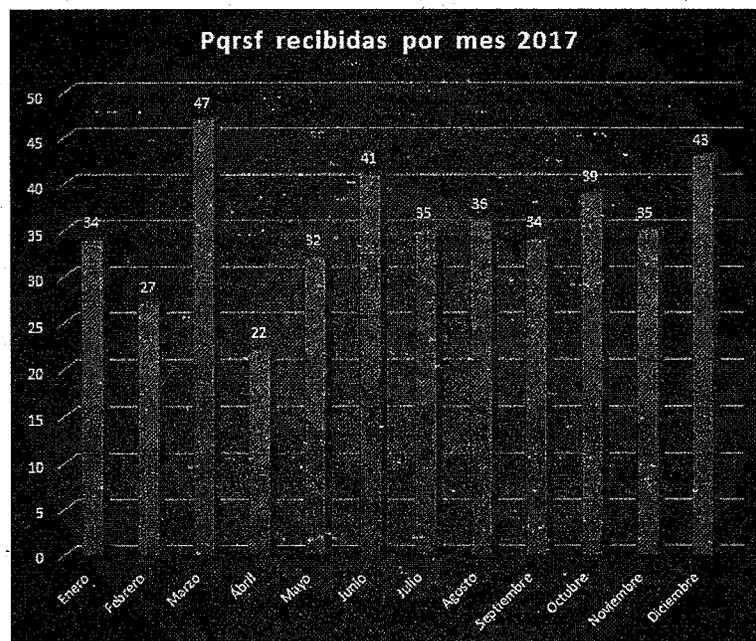


Grafico No. 3 Pqrsf por mes



Certificado No. GP-CER313326



Certificado No. SC-CER313325



En marzo, diciembre y junio de 2017 fueron los meses donde mayor número de solicitudes se presentaron, con 47, 43 y 41 respectivamente, abril fue el mes en el que menos se presentaron solicitudes.

d. Pqrsf por proceso

Proceso	Cantidad
1, Gestión Estratégica	18
10, Gestión para el Desarrollo Institucional	41
11, Gestión Financiera	40
12, Gestión de Contratación y Compras	15
13, Gestión Jurídica	21
2, Planeación y seguimiento a la Gestión	3
3, Gestión de la comunicación y fomento de la part	4
4, Gestión para el desarrollo y Fortalecimiento de	32
5, Gestión de Gobierno, Seguridad y Convivencia CI	102
6, Gestión para ejercer el derecho a la salud	12
7, Gestión para el ordenamiento Territorial, ambie	110
8, Gestión para consolidar la infraestructura muni	23
9, Gestión para ejercer el Desarrollo Fortalecimie	2
Sisben	2

Tabla 4 Control de pqrsf

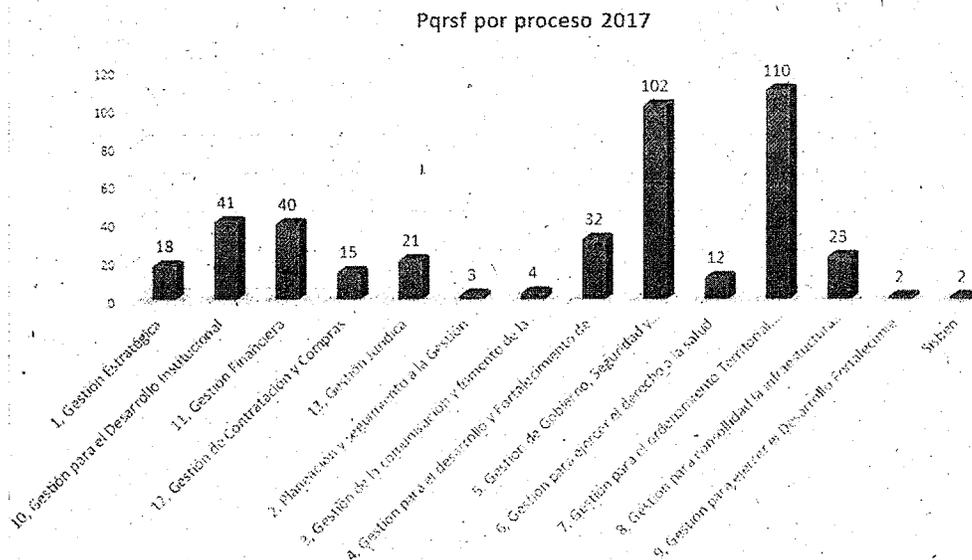


Gráfico No. 4 Pqrsf por proceso



Certificado No. GP-CER313326



Certificado No. SC-CER313325



Durante el 2017, la Secretaria de Ordenamiento Territorial y la Secretaria de Gobierno recibieron el mayor número de solicitudes, y la Secretaria de Desarrollo Económico y la Secretaria de Infraestructura Pública, recibieron menos solicitudes.

e. Tipo de solicitud

Durante el 2017 se recibieron 425 solicitudes de las cuales el 67.76% corresponden a solicitud de información, el 25.65% a un servicio, el 6.35% a Resolver una situación jurídica y el 0.24% a liquidación. Ante la solicitud de reliquidación de las prestaciones sociales por parte de un exfuncionario, esta no ha sido resuelta, en el tema de servicio que brinda la administración se recibieron 108 solicitudes.

Descripción	Cantidad	%
Solicitud de información	288	67,76
Liquidación	1	0,24
Servicio	109	25,65
Resolver una situación jurídica	27	6,35
Total	425	100,00

Tabla 5 Control de pqrst

Título de solicitud 2017

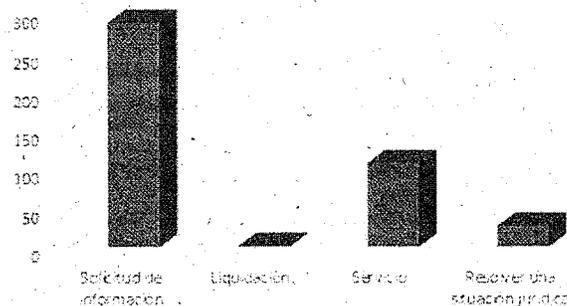


Grafico No. 5 Pqrst por tipo de solicitud

f. Pqrsf respondida

Tiempo de respuesta	Cantidad	%
0 a 10 días	210	49,41
11 a 15 días	120	28,24
11 a 16 días	49	11,53
16 a 25 días	17	4,00
26 a 40 días	14	3,29
Mayor a 41 días	14	3,29
Sin responder	1	0,24
	425	100,00

Tabla 6 Control de pqrsf

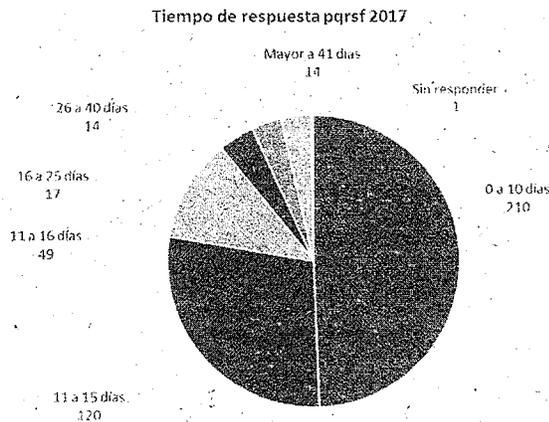


Grafico No. 6 Pqrsf por tiempo de respuesta

Las solicitudes recibidas fueron tramitadas en un 99.76%, el 0.24% faltante corresponde a una pqrsf sin tramitar y que pertenece a la Secretaría de Desarrollo Institucional. Se observa que de las 424 pqrsf que corresponde al 49.41% fueron entregadas al solicitante antes de los 10 días, el 28.24% dentro de los 10 días y un 11.53% dentro de los 15 días, un 4% entre 16 y 25 días, es decir, un 93.18% de las solicitudes fueron tramitadas en los tiempos establecidos, sin embargo, existen solicitudes que fueron tramitadas después de 26 días de presentación, que corresponden al 6.82%. La información registrada y analizada,

es tomada conforme a los soportes enviados a calidad, donde se toma la fecha del oficio respuesta y la fecha cuando se recibe por el solicitante.

Descripción	Entrega de respuesta > 26 días	Secretaría Ordenamiento territorial	Secretaría Infraestructura Pública	5, Gestión de Gobierno, Seguridad y Convivencia Ci	Secretaría Recreación y Deportes	Secretaría Jurídica y de Contratación	Secretaría Ambiente Natural	Secretaría Desarrollo Institucional	Total
Solicitud de información	19	7	1	4	1	2	4		19
Liquidación	1							1	1
Servicio	6	3		3					6
Resolver una situación jurídica	3	1		1		1			3
Total	29	11	1	8	1	3	4	1	29

Tabla 7 Control de pqrsl

g. Seguimiento de conformidad de pqrsl

Semanalmente se está realizando llamada telefonica a los solicitantes ante las pqrsl que se encuentran con soportes enviados por las secretarias a calidad, donde se identifican en un semáforo. El color verde cuando no presenta informalidad, amarillo en proceso para llamar y rojo con informalidad.

Descripción	Cantidad	%
Verde	326	76,887
Rojo	10	2,381
Para seguimiento	53	12,5
Total	424	100

Tabla 8 Control de pqrsl



Semaforo seguimiento telefonico

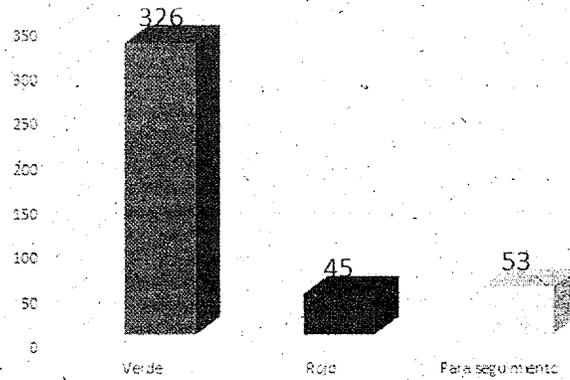


Grafico No. 8 Pqrsf seguimiento conformidad

De las 45 pqrsf que se encuentran en rojo, el 64.44 % de los solicitantes manifestaron recibir la respuesta y el restante 35.56% no haberla recibido, se analizó las diferentes situaciones ante la inconformidad de la respuesta brindada, información que fue remitida a los responsables para que se tomaran las acciones del caso.

Inconformidad	Cantidad
Respuesta no fue clara	3
Respuesta no fue efectiva	2
No se entrego como se solicito	3
Información no es la solicitada	2
No se cumplio los tiempo de respuesta	2
No se ha visto el resultado de las capacitaciones	2
Continúa el problema/ daño	6
Información incompleta	1
Se siente mal atendida en la inspección, no siente el apoyo	1
Solicita cita, no queda satisfecho	1
Vuelve a presentar requerimiento	2
No se tomaron acciones	1
No le sirvió la respuesta	2
Presenta inconformidad	1
No se dio solución	1
Total	29

Tabla 9 Control de pqrsl

8. Conclusiones

Se puede concluir:

Existe un pequeño porcentaje de pqrsl que requieren atención, por cuanto no están siendo entregadas las respuestas a los solicitantes dentro de los términos legales establecidos.

De las solicitudes recibidas, se identificaron tres pqrsl que presentan queja contra funcionario público y contra contratista por el servicio brindado, sin embargo se toman las mejoras respectivas.

Se presenta una pqrsl que no ha sido reportada como respondida y que pertenece a la Secretaría de Desarrollo Institucional.

Se presenta un 12.5% solicitudes que están para realizar el seguimiento, por cuanto no ha sido posible la comunicación con el solicitante.

9. Recomendaciones

Identificar las causas que están originando la demora en la entrega de los documentos respuesta y establecer un plan de mejora al interior de cada secretaria que permita eliminar su ocurrencia, o dar cumplimiento a lo establecido en la normatividad. Se requiere realizar un ejercicio juicioso de verificación de inconvenientes con las Secretarías que presentan demoras en las repuestas, estableciendo un plan de mejora con cada una de ellas que sea realmente efectivo.

Verificar los documentos que han sido identificados como no entregados y llevar a cabo acciones que permitan dilucidar la entrega tanto al solicitante como a calidad por cada una de las secretarías donde fue evidenciado.

Fortalecer al interior de la administración municipal, la cultura del envió a calidad de los soportes ante las respuestas que se brindan de manera oportuna, con el fin de dar cierre a las pqrsl presentadas y su posterior seguimiento vía telefónica a los solicitantes.



Certificado No. GP-CER313326



Certificado No. SC-CER313325





Fortalecer la cultura del servicio al ciudadano, a través de capacitaciones con el fin de desarrollar habilidades en los servidores públicos y se adquieran conocimiento sobre la normatividad vigente en cuanto a derechos de petición.

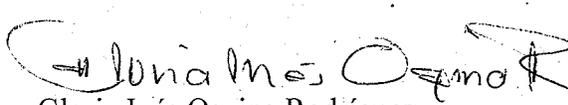
Contemplar la medición de criterios en las respuestas que se brindan en cuanto a: coherencia, claridad, calidez, oportunidad y respuesta de fondo, teniendo en cuenta lo evidenciado con el seguimiento ante la respuesta brindada.

Elaborar, frente a las situaciones que motivan la inconformidad y que requieren revisión, un plan de trabajo con el fin de reducir la ocurrencia de situaciones que visibilicen negligencia y falta de efectividad en la gestión en los procesos.

Aprobó:


Omayra Esperanza Cortes Ariza
Secretaria de Gestión Integral

Proyectó:


Gloria Inés Ospina Rodríguez
Técnico Administrativo (E)



Certificado No. GP-CER313326



Certificado No. SC-CER313325



Alcaldía Municipal, Carrera 3 No. 2-45, Parque Principal, Sopó, Cundinamarca.
Teléfonos 587 6644 / 857 2143 / 857 2656 Fax. Extensión 624
www.sopo-cundinamarca.gov.co