



ALCALDÍA MUNICIPAL DE SOPÓ

Secretaría de Gestión Integral Área de Calidad

INFORME DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EXTERNO PRIMER SEMESTRE 2020

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

Sopó, 12 de agosto del 2020



INFORME DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EXTERNO PRIMER SEMESTRE 2020

La Administración del Municipio de Sopó puso a disposición de la ciudadanía y grupos de interés la encuesta de satisfacción al usuario utilizando los diferentes canales de atención presencial, telefónico, virtual y escrito, buscando mejorar la atención y facilitar el acceso a la información y servicios que ofrece la entidad, desde la Oficina del Sistema de Gestión de Calidad y Atención al Ciudadano se implementó un sistema de evaluación y análisis que permite conocer y hacer seguimiento a la percepción de nuestros usuarios con respecto a la atención recibida y con base en los resultados de este ejercicio, gestionar acciones encaminadas al fortalecimiento del proceso y a la óptima prestación del servicio.

El resultado de la percepción de satisfacción de los grupos de valor es fundamental para implementar acciones de mejora en la prestación de los servicios ofrecidos por la Entidad y promover la mejora continua de la misma.

Generalidades

La recolección de información se hizo a través de encuestas realizadas a los ciudadanos que ingresaron a las diferentes dependencias de la Administración Municipal durante el primer semestre de la vigencia 2020.

Objetivo de la encuesta:

Evaluar la calidad en la prestación del servicio por parte de la Entidad a través de los diferentes canales de atención habilitados para tal fin; Presencial, telefónico, virtual generando acciones de mejora encaminadas hacia el fortalecimiento del proceso y la satisfacción de los ciudadanos.

Ámbito de aplicación

Está dirigido a todos los funcionarios y contratistas de la Alcaldía Municipal de Sopó, que toda vez que por razón de sus cargos y funciones y/o actividades, constante o eventualmente interactúan con los ciudadanos, generando la necesidad de implementar estándares de relación y comportamiento.

La aplicación del Protocolo del Servicio al Ciudadano, deber ser de carácter obligatorio y de manera permanente en todos los ámbitos de la entidad, sobre todo al momento de ofrecer productos y/o servicios.

Alcaldía Municipal, Carrera 3 N° 2-45 Parque Principal, Sopó Cundinamarca

Teléfono: 5876644 – Fax. extensión 624

www.sopo-cundinamarca.gov.co

Código postal 251001



Fecha de Aplicación:

1 de enero – 30 de junio de 2020

Frecuencia:

Semestral

Muestra:

- **Universo:** Usuarios que ingresaron a las diferentes dependencias a realizar algún trámite y que aceptaron diligenciar la encuesta.

- **Tamaño de la Muestra:** Conformada por cuatrocientos cinco (405) usuarios.

- **Método de Evaluación:** Con el propósito de establecer el nivel de aceptación, para la implementación de acciones de mejora, se establecen unos parámetros de servicio para ser calificados, donde el usuario lee la pregunta propuesta y marca un emoticón de acuerdo a la experiencia recibida, teniendo como opciones: **Excelente, Bueno, Regular, Malo y No Aplica.**

Elementos Comunes a todos los Canales de Atención

Los canales de atención son espacios de los que se valen los ciudadanos para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la Entidad y del Estado en general.

Los canales de atención puestos al servicio de la comunidad: presencial, telefónico y virtual.

Atributos del buen servicio

Un servicio de calidad debe cumplir con varios atributos, buscando satisfacer los usuarios tanto internos como externos.

- **Respetuoso:** los seres humanos esperan ser reconocidos y valorados sin que se desconozcan nuestras diferencias.
- **Amable:** cortés, pero a la vez sincero.
- **Confiable:** de la manera prevista en las normas y con resultados certeros.



- **Empático:** la capacidad de una persona para escuchar, entender adaptarse y valorar adecuadamente las actitudes, necesidades y comportamientos de otra persona.
- **Incluyente:** de calidad para todos los ciudadanos sin distinciones, ni discriminaciones.
- **Oportuno:** en el momento adecuado, cumpliendo los términos acordados con el ciudadano.
- **Efectivo:** resuelve la solicitud presentada por el usuario.

El buen servicio va más allá de la simple respuesta a la solicitud del ciudadano: debe satisfacer a quien lo recibe; esto supone comprender las necesidades de los usuarios, lo que a su vez exige escuchar al ciudadano e interpretar bien sus necesidades. Los ciudadanos necesitan información y aprecian que ésta les sea dada de manera oportuna, clara y completa.

La metodología a utilizar

Para la medición de la satisfacción del cliente, se usó la de muestreo aleatorio simple, que se hará mediante la aplicación de una encuesta semiestructurada de selección múltiple, que será diligenciada por los usuarios que soliciten los servicios que ofrecen las dependencias que se relacionan a continuación:

Las encuestas de satisfacción recolectadas durante el primer semestre del 2020 fueron: **405** la cual es tramitada desde ventanilla única, desde allí, se solicita a los usuarios diligenciar la encuesta del servicio recibido, del mismo modo los funcionarios y contratistas de las dependencias externas solicitará de la manera más formal y respetuosa que diligencien la encuesta la cual podrá ser en formato digital o en físico.

El formato de la encuesta es el siguiente:

		CALIFICACIÓN				
		EXCELENTE	BUENO	ACEPTABLE	MALO	NO APLICA
PREGUNTAS						
Califique el trato y la atención que recibió por parte de los funcionarios durante su visita a la entidad						
¿Considera que la explicación por parte del funcionario acerca de su duda fue clara y precisa?						
Como lo califica						
¿Cómo califica usted el nivel de satisfacción en cuanto a la calidad de nuestro servicio?						
¿Cómo fue la orientación por parte de recepción?						
¿Cómo fue la atención por parte del personal de seguridad?						

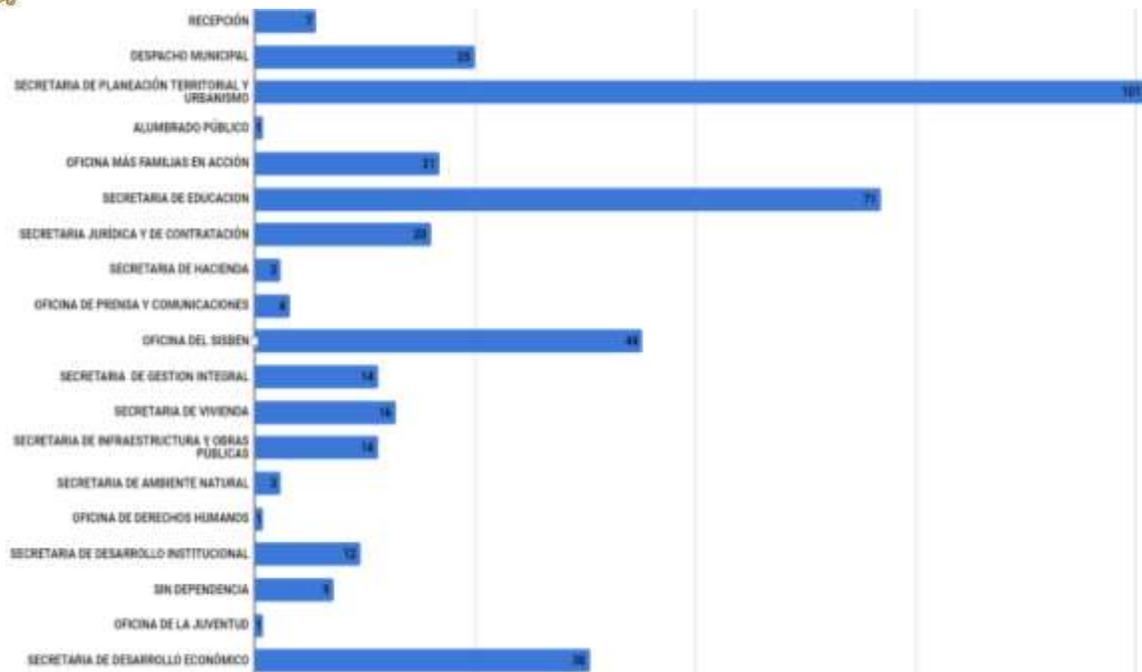


Imagen 1 Fuente Propia, Archivo Drive

Desde Calidad, y en conjunto con el apoyo de ventanilla única se recogieron y tabularon los datos de las encuestas diligenciadas entre los meses de enero a junio del año en curso 2020. Actividad que comienza desde su planificación, aplicación, verificación de resultados y datos y toma de acciones en el mes siguiente a la aplicación.

Consolidado encuesta cliente primer semestre 2020



Imagen 2 Fuente Propia, Archivo Drive

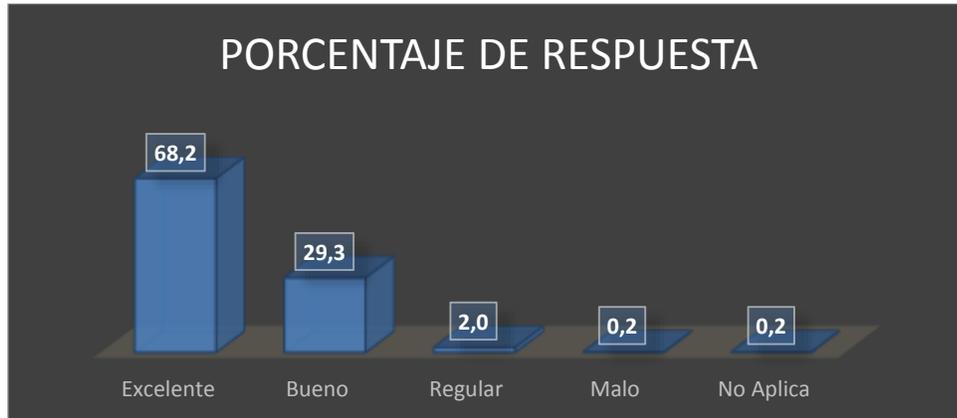


Imagen 3 Fuente Propia, Archivo Drive

Analizando los resultados de las gráficas: consolidado del primer semestre 2020, se logró determinar que el 97.5 % de la población encuestada brinda una calificación entre excelente Buena, el 2% la califica como regular, el 0.2 % califica la satisfacción como mala, y el 0.2 %, da la respuesta como no aplica al dirigirse a oficinas fuera de la sede principal

A continuación de presentan los resultados por cada una de las preguntas.

Pregunta No. 1

Califique el trato y la atención que recibió por parte de los funcionarios durante su visita a la entidad

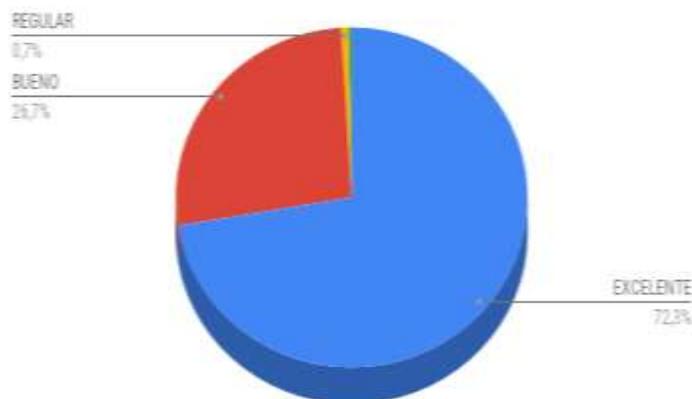


Imagen 4 Fuente Propia, Archivo Drive



Analizando los resultados de la gráfica se puede determinar que el 72.3% de la población encuestada brinda una calificación excelente, el 26.7 % da la calificación Buena, el 4.0% la califica como regular, y tan solo el 1%.

Pregunta No. 2

¿Considera que la explicación por parte del funcionario acerca de su duda fue clara y precisa? Como lo Califica

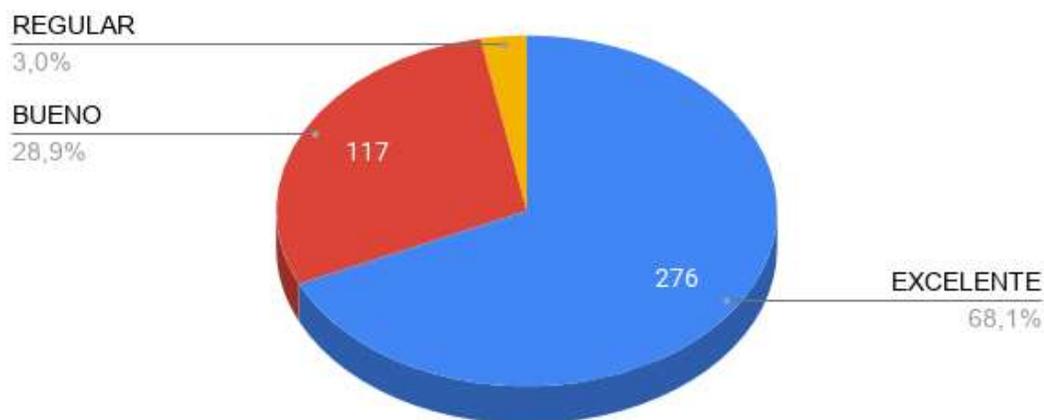


Imagen 5 Fuente Propia, Archivo Drive

Analizando los resultados de la gráfica se puede determinar que el 68.1 % de la población encuestada brinda una calificación excelente, el 28.9 % da la calificación Buena, el 3 % la califica como regular.



Pregunta No. 3

¿Cómo califica usted el nivel de satisfacción en cuanto a la calidad de nuestro servicio?

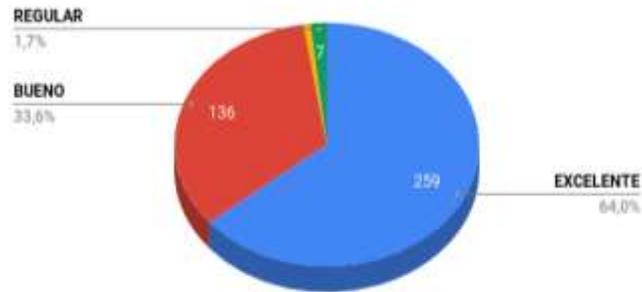


Imagen 6 Fuente Propia, Archivo Drive

Analizando los resultados de la gráfica se puede determinar que el 64.0% de la población encuestada brinda una calificación excelente, el 33.6 % da la calificación Buena, el 1.7 % la califica como regular, y tan solo el 0.7 % califica la satisfacción como mala.

Pregunta No. 4

¿Cómo fue la orientación por parte de recepción?

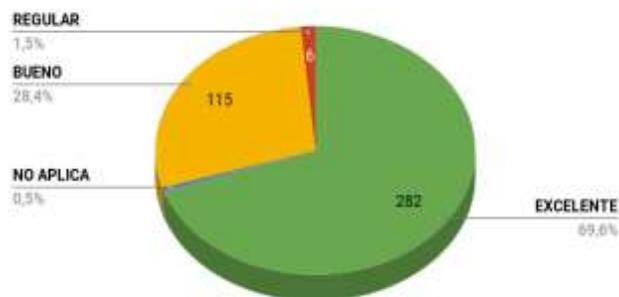


Imagen 7 Fuente Propia, Archivo Drive



Analizando los resultados de la gráfica se puede determinar que el 69.6 % de la población encuestada brinda una calificación excelente, el 28.4% da la calificación Buena, el 1.5% la califica como regular, y el 0.5 % da la respuesta como no aplica al dirigirse a oficinas fuera de la sede principal

Pregunta No. 5

¿Cómo fue la atención por parte del personal de seguridad?

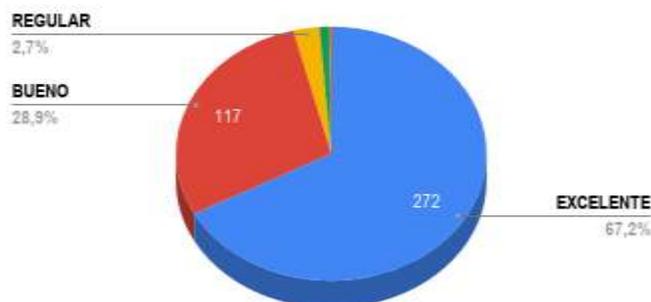


Imagen 8 Fuente Propia, Archivo Drive

Analizando los resultados de la gráfica se puede determinar que el 67.2 % de la población encuestada brinda una calificación excelente, el 28.9% da la calificación Buena, el 2.7% la califica como regular, el 1 % califica la orientación como mala, y el 0.2 % da la respuesta como no aplica al dirigirse a oficinas fuera de la sede principal.

Comentarios por parte de los usuarios:

Excelente atención del alcalde y la secretaría de planeación
No son odiosos son bien estudiados por todo y responden muy bien
Hubo respuesta rápida
La atención fue buena, pero que todavía no nos pueden dar fecha precisa de cuando se prestara el servicio
La atención es adecuada y conforme a lo que se solicita
Muy amables y pronta respuesta
Fue clara la información obtenida a las inquietudes
Me atendieron con respeto y amabilidad, la información solicitada fue clara
Fue expedito y clara toda la gestión muy amables
Buena actitud y conocimiento

Alcaldía Municipal, Carrera 3 N° 2-45 Parque Principal, Sopo Cundinamarca

Teléfono: 5876644 – Fax. extensión 624

www.sopo-cundinamarca.gov.co

Código postal 251001



Amabilidad y respetuosa concreta
Personas amables, respetuosas y muy eficientes en la información
Porque fui atendida bien y oportunamente y su información fue clara
Decentes y actitud
Fue clara con la información que requería
Buena atención oportunidad y concisa
Porque me indico lo que debía hacer
Excelente y bueno
Por su atención es buena explica bien para q uno aclare sus dudas
La información buena
En las oficinas que he estado la atención ha sido buena
La explicación fue oportuna
Porque fui atendida bien
Muy atento y respetuoso
Por la forma de cómo me explicaron el proceso
Porque cuando vengo siempre me atienden muy bien
Me atendieron y explicaron con claridad el asunto a tratar
Porque fui atendida amablemente y recibí la información que requería
Rápido en la gestión
Porque fueron amables y la orientación y la información brindada fue muy buena
Muy buena atención
Porque le dicen a uno porque sitio es a donde uno se dirige
Buen trato y amabilidad información muy clara
Excelente asesoría, resuelven claramente las preguntas
Atención oportuna y cordial
Buen trato amable y rápido
Todo me parece muy bien
Porque la a atención fue de inmediato y excelente a tiempo
Me atendieron con amabilidad y orientación
La información fue precisa y pertinente
Excelente



A pesar de no ser residente antigua en sopo me ha gustado la atención brindada con buena actitud.
Uno es atendido respetuosamente
La atención con respeto a la anterior administración ha cambiado
Muy receptiva de las propuestas que pueden ayudar a la comunidad
Buena asesoría
Buen servicio y atención por parte de la funcionaria
Fueron concisos y claros con las respuestas
Sed lograron las cometidas de la vista en tiempo muy corto
Fue rápida la atención y muy concreta
Los funcionarios son muy amables y conocen su tema. Gracias
Se resuelven dudas acertadamente y satisfactoriamente
Rápido, oportuno, claro. Gracias
Porque mira a los ojos mientras explica la información y fue muy cordial y clara.
Rápido y eficiente
Al entrar a la alcaldía están en muy buena disposición para atender a las personas, son cordiales y sonrientes.
Una gran calidad humana.
Me gusto la manera en la que me atendieron, todos muy amables, queridos información clara y precisa
Me atendieron bien
Muy buena la atención
Acompañamiento y seriedad
Calidad humana
Porque entendimos lo explicado
Amabilidad
Fue amable y clara la funcionaria
Eficientes en las solicitudes
Porque la señora fue muy amable
Calidad y amabilidad además fueron muy claros en mis preguntas y en las formas de resolverlas.
Por la actitud de la persona que me recibió
Atención clara, pertinente y objetiva
Muy buena la atención



Por la atención y la información que nos dan
El servicio fue claro, rápido, , claro y en la atención a lo solicitado
La explicación sobre la inquietud fue solucionada y direccionada físicamente con claridad y precisión
Buena actitud de los funcionarios en general
Porque cubrió las necesidades previsto a mi inquietud.
Tienen la voluntad de escuchar
Fueron atentos y amables
Oportuna , clara, eficaz la información brindada, atención rápida la amabilidad de todos los funcionarios en la atención.
Me ayudo con mi inquietud y me colaboro con lo que solicite
Saludo amable y de orientación en la ubicación de inquietudes.
Son muy cordiales
Buena atención al público y excelente información de los requerimientos
Atención como es lo esperado
Muy buena atención
Su amabilidad
Martha es una persona increíble
Porque me dieron la explicación y la orientación necesaria y requerida
La señora es muy amable y cumplidora de su deber, explica muy bien las cosas
Me resolvieron lo que necesitaba.
Muy respetuosa y cordial.
Se atendió oportunamente el tramite a realizar.
Buena la atención
Siempre ha sido excelente. Buena atención siempre con buena actitud.
Aclara todas las dudas y se pudo completar todo el tramite con mucha amabilidad.
Recibí excelente trato y respuesta inmediata a mis requerimientos
Los funcionarios fueron atentos y diligentes.
Recibí un muy buen trato y me brindaron la información requerida.
Buen servicio.
Todas las dudas y respuestas fueron satisfactorias para la diligencia realizada.
Porque todos son muy amables
Muy colaboradores, atentos, educados



Por la atención rápida y oportuna
Buena atención
Porque la atención es muy buena y amable
Información clara y amable atención
La atención y orientación fue excelente
Explicaron el tema con claridad.
La atención por parte del personal que me atendió fue muy excelente
Información clara
Me brindaron respuestas claras
Porque la persona fue muy cordial con mis preguntas
Los servidores son lo más amables y respetuosos del prestar su servicios a la gente y personas.
Los funcionarios que me atendieron durante la visita fueron muy cordiales y solucionaron mis inquietudes
Muy buena la atención, todos muy amables y claros con la información
Todo los funcionarios fueron muy decentes y respetuosos amables claros y concisos.
Por el trato y respeto a como se dirigen a uno desde la portería hasta secretaria de despacho.
Porque me atendieron súper bien.
Me atendieron muy atentos y amables
Fueron personas amables y receptivas.
Atención amable, cordial , atenta y muy respetuosa
Fueron muy claros y gentiles al dar la información.
Fue amable y cordial para dar respuesta a mis inquietudes.
Respondió mis inquietudes con cordialidad.
De parte del personal fue muy buena la atención y el servicio.
Información con buenas bases y bien confirmada.
La atención muy amablemente cosas que anteriormente no pasaba , contestaron mi saludo y fueron muy amables.
Buena atención, información pertinente y clara.
Buena disposición al atender las personas y brindan la información requerida.
Muy buena la atención e información clara.
Fue ágil
Muy buena atención, cordiales y gentiles
Me atendieron de manera rápida y eficaz al momento de ingresar



Muy rápido y perfecta atención
Por la atención prestada
Si me aclararon mis dudas
Buena atención
Son muy amables y excelente trabajadoras
Porque es bueno que te asesoren con recordaciones para un futuro
La información fue oportuna, clara y amables
Muy buena me siento bien cuando vengo a esta dependencia
La atención en el servicio es cordal
Me explico bien como debía hacer todo
Porque me siento bien atendido y me dieron respuesta a mi inquietud
Buen servicio y ante todo con debió respeto
Muy buena disposición y manejo de información de manera clara
Amabilidad y claridad en los temas a tratar
Muy amable y concisa
Especial servicio y atención
Atención rápida
Excelente atención. Gracias
Es organizada la información, son personas que buscan la solución y colaboración , orientan el proceso
El personal que me atendió es muy tratable
Los funcionarios se portan amables y cordiales
Muy buen trato por parte del personal. Muy buena explicación por parte del funcionario
Buen trato con respeto y buena información
Muy buena atención
Absoluta claridad en las explicaciones sobre la consulta
Saludo, cordialidad
Me han atendido de manera segura y adecuada, brindando una información clara a mis necesidades
Orientación
Se ha notado la mejoría en la atención
Todas las personas son muy amables y re4spetuosas
Excelente información muy buena por parte de los funcionarios

Alcaldía Municipal, Carrera 3 N° 2-45 Parque Principal, Sopó Cundinamarca

Teléfono: 5876644 – Fax. extensión 624

www.sopo-cundinamarca.gov.co

Código postal 251001



Muy buena y oportuna la atención e información
Excelente la información y el trato de todos los funcionarios. Gracias
No califique todo con excelente , falta información con el tipo de documento que se debe dejar .
Porque todas las personas que me atendieron siempre tenían una risa agradable para mi
Buena disposición para atender
Porque me gusto la atención
Buena atención muchas gracias
Porque me oriento y dio respuesta a mi necesidad
Buen trato con las personas , amables y claridad en las preguntas y respuestas
Me colaboraron en las preguntas y necesidades que necesito
Aclaro mis dudas con conocimiento
La atención de angélica Rodríguez fue excelente dado que se supo explicar muy bien y no dejo ninguna duda
Cordialidad
Porque me atendieron apenas llegue y la señora fue muy amable
El trato fue amable y bien orientado
Excelente en todos los aspectos desde que ingrese hasta la oficina donde requería mi solicitud
Muy amable y sonrientes presta a la aceptación de la información y solución de dudas
Se atendió la información solicitada
Amena la atención y la bienvenida
No hay burocracia para ser atendido, hay respeto por parte de todo el personal.
Pues las pocas veces que venido han sido amables y respetuosos
Es excelente el trato, es muy grata la bienvenida y encontrar la información que se necesita.
Amable , eficiente y clara
Porque desde el primer momento que llegamos con su sonrisa nos hizo sentir muy bien
La atención inmediata y satisfactoria
Porque saluda de buena manera y lo atienden bien
La amabilidad y pronto respuesta fue excelente
La atención fue calidad y claro
El trato y amabilidad del personal es muy bueno
Fueron resueltas mis dudas con claridad
Porque la información fue clara



Sin palabras satisfecho con su gran labor
En recepción, amable , clara y oportuna
Me dieron la información necesaria con muy buena satisfacción
Porque obtuve la información que necesitaba
Porque son muy respetuosos y aclaran todas las dudas
Me explicaron muy bien y conciso mi inquietud
Porque la atención ha sido excelente
Porque se resolvió rápida y oportunamente la diligencia a resolver
Muy satisfactoria la atención
Fue fácil y rápido aunque no me explicaron un punto de manera clara pero la atención fue muy buena.
Atento, amable
Amables desde el ingreso apoyo en orientación
La respuesta es clara y la forma de tratar al personal es excelente
Porque son amables atentos y respetuosos
Recibí un trato cordial y mis inquietudes fueron resueltas de manera satisfactoria
Buen trato, aclaración de dudas traídas y expuestas
Me solucionaron lo que quería de una forma muy cordial
Son amables y saben atender
Un excelente servicio, a tiempo y con un alto nivel de atención
Es bueno encontrar personas calificando y que uno reconoce
Al parecer me van a solucionar ya la petición
Atendió y dio solución a mi solicitud, además el trato fue respetuoso y oportuno.
La información fue muy clara y precisa
Porque el personal que nos atendió desde el momento que llegamos fue cordial y preciso a las preguntas
Porque me resolvieron las dudas
Hubo retroalimentación y orientación de las necesidades

Tabla 1 Fuente Propia, Archivo Drive



Sugerencias e inquietudes

Saber rápido y con exactitud la respuesta del alcalde a nuestra hoja de vida, agradecemos la colaboración somos estrato 1 y mi mujer está en embarazo
A la espera de cupos a la primera infancia
En la sala de espera se tiene sillas plásticas, considero una de madera, artesanales les dé un toque más estético
Que no cumplen con los días q dicen que entregan los documentos solicitados, desde el lunes y llega el viernes y no están.
Informar sobre revisiones y atención cuando hay necesidad de notificaciones con funcionarios específicos
Con las misma planteamiento y logros que se planifican para nuestro beneficio
Les hace falta una sillas para atender los usuarios
Seguir así
Los curso de vive digital y demás han estado muy demorados para iniciar hasta marzo comienzan matriculas
Sigan mejorando van genial.
Pidan un documento con foto por lo general siempre uno trae la cc pero uno la necesita dentro de las instalaciones
Solicitar una oficina privada para atención a las víctimas y nosotros necesitamos privacidad
Atención de las solicitudes en una dependencias privada por los temas de información

Tabla 2 Fuente Propia, Archivo Drive



POBLACIÓN ATENDIDA POR LA ADMINISTRACION MUNICIPAL

El número de usuarios que fueron atendidos durante el primer semestre del presente año, por los diferentes medios (Presenciales, virtuales, telefónico), esta información va a permitir a la alta dirección tomar las decisiones pertinentes, cuando haya lugar.

Usuarios Atendidos Primer semestre 2020		
Proceso	# de Usuarios Atendidos	%
Secretaría de Planeación	16.964	24,52
Secretaría de Educación	13.150	19,01
Secretaría de Deportes	10.969	15,85
Secretaría de Hacienda	10.080	14,57
Secretaría de Cultura	5.230	7,56
Secretaría de Gobierno	4.335	6,26
Secretaría de D. Económico	3.264	4,71
Secretaría de Gestión Integral	2.436	3,52
Oficina de Prensa	1.671	2,41
Secretaría de Obras P, Secretaria de Vivienda, Oficina de Servicios Públicos.	539	0,77
Secretaría de Salud	277	0,40
Secretaría de Ambiente N	124	0,17
Secretaría de Jurídica y Contratación	80	0,11
Proceso de Gestión Documental	45	0,06
Total	69.164	100

Tabla 3 Fuente Propia, Archivo Drive

1. Secretaría de Gestión Integral: En el primer semestre del año 2020 los funcionarios y contratistas atendieron aproximadamente: **2436** usuarios en sus diferentes programas.

Es importante resaltar que durante los meses de abril, mayo y junio la Administración Municipal, realizo la entrega de paquetes alimentarios a las personas más afectadas frente a la Pandemia de Covid-19, y elementos de bioseguridad primarios para la comunidad en general del municipio de Sopó, (Tapabocas, Alcohol).



2. **Oficina de Prensa:** En el primer semestre del año 2020 los funcionarios y contratistas de la oficina de Prensa atendieron aproximadamente: **1671** usuarios, por los diferentes medios habilitados para tal fin.
3. **Secretaría de Educación:** En el primer semestre del año 2020 los funcionarios y contratistas atendieron aproximadamente: **13.150** usuarios en sus diferentes programas.

Dentro del programa de alimentación escolar (PAE), la secretaria de Educación en conjunto con la Gobernación de Cundinamarca, realizaron la entrega de 322.729 raciones de refrigerios a los estudiantes de las instituciones públicas del municipio.

Secretaría de Cultura: En el primer semestre del año 2020 los funcionarios y contratistas atendieron aproximadamente: **5.230** usuarios en sus diferentes programas.

Adicional la red de bibliotecas, genero **176** contenidos en formato digital el cual fue transmitido en la red social Facebook, logrando un impacto tanto municipal, departamental y nacional.

- ✓ Reproducciones: 44493
- ✓ Reacciones: 5040
- ✓ Comentarios: 314
- ✓ Compartido: 672

Secretaría de Deportes: En el primer semestre del año 2020 los funcionarios y contratistas atendieron aproximadamente: **10.969** usuarios en sus diferentes programas.

4. **Secretaría de Gobierno y Participación Comunitaria: (Incluido Comisaría e Inspección).** En el primer semestre del año 2020 los funcionarios y contratistas atendieron aproximadamente: **4335** usuarios en sus diferentes programas, de los cuales se expidieron 2446 permisos.
5. **Secretaría de Salud:** En el primer semestre del año 2020 los funcionarios y contratistas atendieron aproximadamente: **277** usuarios en sus diferentes programas.



6. Secretaría de Planeación y Urbanismo: En el primer semestre del año 2020 los funcionarios y contratistas atendieron aproximadamente: **16.964** usuarios en los diferentes servicios.

Secretaría de Ambiente Natural: En el primer semestre del año 2020 los funcionarios y contratistas atendieron aproximadamente: **124** usuarios en los diferentes servicios

7. Secretaria de Obras Publicas: En el primer semestre del año 2020 los funcionarios y contratistas atendieron aproximadamente: **179** usuarios en sus diferentes programas.

Secretaria de Vivienda: En el primer semestre del año 2020 los funcionarios y contratistas atendieron aproximadamente: **** usuarios en sus diferentes programas.

Oficina de Servicios Públicos: En el primer semestre del año 2020 los funcionarios y contratistas atendieron aproximadamente: **78** usuarios en los diferentes servicios.

8. Secretaría de Desarrollo Económico: En el primer semestre del año 2020 los funcionarios y contratistas atendieron aproximadamente: **3264** usuarios en sus diferentes programas y servicios.

9. Secretaría de Hacienda: En el primer semestre del año 2020 los funcionarios y contratistas atendieron aproximadamente: **10.080** usuarios en sus diferentes servicios.

10. Secretaria Jurídica y de Contratación: En el primer semestre del año 2020 los funcionarios y contratistas atendieron aproximadamente: **80** usuarios.

11. Procesos de Gestión Documental: (Archivo) En el primer semestre del año 2020 los funcionarios y contratistas atendieron aproximadamente: **45** usuarios.

Teniendo en cuenta lo antes mencionado, podemos decir que el total de la población universo, es de **69.164** usuarios externos atendidos aproximadamente, durante el primer semestre del 2020.



INFORME DE PQRSF PRIMER SEMESTRE 2020

Este informe pretende dar a conocer a la ciudadanía en general, la gestión realizada por la Administración Municipal durante el primer semestre 2020 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 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 2020 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

calidad@sopo-cundinamarca.gov.co

ciudadanos@sopo-cundinamarca.gov.co

pqrsfd@sopo-cundinamarca.gov.co

- Página web oficial del municipio Link Ciudadanos

<http://sopo-cundinamarca.gov.co/Paginas/default.aspx>

Alcaldía Municipal, Carrera 3 N° 2-45 Parque Principal, Sopó Cundinamarca

Teléfono: 5876644 – Fax. extensión 624

www.sopo-cundinamarca.gov.co

Código postal 251001



a. Naturaleza de requerimiento.

Durante el primer semestre del 2020, se recibieron 236 Pqrsf a través de los diferentes canales con los que cuenta la Administración Municipal, presentándose el 65.2 % en derechos de petición, el 19.9 % en peticiones, el 6.7 % en reclamos, el 6.3 % en relación a las quejas, y el 1.6 % 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



Grafico No. 1 Naturaleza

Fuente: Control de Pqrsf



Tipo Solicitud	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL 2020
Derecho de Petición	38	37	22	14	20	23	154
Petición	11	8	7	4	6	11	47
Quejas	5	2	3	1	0	4	15
Reclamos	4	0	2	2	3	5	16
Sugerencias	0	0	0	0	0	0	0
Felicitaciones	2	1	0	0	1	0	4
Total	60	48	34	21	30	43	236

b. Medio de recepción

Es importante mencionar que la atención de los tres primeros meses se realizó de forma presencial en las diferentes sedes de la administración municipal, es allí, donde se evidencia que la mayoría de solicitudes se recibieron de forma personal y mediante documentos en ventanilla única; 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.

- Personal: 27 Solicitudes
- Documento: 94 Solicitudes
- Correo electrónico: 82 Solicitudes
- Módulo de Pqrsf - Página web de la Administración Municipal: 32 Solicitudes
- Telefono:1 solicitud

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 del 75% en 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 primer semestre 2020 la recepción de solicitudes fue de manera proporcional en las secretarías de la Administración, siendo la más radicada la Secretaría gobierno y los procesos que maneja con 64 solicitudes, seguido por la secretaría de Planeación y Urbanismo Territorial con 27 solicitudes, finalmente la secretaria de Hacienda con 22 solicitudes.

3. Tipo de solicitud

En el primer semestre 2020 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, temas de impuestos e información tributaria adicional se solicita información referente a temas de los programas ofertados por cada una de las secretarías de la administración.



4. Pqrsf por Sector

El 29.2 % de las solicitudes provienen del casco urbano, el 25.4% se recibieron de la ciudad de Bogotá, en este semestre las solicitudes de forma anónima representan un 4.6 % el 40.8 % restante están distribuidas en las veredas del municipio y sus alrededores

5. Pqrsf por naturaleza:

Estas solicitudes fueron clasificadas de la siguiente manera: por persona jurídica con 54 solicitudes lo que representa un 23%; persona natural 161 solicitudes lo que representa 69 %, 19 solicitudes anónimas lo que representa el 8% y 1 Solicitud en encuesta lo que representa el 0.4% para un total de 236 solicitudes radicadas.

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 99.5 % de las solicitudes que ingresaron en el primer semestre del 2020 se encuentran cerradas, el otro 0.5% 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



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.

Es importante mencionar que la administración municipal, se acogió a los decretos presidenciales donde dada ampliación a los tiempos de respuesta a las diferentes solicitudes.



Conclusiones

- Se puede determinar que el nivel de satisfacción en términos generales es óptimo (97.5%), relacionado con la cantidad de usuarios que ingresaron a las diferentes secretarías de la administración municipal a realizar algún trámite o solicitud.
- Se resalta que la encuesta de satisfacción en comparación con la del semestre inmediatamente anterior aumentó un 3.5 %.
- La encuesta de satisfacción se modificó buscando obtener un resultado que pueda brindar información real en relación a la conformidad de la comunidad.
- La administración municipal dando cumplimiento a la directiva ambiental, inicio con la aplicación de la encuesta a través de los medios digitales, lo cual ha permitido la reducción de papel.
- Dentro de la Administración Municipal de forma continua se generan diferentes alternativas por cada una de las diferentes secretarías, cumpliendo con las exigencias que solicitan los usuarios, una de ellas es la racionalización de trámites en tiempo, costo, papel, energía, lo que va a representar una mayor satisfacción de los usuarios.
- La administración municipal implementó la política de tratamiento de datos personales, bajo Resolución 2357 del 2019, buscando garantizar la privacidad de los ciudadanos.
- Con relación al semestre inmediatamente anterior, se evidencia una disminución del 9% del número de solicitudes de Pqrsf 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.



Recomendaciones

- Continuar con la aplicación de las encuestas de satisfacción en todos los procesos, buscando tener mejores resultados.
- Realizar capacitaciones de forma periódica al personal que tiene relación directa con la atención al usuario.
- Estudiar la posibilidad de incrementar el número de personal en la ventanilla única, con la finalidad de mejorar los tiempos de respuesta a los usuarios finales.
- Continuar con la sensibilización hacia el personal en la importancia de la entrega oportuna de soportes de Pqrsf 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 a la oficina de calidad para realizar el correspondiente cierre de la misma en el aplicativo de Access.