

ALCALDIA MUNICIPAL DE SOPO
Secretaria de Gestión Integral

Informe mensual de PQRSF
Diciembre 2018

Elaborado por:
José Joaquín González Soto
Coordinador de Calidad

Sopó, 3 de enero del 2019

INTRODUCCIÓN

Este informe pretende dar a conocer a la ciudadanía en general, la gestión realizada por la Administración Municipal durante el mes de diciembre del 2018 en cuanto al ingreso, registro, gestión y entrega de pqrsl presentadas en las diferentes secretaría 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 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.

1. Informe pormenorizado

El informe que se presenta corresponde a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones que se recibieron en el doceavo mes del 2018 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

a. Naturaleza de requerimiento.

Durante el mes de diciembre de 2018, se recibieron 37 pqrsl a través de los diferentes canales con los que cuenta la Administración Municipal, presentándose el 67.5% en derechos de petición y el 29.7% en quejas, con un 2.7 % de felicitaciones.

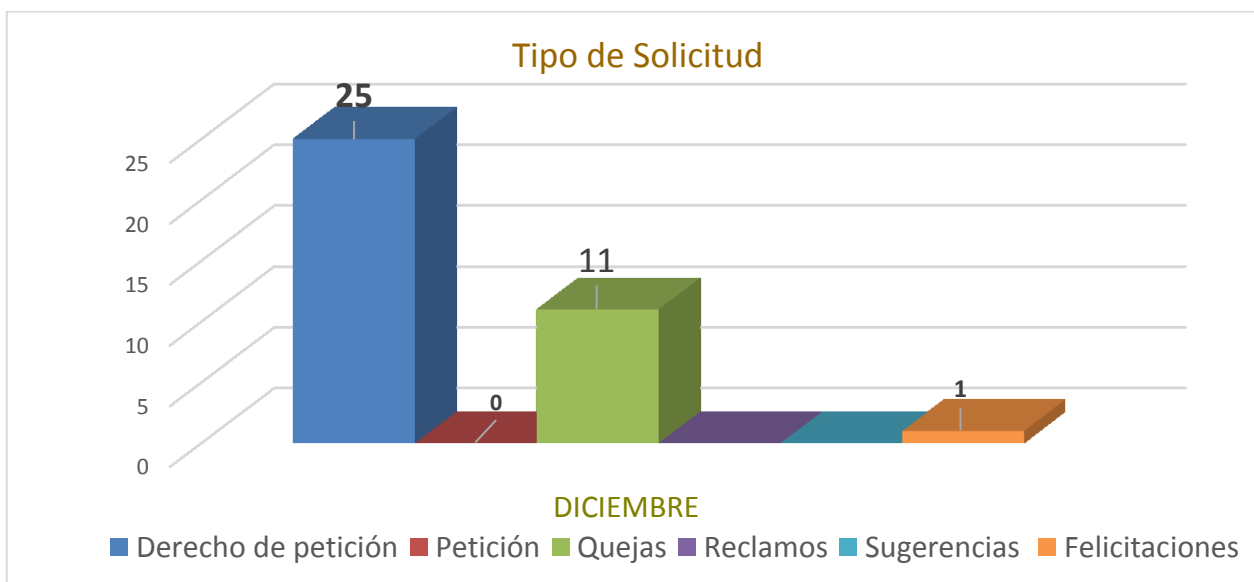


Gráfico No. 1 Naturaleza

Fuente: Control de pqrsl

b. Medio de recepción

El medio preferido por los solicitantes fue a través del documento con un 64.8 %, el 16.2 % se acercaron a la ventanilla única donde radicaron su solicitud de manera personal, y el 18.9% se recibió por correo electrónico.

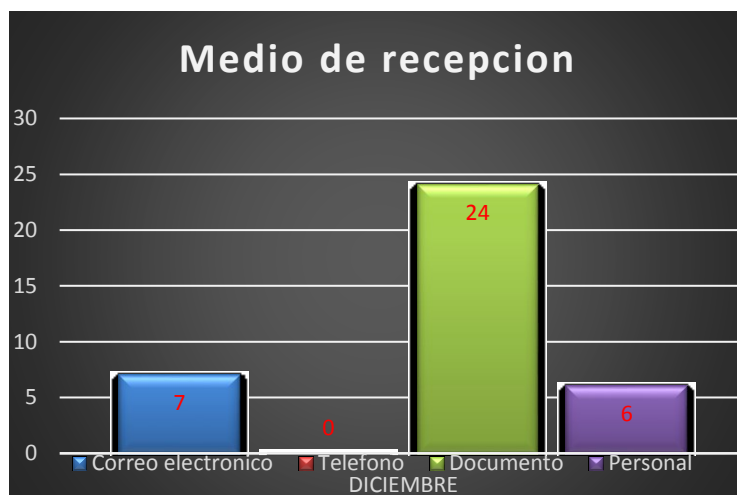


Gráfico No. 2 Medio de recepción

Fuente: Control de pqrsl

c. Pqrsf por proceso

Durante diciembre la secretaria que más recibió peticiones por los usuarios, fue: la secretaria de obras con un 27.0%, el 21.6 % de las solicitudes se radicaron a la secretaria de Planeación, el restante de las solicitudes se radico de manera porcentual dentro del restante de secretarias de la alcaldía municipal.

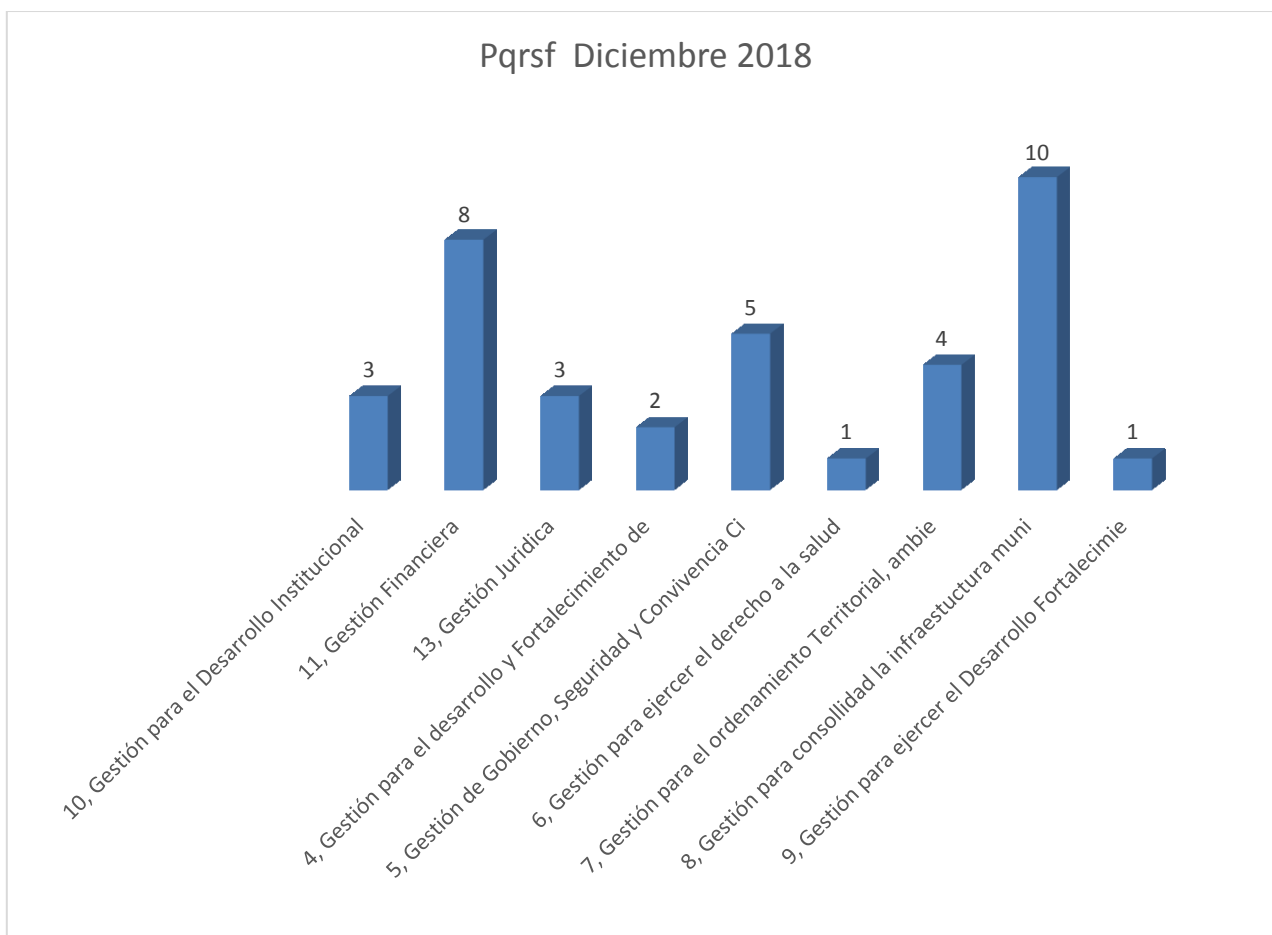


Gráfico 3. Pqrsf por proceso

Fuente: Control de pqrsf

d. Tipo de solicitud

El tema con mayor solicitud presentado durante diciembre, fue la información general del municipio, adicional a ello se solicitó información de temas específicos



Gráfico 4. Pqrsf

Fuente: Control de pqrsf

e. Pqrsf por sector

El 13.5% de las solicitudes provienen del centro urbano, el 43.2% se recibieron de la ciudad de Bogotá, el restante de las veredas del municipio.

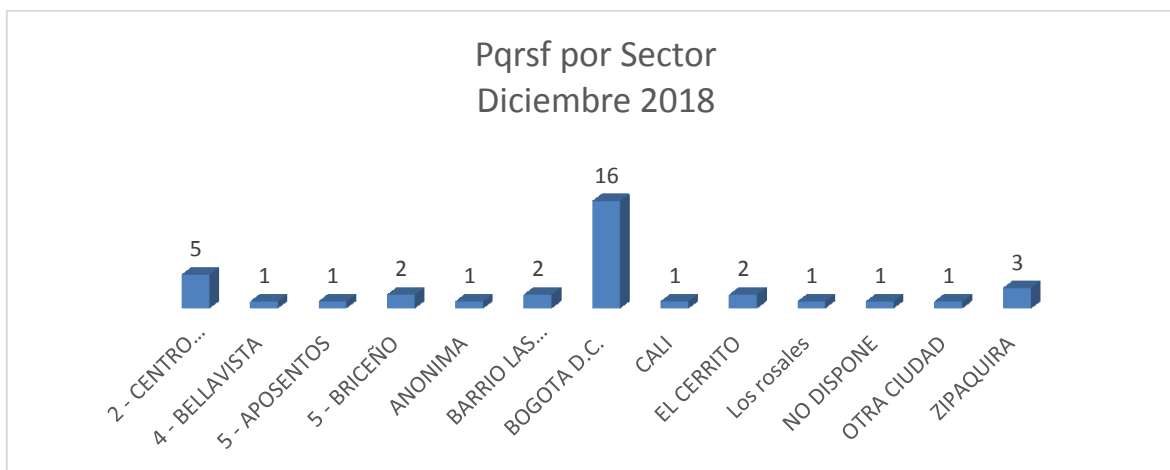


Gráfico 5. Pqrsf por sector

Fuente: Control de pqrsf

f. Pqrsf por naturaleza:

Fueron clasificadas por persona jurídicas con un 19 %, persona natural el 73 % y el 8% fue de manera anónima.

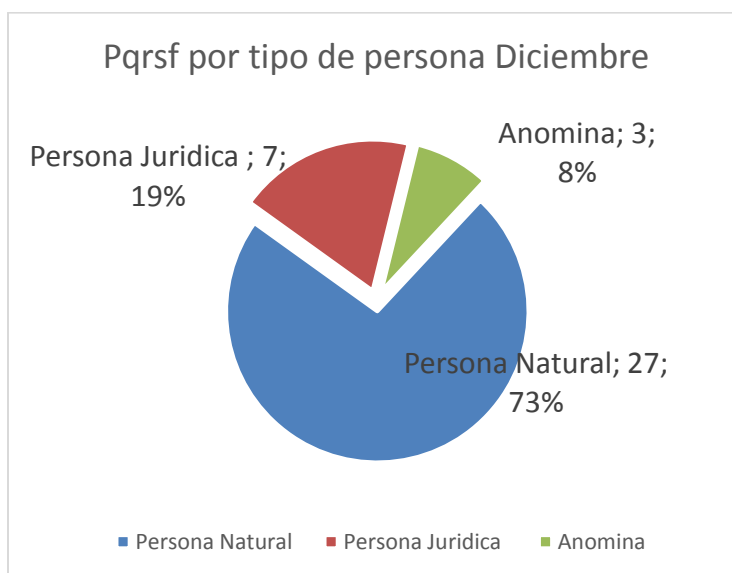


Gráfico 6. Pqrsf por tipo de persona

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 54% que ingresaron en diciembre se encuentran cerradas, el otro 46% restante se registran como estado abiertas, sin embargo se encuentran dentro del plazo establecido para brindar la oportuna respuesta.

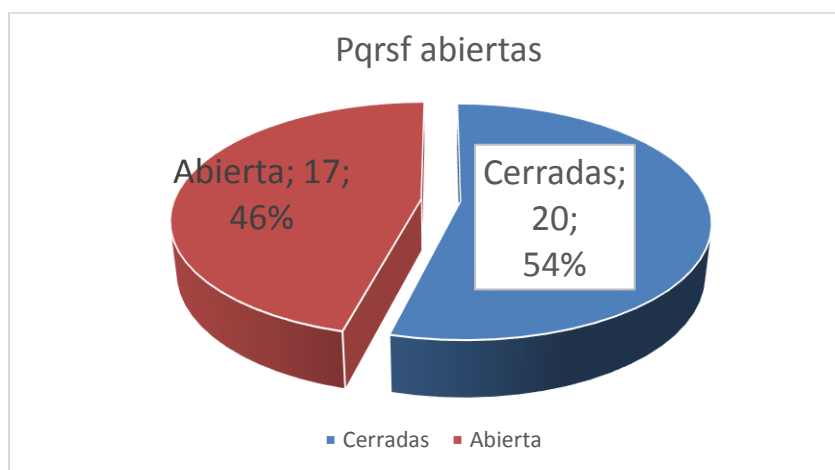


Tabla 4. Pqrsf por proceso

Fuente: Control de pqrsf

h. Oportunidad en la respuesta

De las 20 pqrsf que se encuentran cerradas, se identificó que el 21% de las solicitudes se gestionaron en un tiempo inferior a 3 días, situación que se presentó en la secretaria de hacienda, el 23 % brindó respuesta a las solicitudes dentro de los 10 días y un 10% entre 11 y 15 días.

2. Conclusiones

- En este mes se radicaron diferentes solicitudes entre las que se destacan los temas de urbanización valle de Sopo, debido al asentamiento de tierras que se produjo, adicional a ello se presentaron varias solicitudes en la secretaria de hacienda solicitando información sobre las reformas tributarias del nuevo año.
- Las que proceden de la ciudad de Bogotá solicitan información referente al municipio sobre temas relacionados con permisos de construcción, investigaciones de procesos judiciales.
- El cumplimiento en el cierre de las solicitudes presentadas fue de un nivel satisfactorio, por las secretarías de la administración, pero es importante recalcar la importancia del brindar una respuesta oportuna a los peticionarios.
- La secretaria Jurídica desarrollo un documento que permite conocer a todas las secretarías los tiempos de respuesta para cada una de las solicitudes que radican los ciudadanos.

3. Recomendaciones

- Continuar con la sensibilización hacia el personal en la importancia de la entrega oportuna de soportes de pqrst oportunamente en calidad.
- 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.
- 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 a la oficina de calidad para realizar el correspondiente cierre de la misma en el aplicativo de Access.