



ALCALDIA MUNICIPAL DE SOPO
Secretaría de Gestión Integral

Informe mensual de PQRSF
Marzo 2020

Elaborado por:
José Joaquín González Soto
Coordinador de Calidad

Sopó, 01 abril del 2020



Certificado No. GP-CER313326

Alcaldía municipal, carrera 3 No 2-45 Parque principal, Sopó Cundinamarca
Teléfono: 5876644 – Fax. Extensión 624
www.sopo-cundinamarca.gov.co
Código Postal 251001



Certificado No. SC-CER323325



INTRODUCCIÓN

Este informe pretende dar a conocer a la ciudadanía en general, la gestión realizada por la Administración Municipal durante el mes de marzo del 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 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 Pqrsf.





1. Informe pormenorizado

El informe que se presenta corresponde a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones que se recibieron en el tercer mes del 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
- Página web del municipio Link Ciudadanos <http://sopo-cundinamarca.gov.co/Paginas/default.aspx>

a. Naturaleza de requerimiento.

Durante el mes de febrero del 2020, se recibieron 34 Pqrsf a través de los diferentes canales con los que cuenta la Administración Municipal, presentándose el 67.4 % en derechos de petición, el 20 % en peticiones, el 8.8% en quejas y el 5.8% en relación a los reclamos.



Gráfico No. 1 Naturaleza

Fuente: Control de Pqrsf

Alcaldía municipal, carrera 3 No 2-45 Parque principal, Sopó Cundinamarca
Teléfono: 5876644 – Fax. Extensión 624
www.sopo-cundinamarca.gov.co
Código Postal 251001





b. Medio de recepción

El medio preferido por los solicitantes sigue siendo el documento con un 58.8 %, donde lo radican en la ventanilla única, el 14.7 % prefiere hacerlo de forma personal transcribiendo su solicitud el 11.7 % se recibió por correo electrónico y el 14.7 % las cuales fueron radicadas por la página web de la administración municipal. Siendo el documento el más utilizado por la comunidad que solicita algún servicio o una respuesta a alguna de las diferentes secretarías de la Administración Municipal.

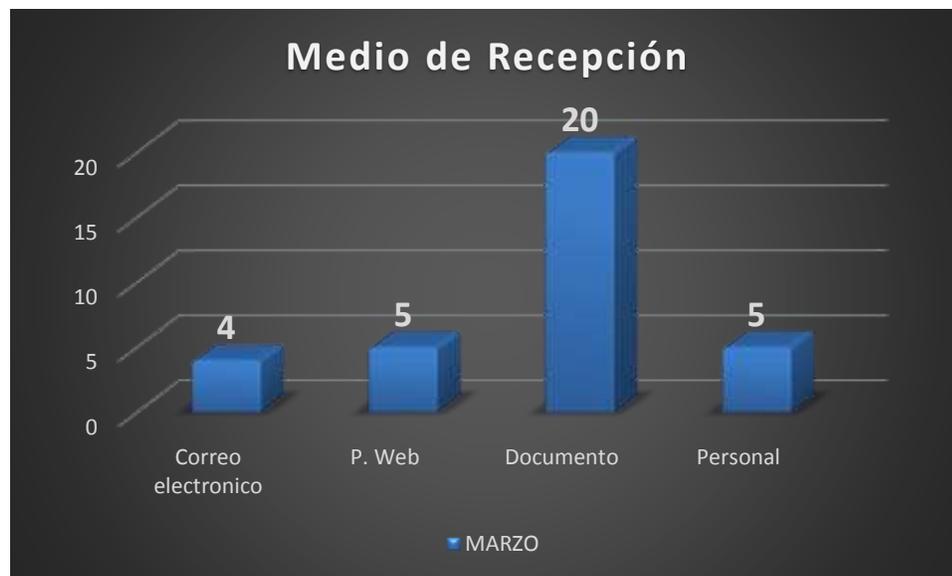


Grafico No. 2 Medio de recepción

Fuente: Control de Pqrsf



c. Pqrsf por proceso

Durante marzo como se puede evidenciar en la gráfica la recepción de solicitudes fue de manera proporcional en las secretarías de la administración, siendo la Secretaría de Planeación y Urbanismo Territorial, la que más solicitudes recibió seguida de la Secretaria de Salud respectivamente.

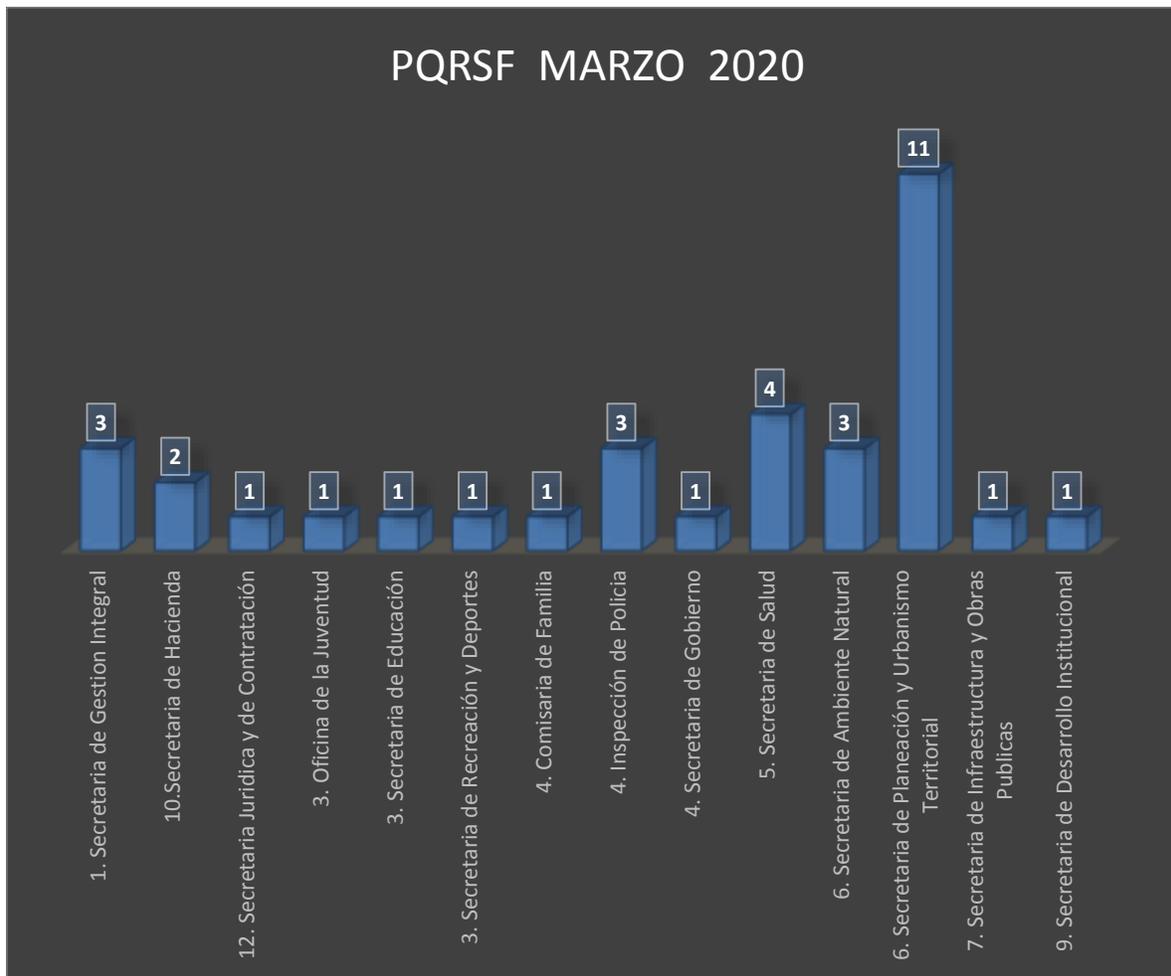


Gráfico 3. Pqrsf por proceso

Fuente: Control de pqrsf





d. Tipo de solicitud

Los temas con mayor solicitud presentados durante el mes de marzo, fueron relacionados con solicitudes particulares donde la comunidad solicitaba información referente a la solicitud de uso de suelos, temas de impuestos de alumbrado público e información tributaria para el año 2020, y otros temas relacionados con problemas de convivencia de vecinos, tala de árboles en riesgo en diferentes sectores del municipio.

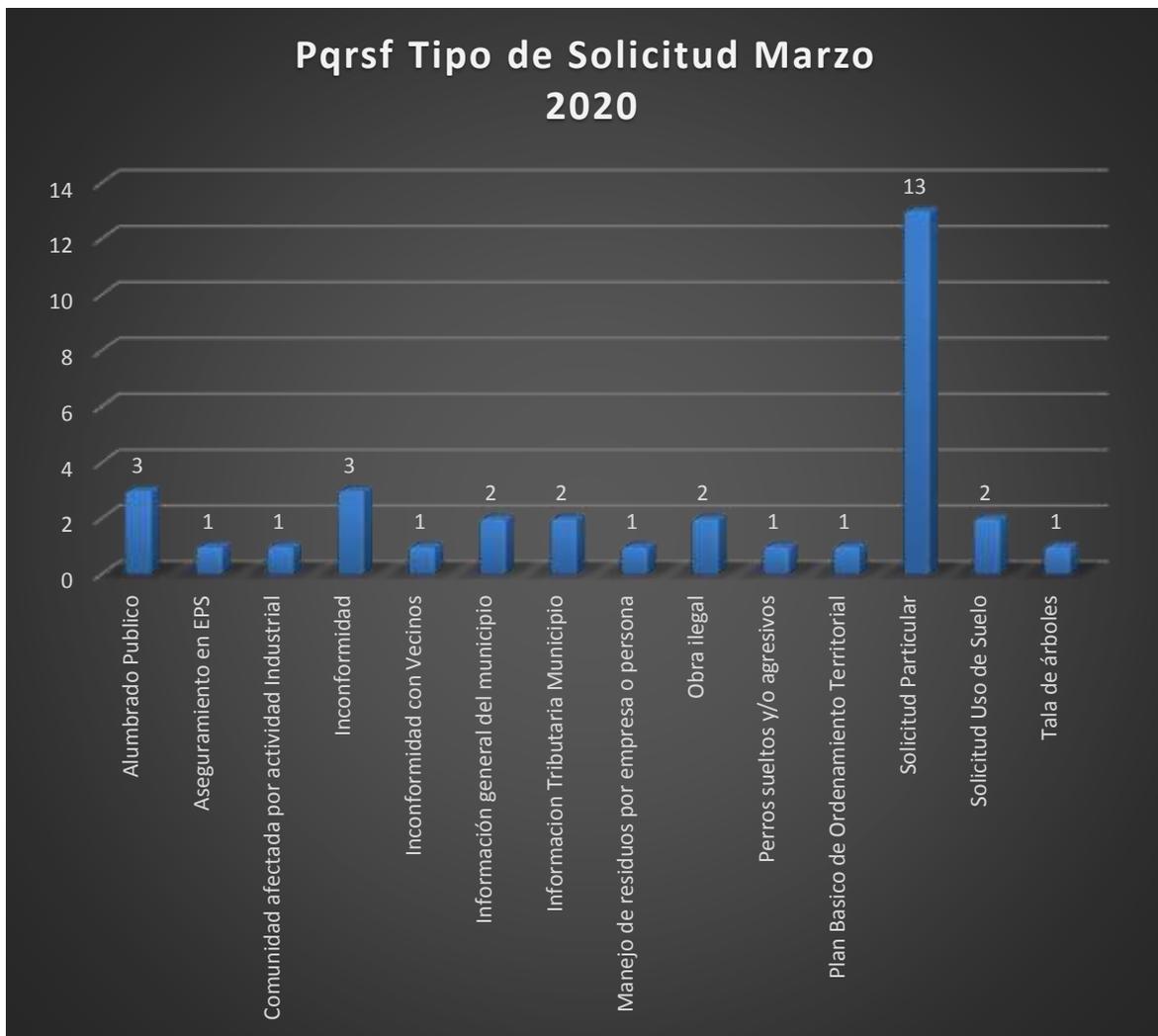


Gráfico 4. Pqrsf

Fuente: Control de Pqrsf



Certificado No. GP-CER313326

Alcaldía municipal, carrera 3 No 2-45 Parque principal, Sopó Cundinamarca
Teléfono: 5876644 – Fax. Extensión 624
www.sopo-cundinamarca.gov.co
Código Postal 251001



Certificado No. SC-CER323325



e. Pqrsf por sector

El 23.5 % de las solicitudes provienen del casco urbano, el 20.5 % se recibieron de la ciudad de Bogotá, el restante está distribuida en las veredas del municipio y sus alrededores.

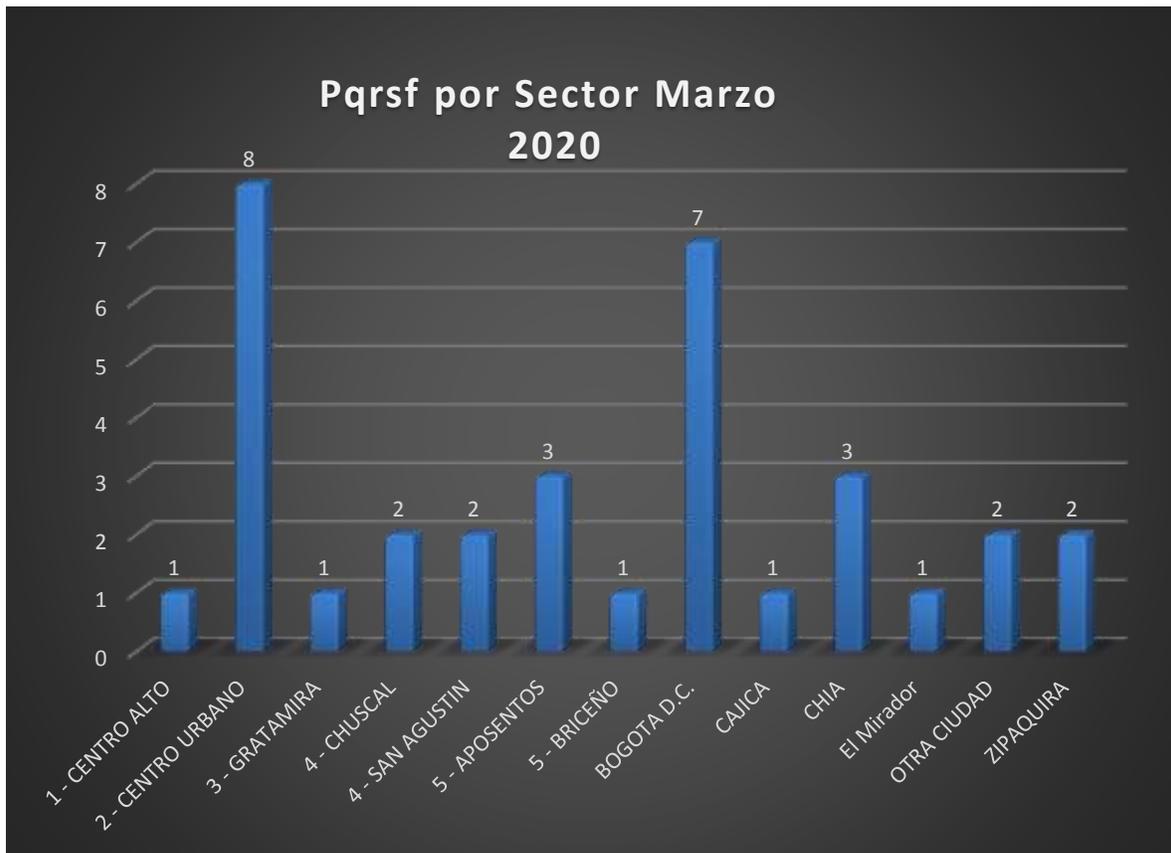


Gráfico 5. Pqrsf por sector

Fuente: Control de Pqrsf



f. Pqrsf por naturaleza:

Estas solicitudes fueron clasificadas de la siguiente manera: por persona jurídica con un 15 %; persona natural el 76 %, y por anónimo el 9%.

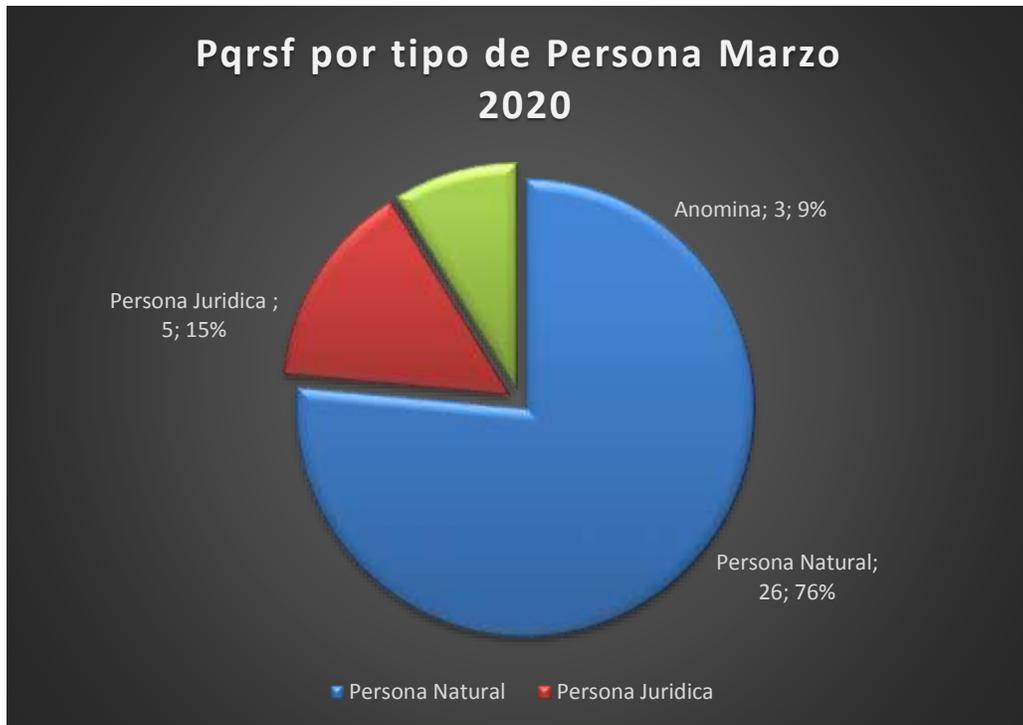


Gráfico 6. Pqrsf por tipo de persona

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 62 % de las solicitudes que ingresaron en marzo se encuentran cerradas, el 38 % restante se registran como abiertas, sin embargo, se encuentran dentro del plazo establecido por 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 presentadas por las diferentes secretarías.



2. Conclusiones

- En este mes se radicaron diferentes solicitudes entre las que se destacan los temas relacionados con la solicitud de información de impuestos de alumbrado público e información tributaria vigencia 2020, adicionales solicitudes de la comunidad solicitando ayuda humanitaria.
- Con relación al mes inmediatamente anterior se evidenció una disminución en un 16 % en radicación de las solicitudes por parte de la comunidad.
- Desde la Secretaría Jurídica y Contratación se emitió un documento de conocimiento general para la Administración Municipal que permite conocer a todas las secretarías los tiempos de respuesta que se deben manejar para cada una de las solicitudes que radican los ciudadanos, es muy importante tenerlo presente para no incumplir los tiempos estipulados por la ley.
- Desde el cargo del coordinador del Sistema de Gestión de Calidad se brindó la capacitación en relación al sistema de gestión de calidad y los tiempos de respuesta que se deben aplicar a las solicitudes de Pqrsf radicadas en la administración municipal, esta capacitación se generó a todos los funcionarios que ingresaron en la nueva administración.
- En el correo que se envía de forma semanal (viernes, Semáforo de Calidad) se estipula y recalca los tiempos de respuesta a cada una de las solicitudes.
- Se actualizó e informó a todo el personal de la administración los tiempos de respuesta a de los diferentes entes de control en relación a la normatividad.





3. Recomendaciones

- 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 a la oficina de calidad para realizar el correspondiente cierre de la misma en el aplicativo de Access.
- Como es de conocimiento de todos los funcionarios los días viernes de cada semana se está generando el semáforo de calidad, 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.

