



**ALCALDIA MUNICIPAL DE SOPO**

**Secretaría de Gestión Integral**

**Informe Primer Semestre de PQRSF  
2020**

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

Sopó, 30 de julio de 2020



## INTRODUCCIÓN

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](mailto:contactenos@sopo-cundinamarca.gov.co)

[alcaldia@sopo-cundinamarca.gov.co](mailto:alcaldia@sopo-cundinamarca.gov.co)

[calidad@sopo-cundinamarca.gov.co](mailto:calidad@sopo-cundinamarca.gov.co)

[ciudadanos@sopo-cundinamarca.gov.co](mailto:ciudadanos@sopo-cundinamarca.gov.co)

[pqrsgd@sopo-cundinamarca.gov.co](mailto:pqrsgd@sopo-cundinamarca.gov.co)

- Página web oficial del municipio Link Ciudadanos

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

### a. Naturaleza de requerimiento.

Durante el primer semestre del 2020, se recibieron 236 Pqrsg 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

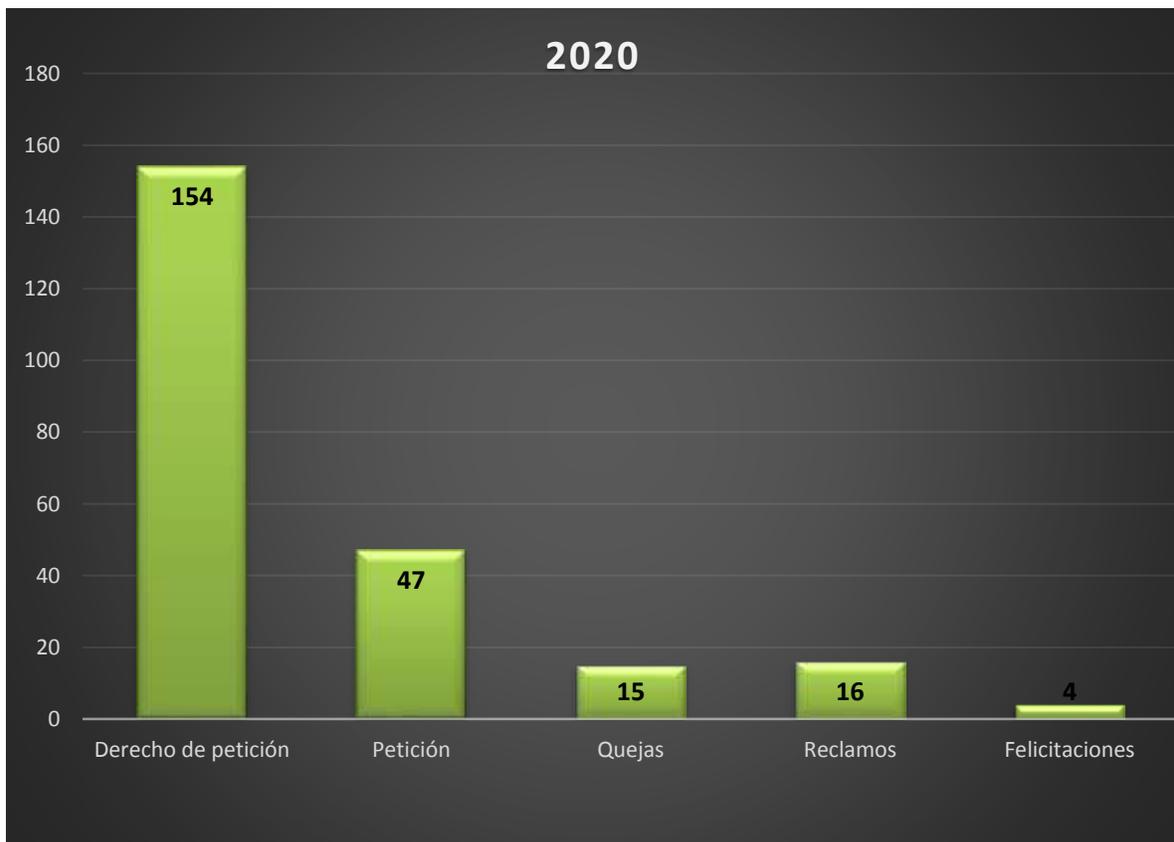


Gráfico No. 1 Naturaleza

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
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>48</b>	<b>34</b>	<b>21</b>	<b>30</b>	<b>43</b>	<b>236</b>

### 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, es por ello que para los meses siguientes reportados se evidencia un incremento en las solicitudes radicadas de forma digital, a continuación se describe el modo de radicación:

- 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.



## MEDIO DE RECEPCIÓN PRIMER SEMESTRE 2020

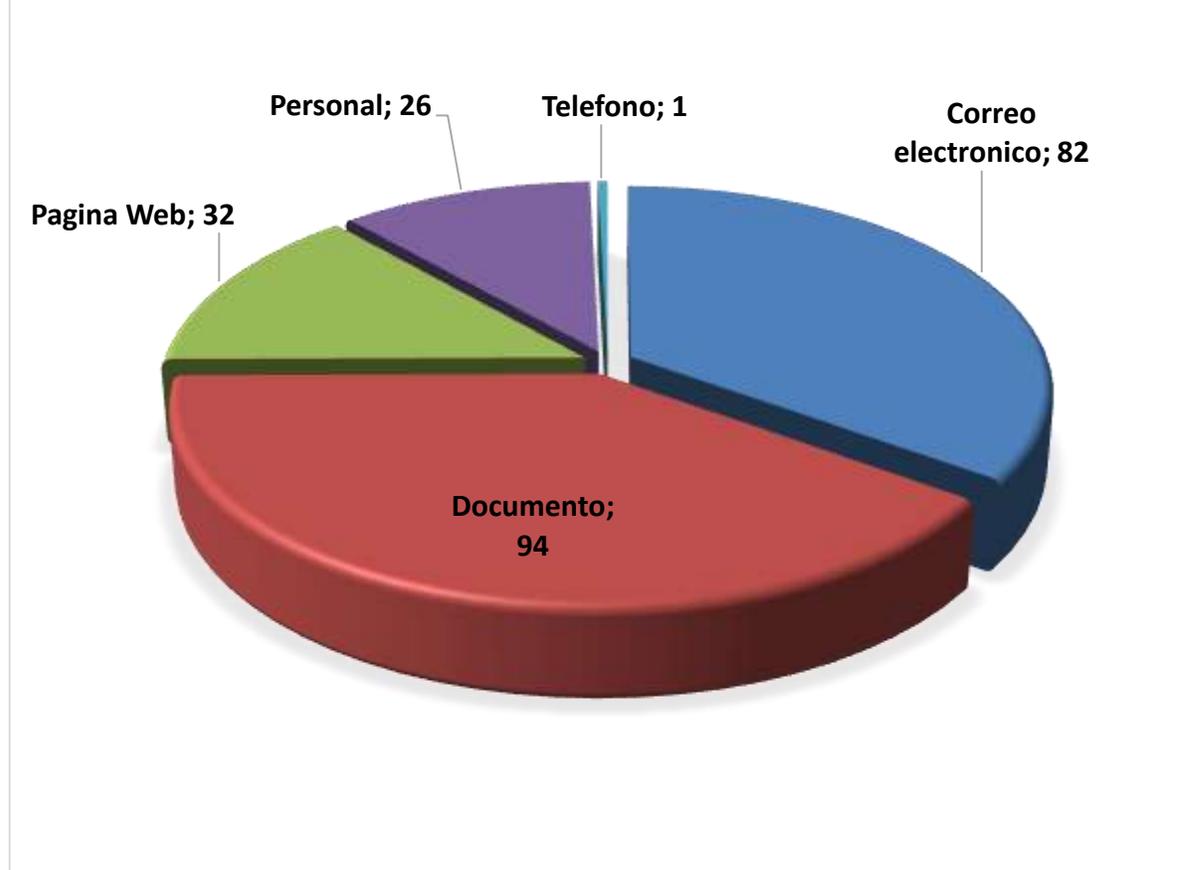


Gráfico No. 2 Medio de Recepción

Fuente: Control de Pqrsf

## 2. Pqrsf por Dependencia

En el primer semestre 2020 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 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.



Proceso	Cantidad	%
1. Despacho Alcalde	1	0,42
1. Secretaria de Gestión Integral	20	8,47
10.Secretaria de Hacienda	22	9,32
12. Secretaria Jurídica y de Contratación	17	7,20
14. Oficina de Control Interno	2	0,85
2. Oficina de Prensa y Comunicaciones	1	0,42
3. Oficina de la Juventud	2	0,85
3. Secretaria de Cultura	1	0,42
3. Secretaria de Educación	15	6,36
3. Secretaria de Recreación y Deportes	5	2,12
4. Comisaria de Familia	8	3,39
4. Inspección de Policía	26	11,02
4. Secretaria de Gobierno	30	12,71
5. Secretaria de Salud	9	3,81
6. Secretaria de Ambiente Natural	22	9,32
6. Secretaria de Planeación y Urbanismo Territorial	27	11,44
7. Secretaria de Infraestructura y Obras Publicas	9	3,81
8. Secretaria de Desarrollo Económico	3	1,27
9. Almacén General	1	0,42
9. Secretaria de Desarrollo Institucional	10	4,24
9.Archivo General	1	0,42
Sisben	4	1,69
	<b>236</b>	<b>100,00</b>

Gráfico 3. Pqrsf por proceso

Fuente: Control de Pqrsf



### 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.

<b>Tipo de Solicitud.</b>	<b>Total de Pqrsf</b>
<b>Abuso de Poder</b>	2
<b>Acumulación de Basuras</b>	1
<b>Agradecimiento y Felicitación</b>	4
<b>Aguas negras predio vecino</b>	1
<b>Alumbrado Publico</b>	10
<b>Animales en malas condiciones</b>	1
<b>Aseguramiento en EPS</b>	1
<b>Bienes baldíos</b>	1
<b>Bonos pensionales</b>	1
<b>Caída en rejilla</b>	1
<b>Cámaras de Video</b>	1
<b>Certificación laboral</b>	3
<b>Comunidad afectada por actividad Industrial</b>	1
<b>Construcción en riesgo</b>	1
<b>Copia de la reglamentación urbanística</b>	1
<b>Copia del Plan de Desarrollo</b>	1
<b>Corrección de certificación expedida</b>	1
<b>Devolución de dinero pago impuesto predial</b>	1
<b>Inconformidad</b>	24
<b>Inconformidad con Vecinos</b>	3
<b>Incumplimiento</b>	2
<b>Información general del municipio</b>	14
<b>Información particular</b>	10
<b>Información Tributaria Municipio</b>	16
<b>Institución Educativa</b>	1



<b>Manejo de residuos por empresa o persona</b>	2
<b>Norma de uso de suelo</b>	1
<b>Obra ilegal</b>	8
<b>Obra Perimetral de Oriente</b>	1
<b>Ocupación espacio Publico</b>	1
<b>Perros sueltos y/o agresivos</b>	2
<b>Plan Básico de Ordenamiento Territorial</b>	2
<b>Policía Nacional</b>	1
<b>Presencia de roedores</b>	1
<b>Problemas por Arboles</b>	2
<b>Proceso en Comisaria de Familia</b>	2
<b>Puntaje Sisben</b>	3
<b>Queja contra Profesor</b>	1
<b>Queja contra Funcionario</b>	6
<b>Solicitud documentación</b>	4
<b>Solicitud Particular</b>	88
<b>Solicitud Uso de Suelo</b>	3
<b>Tala de árboles</b>	2
<b>Transporte escolar</b>	1
<b>Vías en Mal Estado</b>	2
	<b>236</b>

Grafico 4. Pqrsf

Fuente: Control de Pqrsf

#### 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.

<b>Sector</b>	<b>Total de Id-Pqrsf</b>
1 - CENTRO ALTO	3
2 - CENTRO URBANO	69
3 - GRATAMIRA	3
3 - MERCENARIO	3
3 - MEUSA	7
3 - SAN GABRIEL	2



Sector	Total de Id-Pqrsf
3 - VIOLETA	4
4 - BELLAVISTA	3
4 - CHUSCAL	8
4 - SAN AGUSTIN	5
5 - APOSENTOS	10
5 - BRICEÑO	7
5 - PUEBLO VIEJO	7
ANONIMA	11
BOGOTA D.C.	60
CAJICA	2
CALI	2
CHIA	4
COTA	1
El Mirador	2
JARDIN DEL NORTE	1
NO DISPONE	5
OTRA CIUDAD	10
TOCANCIPA	1
ZIPAQUIRA	5

Gráfico 5. Pqrsf por sector

Fuente: Control de Pqrsf

## 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.

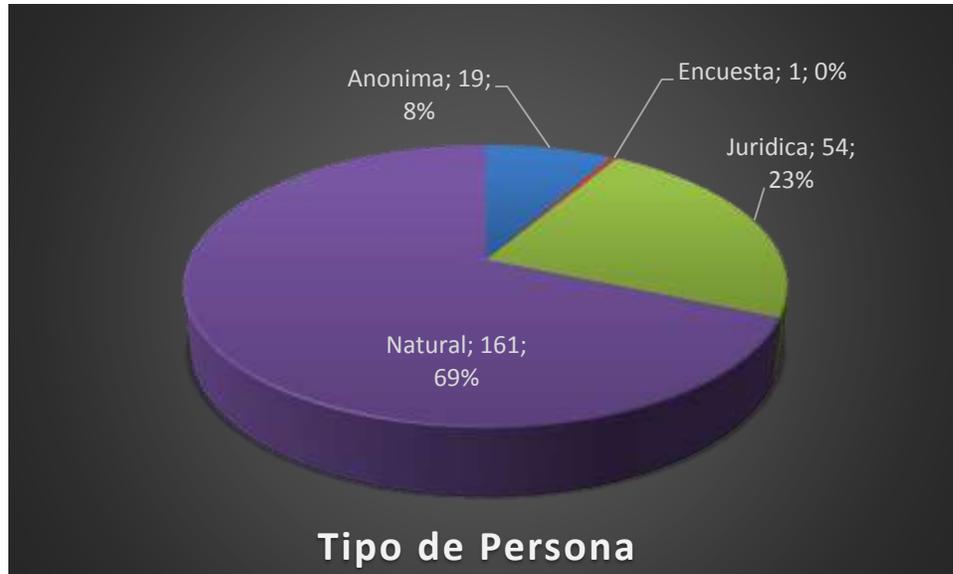


Gráfico 6. Pqrsf por tipo de persona

Fuente: Control de Pqrsf

## 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.

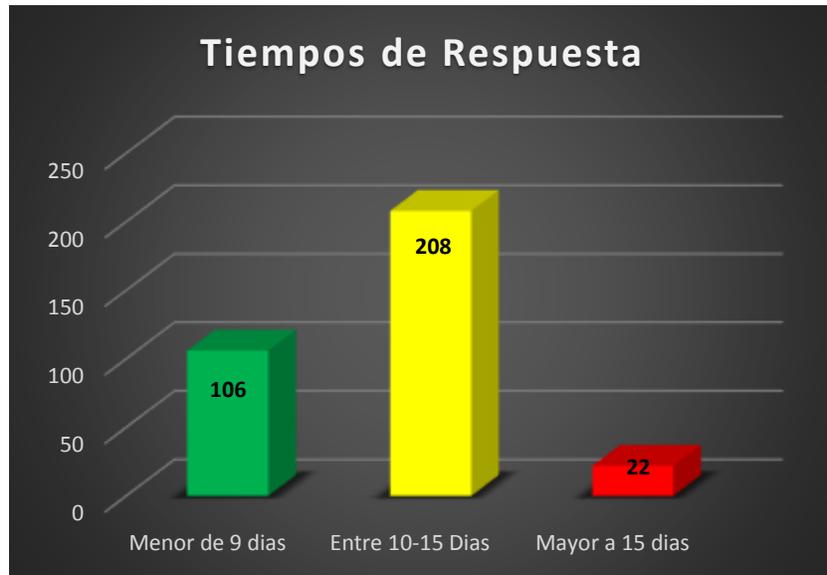


Tabla 4. Pqrsf por proceso

Fuente: Control de Pqrsf



## 7. Oportunidad en la respuesta



Dentro de los tiempos de respuesta para las solicitudes radicadas en el primer semestre 2020, se logró evidenciar que de las 236 solicitudes radicadas se respondieron 106 en un tiempo inferior a 9 días, 208 de las solicitudes se resolvieron entre 10 a 15 días, y 22 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 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.



## 8. Conclusiones

- La Secretaría Jurídica emitió y socializo 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, y las entidades tanto públicas como privadas.
- Con relación al segundo semestre del año 2019 se evidencia una disminución del 14%, al 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.
- 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 texto ajunto de la publicación semanal del semáforo (Tiempos de Respuesta Pqrsf), se emite la información en relación a los tiempos que se deben cumplir para brindar las respuestas a la comunidad.



## 9. 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 [calidad@sopo-cundinamarca.gov.co](mailto:calidad@sopo-cundinamarca.gov.co) a la oficina de calidad para realizar el correspondiente cierre de la misma en el aplicativo de Access.
- 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.
- 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.