



**ALCALDIA MUNICIPAL DE SOPO**  
**Secretaría de Gestión Integral**

**Informe Mensual de PQRSF**  
**Diciembre 2020**

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

Sopó, 04 Enero del 2021



## 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 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 décimo segundo mes del 2020 en la Administración Municipal, a través de:

- Ventanilla Única: 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)

[pqrd@sopo-cundinamarca.gov.co](mailto:pqrd@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 mes de diciembre del 2020, se recibieron 42 Pqrsf a través de los diferentes canales con los que cuenta la Administración Municipal, presentándose el 78.5% en derechos de petición, el 11.9% en peticiones, el 7.1% en reclamos y el 2.3 en quejas.

**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.

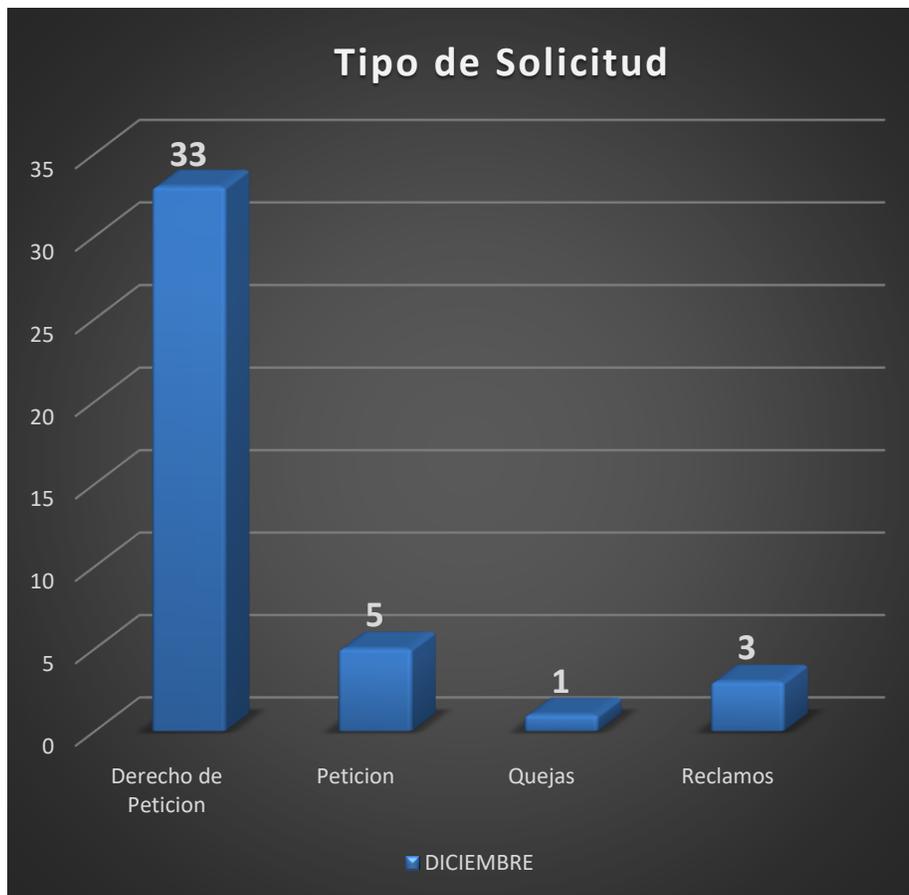


Gráfico No. 1 Naturaleza

Fuente: Control de Pqrsf



## b. Medio de recepción

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 el mes reportado se evidencia que el 50% de las solicitudes se radicaron de forma digital, a continuación se describe el modo de radicación; Correo electrónico con el 23.8 %, el 26.2 % lo realizo usando el módulo de Pqrsf que está en la página web de la Administración Municipal, el 50 % restante realizo la radicación de forma personal, o por el servicio de mensajería.

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 en radicaciones de las solicitudes por medios electrónicos, como la página web y los correos institucionales.

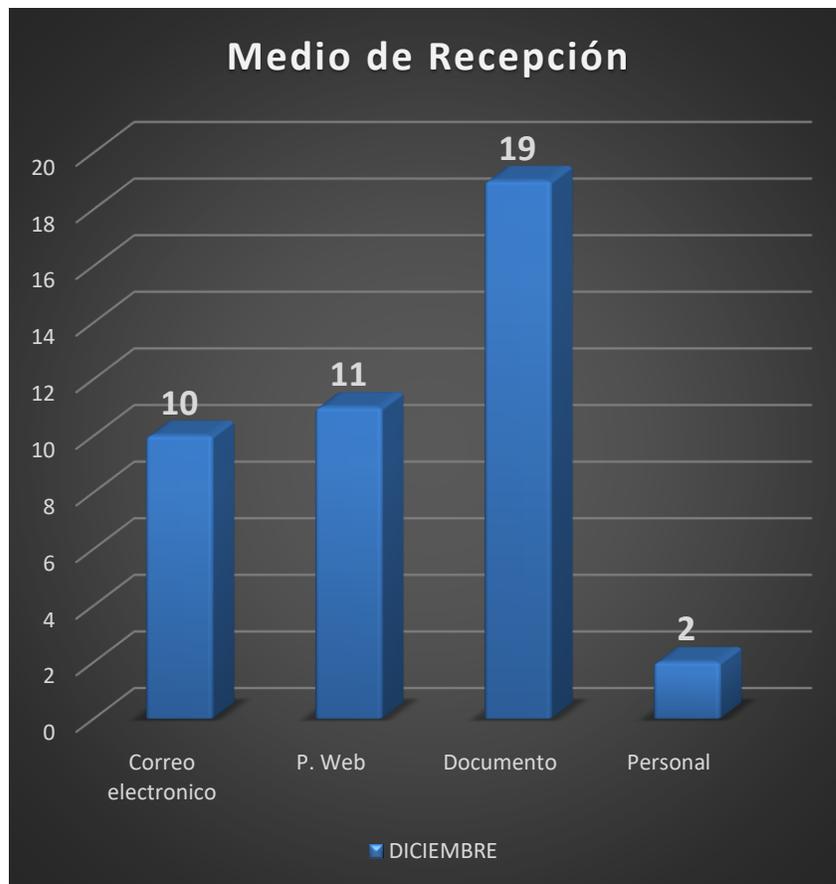


Gráfico No. 2 Medio de recepción

Fuente: Control de Pqrsf



### c. Pqrsf por proceso

Durante diciembre como se puede evidenciar en la gráfica la recepción de solicitudes fue de manera proporcional en las secretarías de la administración, siendo la inspección de policía, la secretaria de Planeación y la oficina jurídica y de contratación donde se radicaron más solicitudes respectivamente.

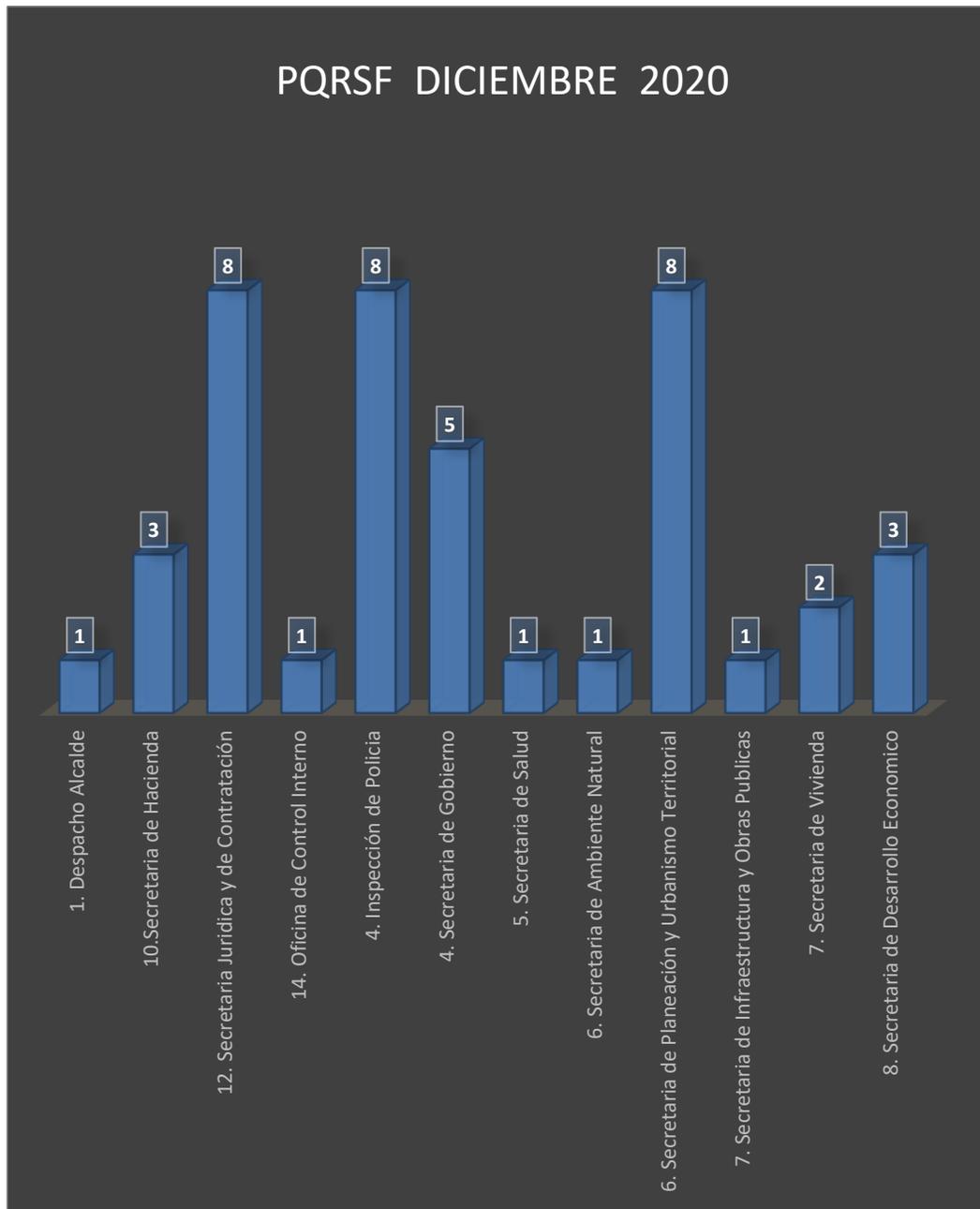


Gráfico 3. Pqrsf por proceso

Fuente: Control de Pqrsf



#### d. Tipo de solicitud

Los temas con mayor solicitud presentados durante el mes de diciembre, fueron relacionados a solicitudes de trámites y servicios propios de la Administración Municipal.

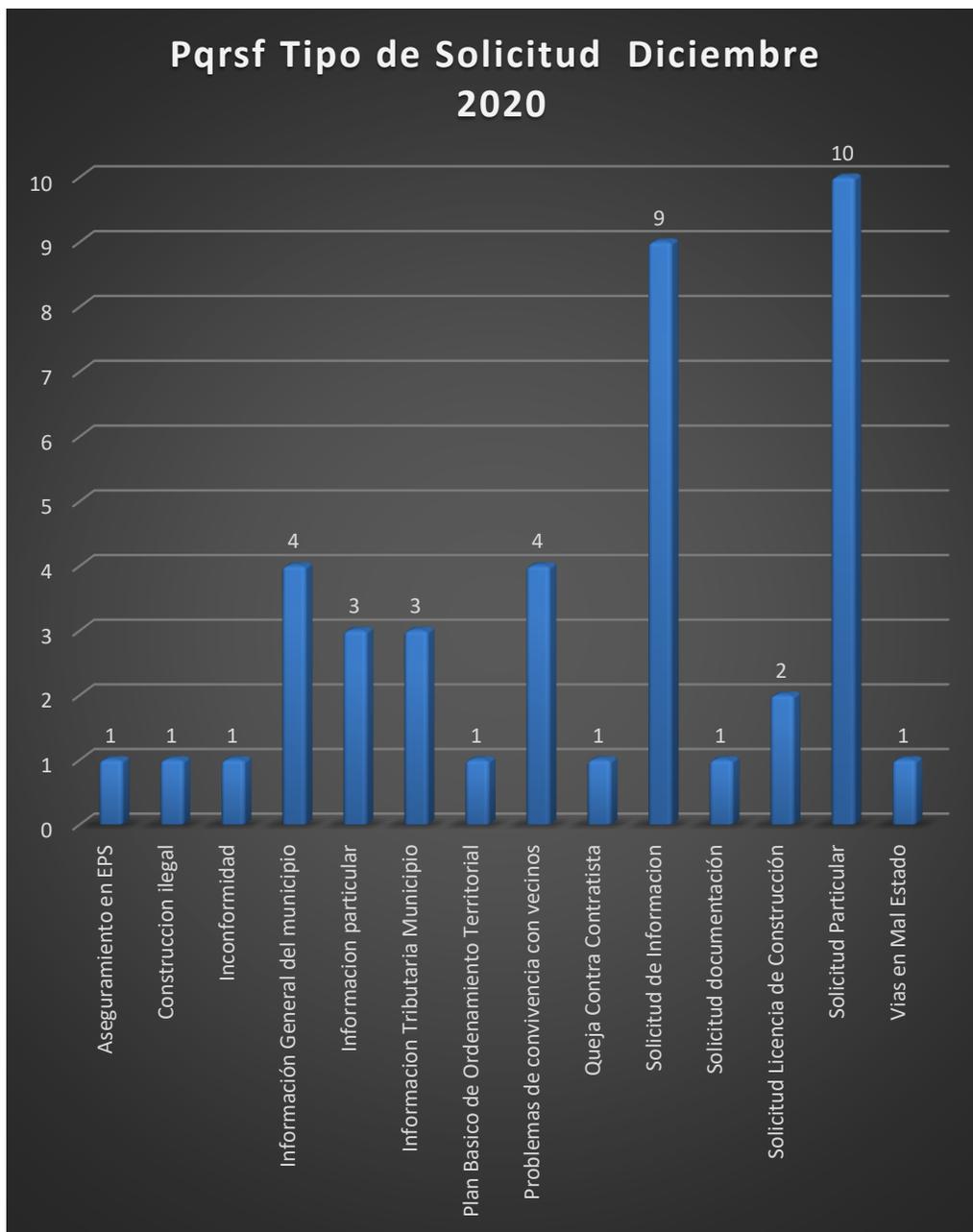


Gráfico 4. Pqrsf

Fuente: Control de Pqrsf



### e. Pqrsf por sector

El 23.8 % de las solicitudes provienen del casco urbano, el 33.3% se recibieron de la ciudad de Bogotá, y el 42.9 % restante está distribuida en las veredas del municipio y los pueblos aledaños.

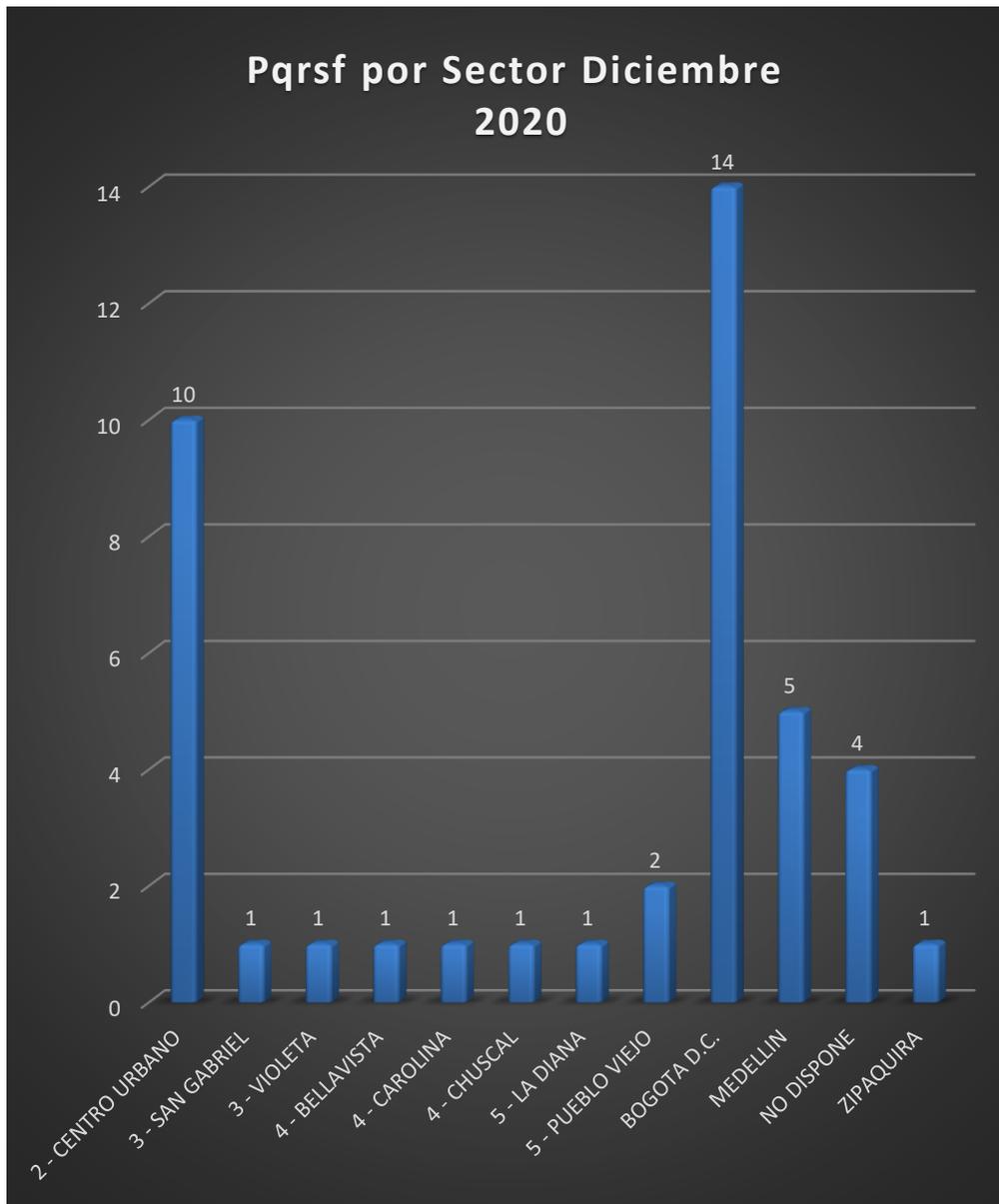


Gráfico 5. Pqrsf por sector

Fuente: Control de Pqrsf



#### f. Pqrsf por naturaleza:

Estas solicitudes fueron clasificadas de la siguiente manera: por persona jurídica con un 19 %, persona natural el 69 %, de forma anónima 5%, y en colectivo con un 7%.

- **Persona Natural:** es una persona que ejerce derechos y cumple obligaciones a título personal.
- **Persona Jurídica:** la empresa asume todos los derechos y obligaciones de la misma.
- **Persona Anónima:** es una persona que directamente no quiere revelar su identidad.
- **Grupo o Colectivo:** Unión de más de una persona que solicita la reivindicación de sus derechos.

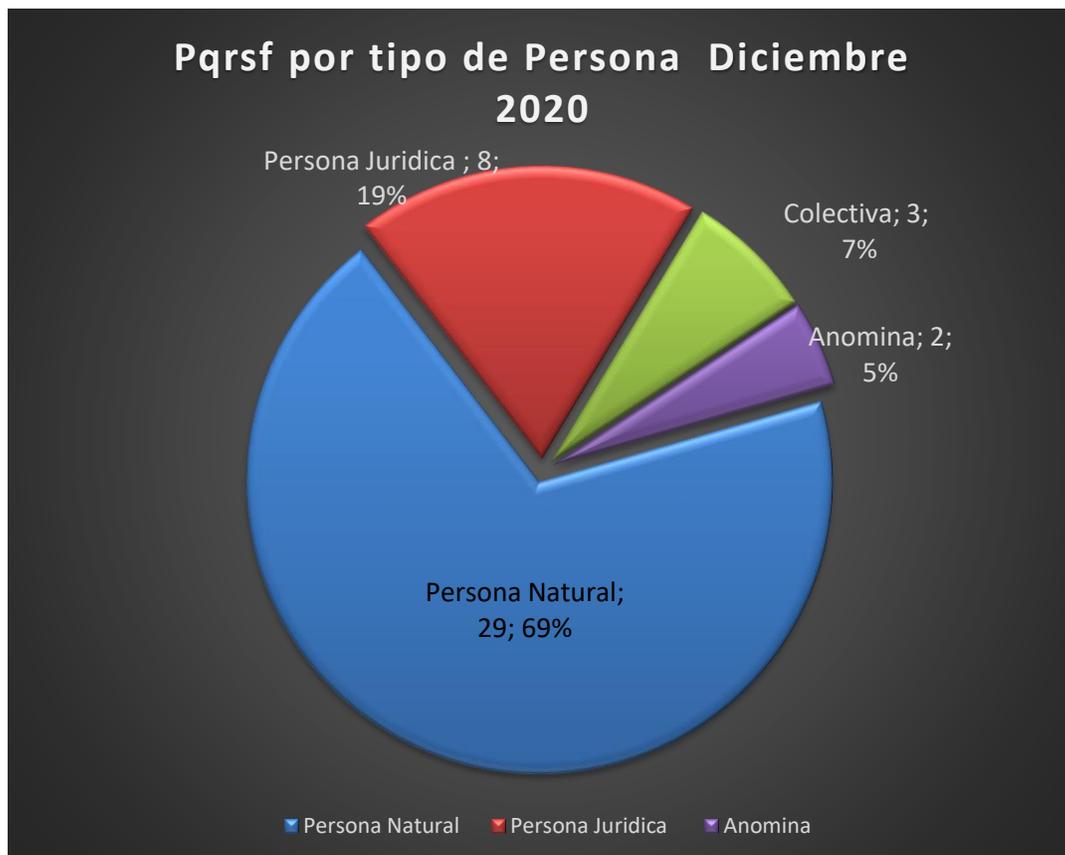


Gráfico 6. Pqrsf por tipo de persona

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 45 % de las solicitudes que ingresaron en el mes de diciembre se encuentran cerradas, el 55% restante se registran como abiertas, sin embargo, se encuentran dentro del plazo establecido por el decreto 209 del 31 de agosto del 2020 en su artículo Décimo noveno; el cual amplían los tiempos 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

- Con relación al mes inmediatamente anterior se evidenció un incremento de un 82.6 % en radicación de las solicitudes por parte de la comunidad.
- Se puede evidenciar que las solicitudes radicadas por los medios tecnológicos sigue asíndose presente en la Administración Municipal, esto debido a las medidas de control en la movilidad, dispuestas por la Administración Municipal.
- 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 de la Administración Municipal.
- En el texto adjunto 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.
- Desde la Alta Dirección de la Alcaldía Municipal se solicitó a todos los secretarios y contratistas que brindan las respuestas a las Pqrsf, incluir la encuesta de satisfacción, la cual está en dos opciones mediante URL y por código QR buscando conocer el grado de satisfacción del usuario.
- Los usuarios en general pueden realizar la trazabilidad de las Pqrsf radicadas a la Administración Municipal mediante la página Web, sección de transparencia, indicadores de trámites y servicios Pqrsf.



### 3. RECOMENDACIONES

- Continuar con la sensibilización hacia el personal interno en la importancia de la entrega oportuna de soportes de Pqrsf a la oficina de 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.
- Socializar de manera correcta los actos administrativos a los funcionarios y contratistas de la Administración Municipal, buscando que todos tengan conocimiento general de las publicaciones.
- Incluir la encuesta de satisfacción en la totalidad de respuestas a las Pqrsf, brindadas por la administración municipal, buscando conocer el grado de satisfacción del usuario.