



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

**Informe semestral de PQRSF**  
**junio 2018**

**Elaborado por:**  
**Gloria Inés Ospina Rodríguez**  
Técnico Administrativo ( E )

Sopó, 13 de julio de 2018



Alcaldía municipal, carrera 3 No 2-45 Parque principal, Sopó Cundinamarca  
Teléfono: 5876644 – Fax. extensión 624  
[www.sopo-cundinamarca.gov.co](http://www.sopo-cundinamarca.gov.co)  
Código Postal 251001



## INTRODUCCIÓN

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

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

### a. Naturaleza de requerimiento.

Durante el primer semestre de 2018, se recibieron 217 pqrsl a través de los diferentes canales con que cuenta la Administración Municipal, presentándose el 65% en derechos de petición, 26.3% en quejas, peticiones 5.5%, felicitaciones un 2.3% y en reclamos y sugerencias un 0.05%

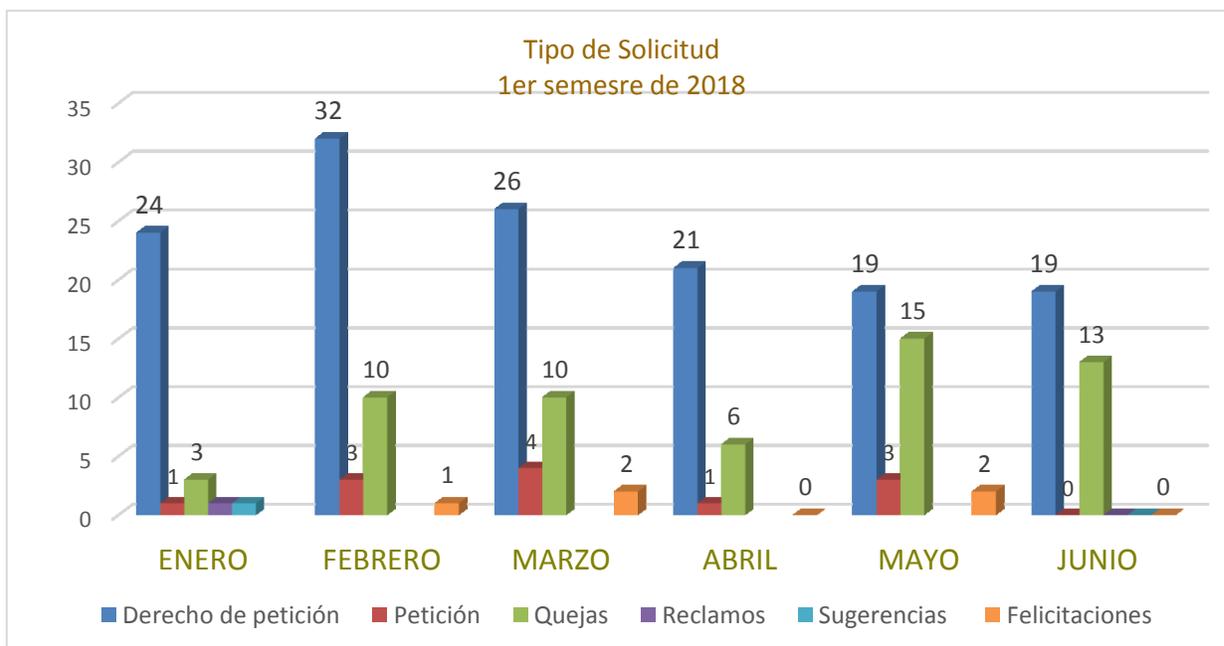


Grafico No. 1 Naturaleza

Fuente: Control de pqrsl

## b. Medio de recepción

Los cliente realizar sus solicitudes a través del documento físico el cual es recibido en la oficina de la recepción de la Alcaldía, con un 68.66%, se ha observado un incremento en las solicitudes presentadas personalmente con un 16.13% y finalmente se encuentra el correo electrónico con un 15.21%, mecanismo que también ha tenido un aumento.

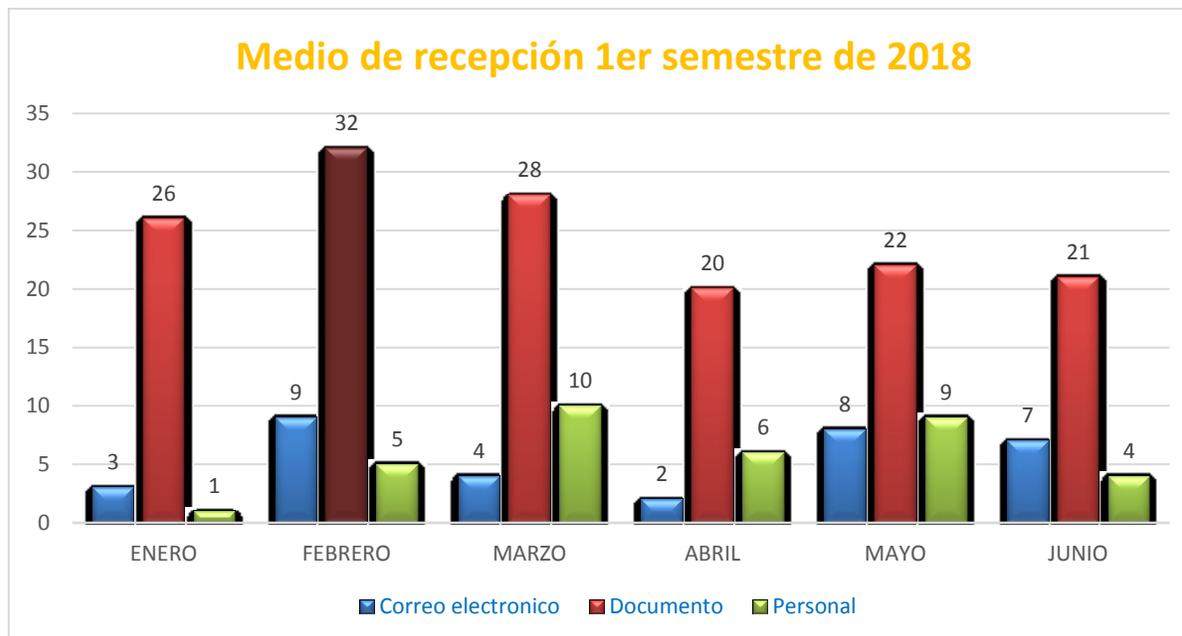


Grafico No. 2 Medio de recepción

Fuente: Control de pqrsl

## c. Pqrsl por proceso

En el primer semestre de 2018, el proceso de 4, Gestión de Gobierno, Seguridad y Convivencia Ciudadanía recibió el 30.41% y el proceso 6, Gestión para el ordenamiento Territorial, ambiente sano recibió el 24.42% de las solicitudes.

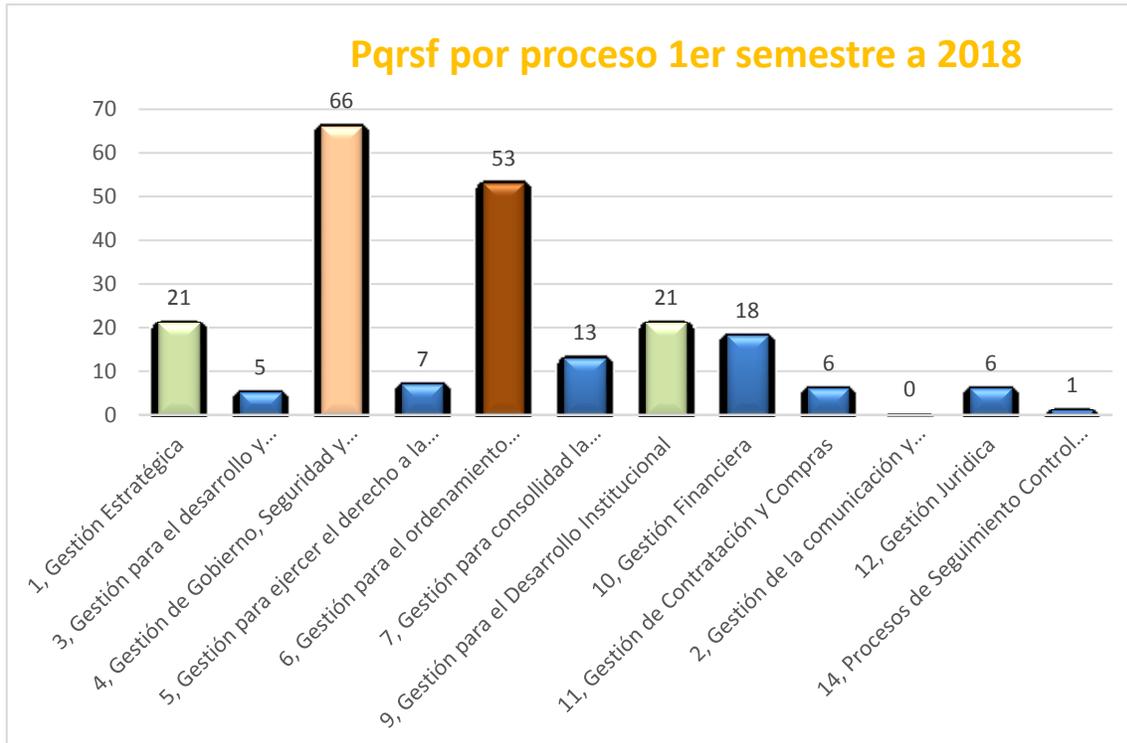


Grafico 3. Pqrsf por proceso

Fuente: Control de pqrsf

#### d. Tipo de solicitud

Las pqrsf fueron clasificadas de acuerdo al tema presentado donde se identificaron 20 temas, de acuerdo a esta clasificación se observa que se presentan con mayor ocurrencia en temas relacionados con: tramites de pensión, procesos en la comisaria de familia, mascotas, normatividad de industria y comercio, obras de la Perimetral de Oriente, contratos y normatividad en uso de suelo.

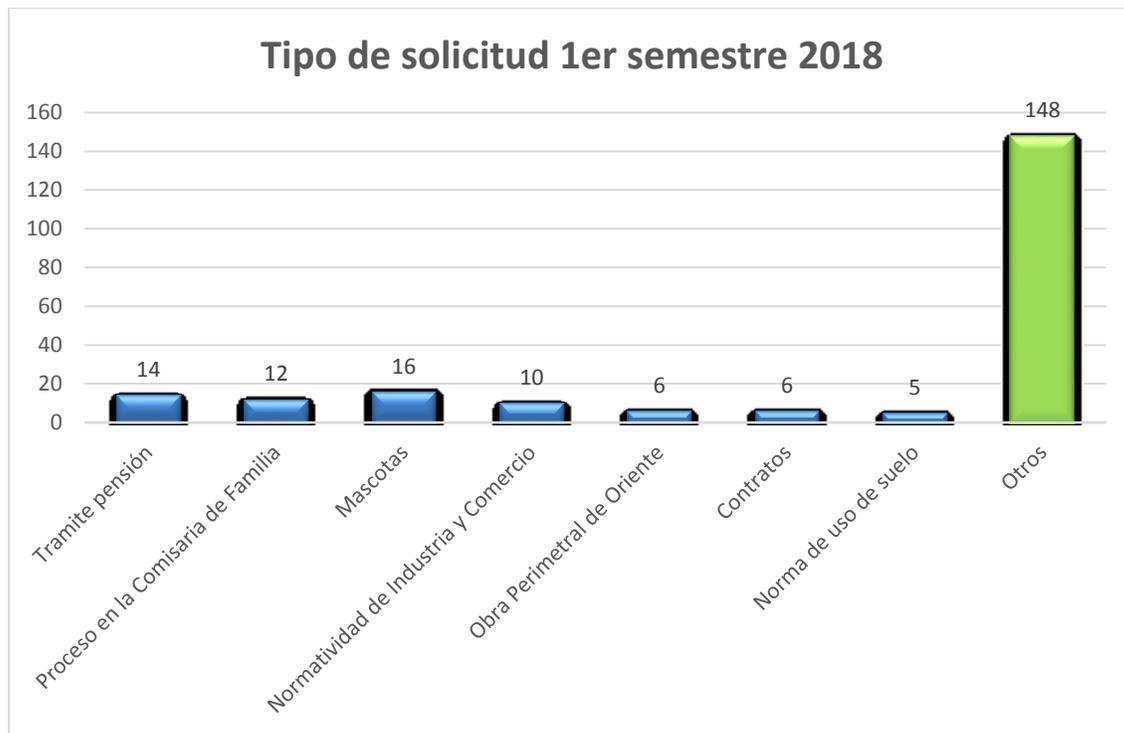


Grafico 4. Pqrsf

Fuente: Control de pqrsf

#### e. Pqrsf por sector

Las pqrsf se identificaron por lugar de procedencia teniendo en cuenta las veredas del municipio, ciudades del país, anónimas y aquellas que se recibieron vía correo electrónico o página web. Se observa que durante el primer semestre de 2018 Bogotá registro un 29.49%, posicionándose como la ciudad con mayor número de pqrsf presentadas vía correo electrónico y físico, luego se ubica el centro urbano del municipio con el 29.03%. Teniendo en cuenta las veredas del municipio, Meusa es el sector del municipio que mayor número de pqrsf presenta con un 4.61%, Briceño y Gratamira presentan el 3.23% cada uno.



Grafico 5. Pqrsf por procedencia

Fuente: Control de pqrsf

#### f. Tipo de persona

Otra clasificación que se dio a las pqrsf fue por tipo de persona, donde se identificaron tres: persona natural, jurídica o anónima. Para el segundo semestre de 2018, el 70.05% de las solicitudes fueron presentadas por personas natural, el 27.19% persona jurídica y el 2.76% se desconoce ya que fueron anónimas.

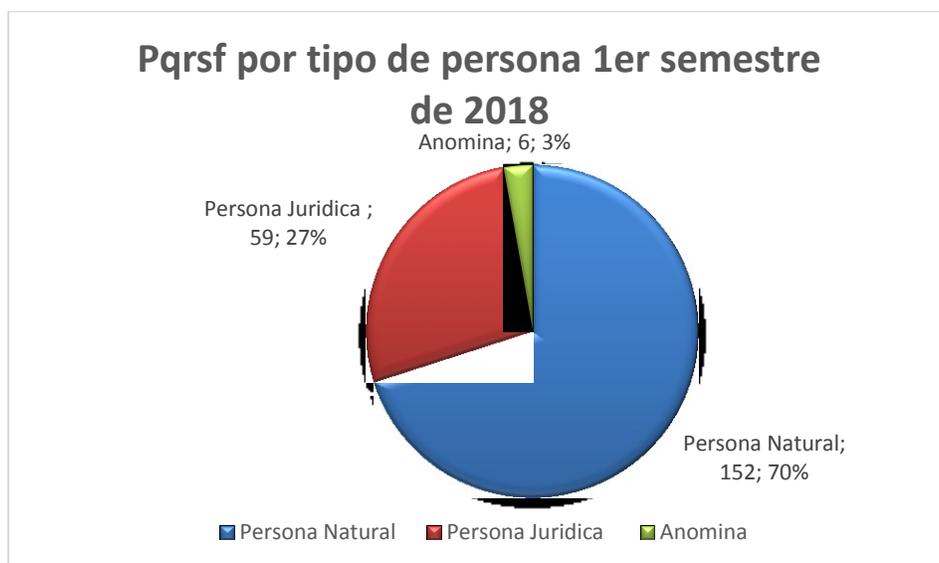


Grafico 6. Pqrsf por tipo de persona

Fuente: Control de pqrsf

### g. Pqrsf respondida

Teniendo como soporte los documentos generados para la respuesta de cada una de las pqrsf y se envían vía correo electrónico en formato pdf al mail de calidad, se procede a subir a Sisnet Correspondencia y se actualiza Control de pqrsf. En lo transcurrido del primer semestre del 2018 el 95.85% de las pqrsf se cuentan con los soportes para el cierre en calidad, del 4.15% restante el 3,69%% de las solicitudes se encuentran a tiempo, el 0,46% se adelantaron acciones y se está a la espera de los soportes.



Gráfico 7. Pqrsf Estado pqrsf

Fuente: Control de pqrsf

## h. Oportunidad en la respuesta

De las pqrsl que se encuentran cerradas, se identificó que el 83.17% de las solicitudes se gestionaron en un tiempo inferior a 15 días, se presenta un 16.83% mayor a 15 días, situaciones generadas a las acciones que la misma ley establece y que por su complejidad requieren de un mayor tiempo para brindar respuesta.

Proceso / Número Dias	Total	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	25	29	32	33	37	40
1, Gestión Estratégica	18		1	1	1			1	1	3	4	2	1	1								1						1			
10, Gestión para el Desarrollo Institucional	20	2		1		1	2	1		1	2		2	3		2	1		1						1						
11, Gestión Financiera	18	6	6	1					2		1	1					1														
12, Gestión de Contratación y Compras	6				1	1					2			1			1														
13, Gestión Jurídica	6									2		1					1									1	1				
4, Gestión para el desarrollo y Fortalecimiento de	5		1				1								1		1			1											
5, Gestión de Gobierno, Seguridad y Convivencia Ci	63	1	4	3	2	6	2	5	2	7	3	4		1	1	1	6		3	2	2	1	2	1			1		1	1	1
6, Gestión para ejercer el derecho a la salud	7					1	1		1			1			1	1					1										
7, Gestión para el ordenamiento Territorial, ambiente	52		2	1	1	3	2	4	1	3	4	8	3	2	1	5	3	3	2	2						2					
7, Gestión para consolidar la infraestructura municipal y garantizar el	1																1														
8, Gestión para consolidar la infraestructura muni	12	1			1		2	1		2	1	1					2						1								
<b>Total</b>	<b>208</b>	<b>10</b>	<b>14</b>	<b>7</b>	<b>5</b>	<b>13</b>	<b>8</b>	<b>13</b>	<b>8</b>	<b>16</b>	<b>18</b>	<b>18</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>10</b>	<b>14</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
No.		<b>36</b>					<b>94</b>					<b>43</b>					<b>35</b>														
%		<b>17,31</b>					<b>45,19</b>					<b>20,67</b>					<b>16,83</b>														
		<b>83,17</b>															<b>16,83</b>														

Tabla 1. Pqrsf oportunidad de la respuesta

Fuente: Control de pqrsl

## i. Seguimiento de satisfacción

Semanalmente se realiza llamada telefónica a los solicitantes, donde se confirma la entrega de la respuesta y se manifiesta de manera voluntaria la conformidad ante la respuesta. El resultado del seguimiento se obtiene un 46.15% con satisfacción, el 12.02% presenta inconformidad, el 30.29% se desconoce la satisfacción ya que no se obtiene respuesta en las llamadas que se realizan en diferentes fechas y hora, en esta porcentaje se encuentran las solicitudes anónimas.

El 3.85% presentan seguimiento con una llamada sin que estas fueran atendidas, sin embargo, se procederá a realizar las 3 llamadas respectivas, igualmente se presenta un 7,69% que no cuenta con seguimiento debido a los soportes fueron entregados durante la elaboración del informe, igualmente se procederá a realizar las llamadas respectivas.

Descripcion seguimiento	Total de IdPqrsf	ene	feb	mar	abr	may	jun
Una llamada de seguimiento	8						8
Sin seguimiento	16						16
Satisfacción	96	13	30	22	16	13	2
En seguimiento	25	7	4	7	4	3	
No se puede hacer seguimiento	63	10	12	13	8	16	4
<b>Total</b>	<b>208</b>	<b>208</b>	<b>208</b>	<b>208</b>	<b>208</b>	<b>208</b>	<b>208</b>

Tabla 2. Pqrsf seguimiento satisfacción pqrsf

Fuente: Control de pqrsf

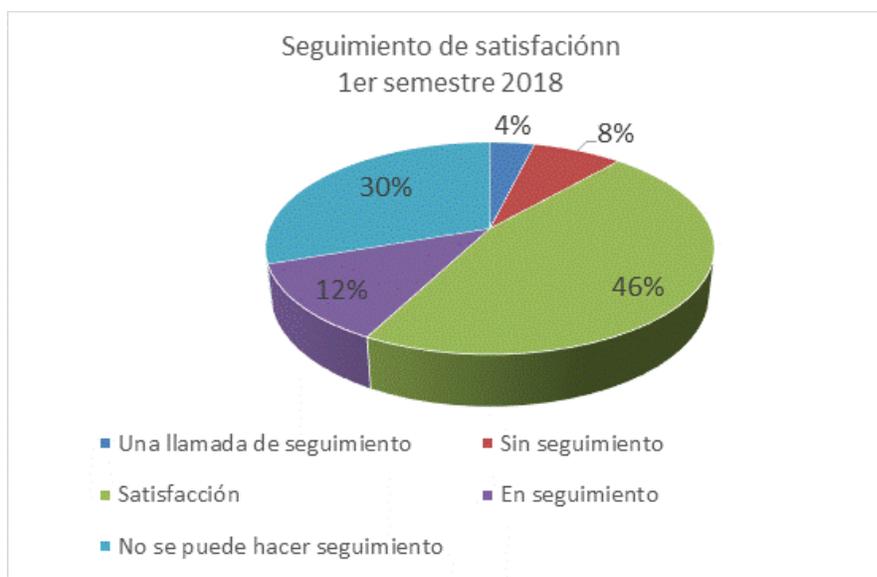


Gráfico 9. Pqrsf seguimiento

Fuente: Control de pqrsf

## 2. Conclusiones

Se genero conciencia al interior de la administración para la entrega oportuna de los soportes ante la respuesta de pqrsl.

El envío del semáforo semanal a los responsables del proceso, permite que se envíe los soportes a calidad las acciones documentadas y recordar las pqrsl próximas a vencer.

Existe un alto porcentaje de llamada de seguimiento de satisfacción que no son contestadas por los solicitantes, lo que no permite evidenciar con exactitud la satisfacción de los solicitantes.

## 3. Recomendaciones

Fortalecer la entrega o notificación de las respuestas que se brindan de manera física y por medios electrónicos.

Fortalecer el sistema de correspondencia donde permita identificar y ampliar el número de días teniendo en cuenta el tipo de solicitud conforme a lo establecido en la ley.

Verificar por parte del responsable las inconformidades presentadas ante el seguimiento de las respuestas, con el fin de tomar acciones de mejora al proceso o que permitan al solicitante darle claridad ante las decisiones tomadas por la administración evidenciadas en las acciones ejecutadas y que no son de agrado del solicitante pero que están dentro de la ley.

Generar acciones que permitan reducir el porcentaje donde no se conoce la satisfacción de las respuestas brindadas por la Administración.