



ALCALDIA MUNICIPAL DE SOPO
Secretaria de Desarrollo Institucional
Atención al Ciudadano

Informe Mensual de PQRSF
Junio 2021

Elaborado por:
Laura Milena Ospina Lozano
Profesional Atención al Ciudadano

Sopó, 12 de julio 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 junio del 2021 en cuanto al ingreso, registro, gestión y entrega de Pqrsf radicadas en las diferentes secretarías y oficinas 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 sexto mes del 2021 en la Administración Municipal, a través de:

- Ventanilla Única: Carrera 3 No. 2-45

- Correos electrónicos institucionales

contactenos@sopo-cundinamarca.gov.co

alcaldia@sopo-cundinamarca.gov.co

pqrd@sopo-cundinamarca.gov.co

- Sede electrónica oficial del municipio Link Ciudadanos

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

a. Naturaleza de requerimiento.

Durante el mes de junio del 2021, se recibieron 39 Pqrsf a través de los diferentes canales con los que cuenta la Administración Municipal, presentándose el 46% en derechos de petición, el 28% en peticiones, el 18% en quejas, el 5% en reclamos y el 3% en sugerencias.

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.

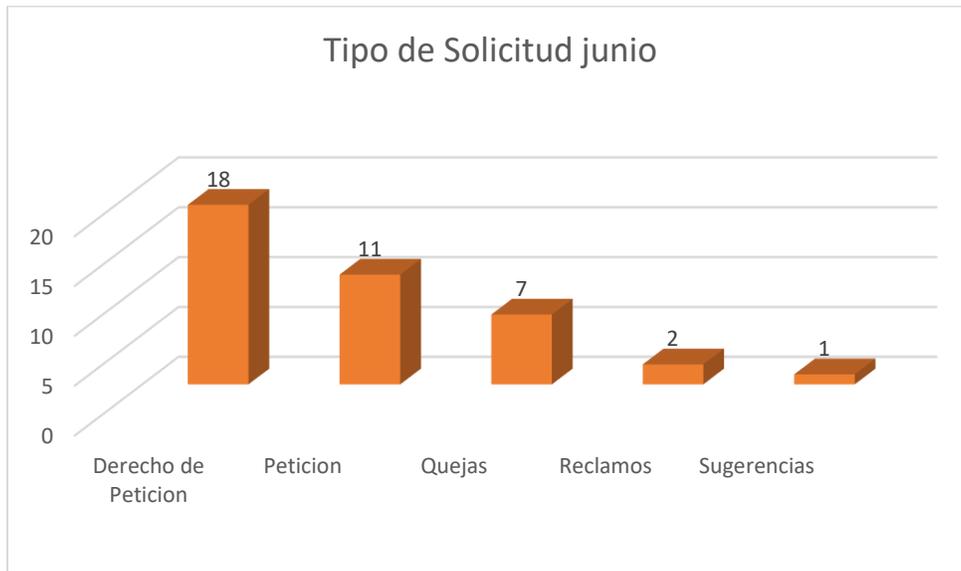


Gráfico No. 1 Naturaleza

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, a continuación se describe el modo de radicación para el mes de junio evidenciando que el 43% de las solicitudes se radicaron de manera presencial; el 31% lo realizo usando el módulo de Pqrsf que está en la página web de la Administración Municipal, por correo electrónico el 26%.

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.

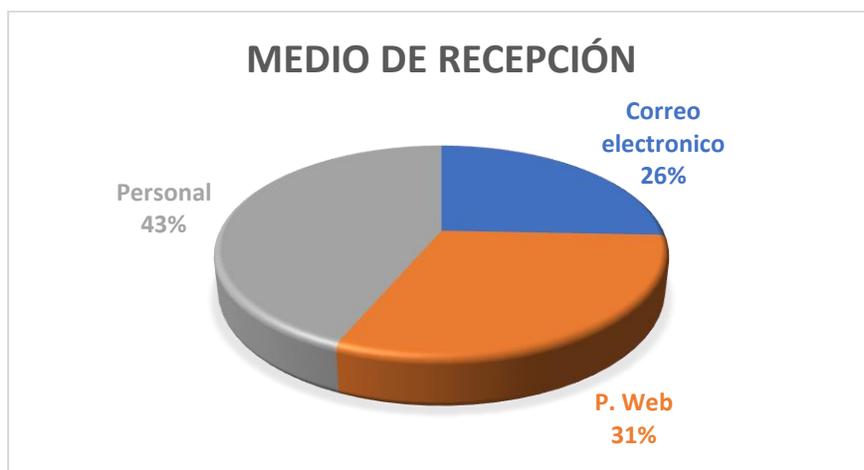


Gráfico No. 2 Medio de recepción

Fuente: Control de Pqrsf



c. Pqrsf por proceso

Durante el mes de junio se puede evidenciar en la gráfica que la relación de la recepción de solicitudes fue de manera proporcional y secuencial en las secretarías de la administración, siendo la secretaría de gobierno, la secretaría de Urbanismo con mayor incidencia donde se radicaron más solicitudes respectivamente.

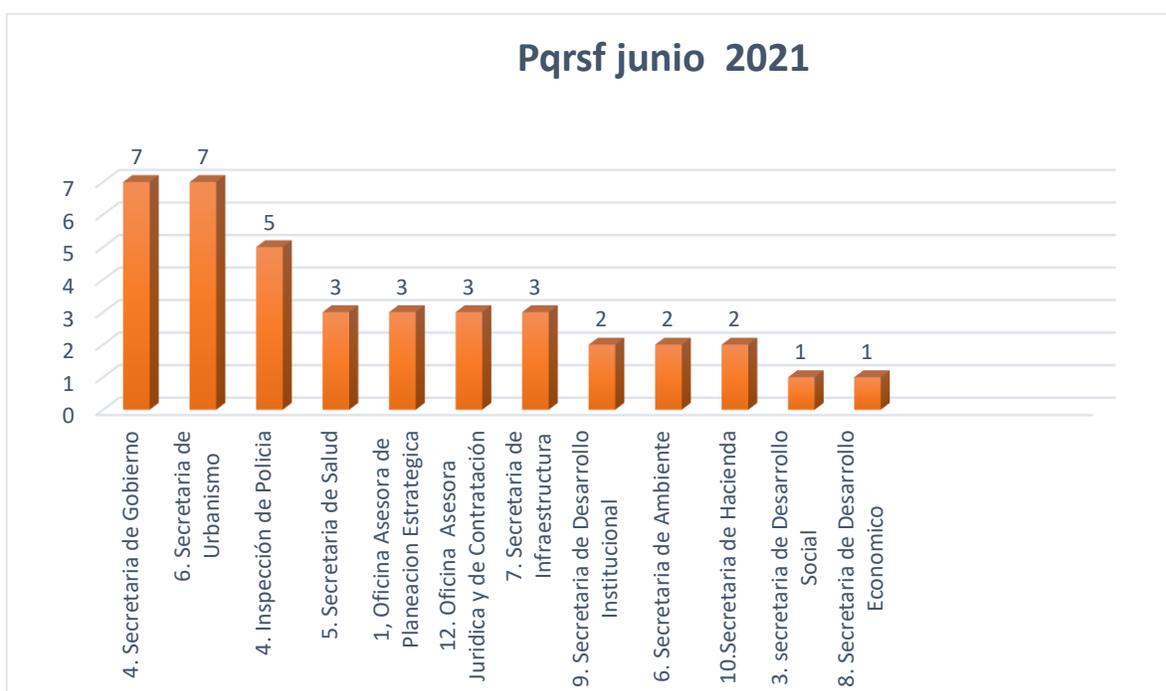


Gráfico 3. Pqrsf por proceso

Fuente: Control de Pqrsf



d. Tipo de solicitud

Los temas con mayor solicitud presentados durante el mes de junio, fueron relacionados a solicitudes de trámites y servicios propios de la Administración Municipal, evidenciando con mayor frecuencia 13 solicitudes de información referente sobre los procesos y tramites ejecutados en la Administración.

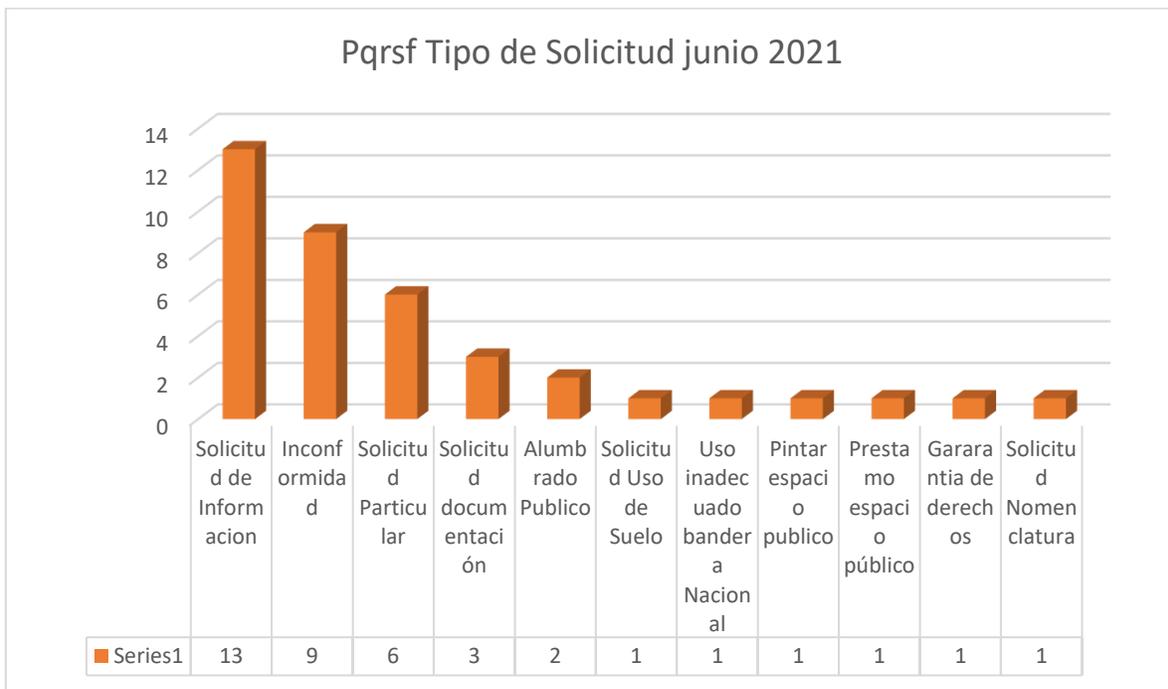


Gráfico 4. Pqrsf

Fuente: Control de Pqrsf



e. Pqrsf por sector

Durante la ejecución del mes, se logra identificar que el 21% de las solicitudes corresponden al centro urbano del municipio, el 11% a la ciudad de Bogotá, el 8% al sector de pueblo viejo, solicitudes anónimas 8%, la vereda del chuscal 5%, la vereda de San Gabriel 5%, Briceño 3% y bellavista 3%, el 12% son solicitudes de otros Municipios y finalmente el 24% de las solicitudes no disponen sector.



Gráfico 5. Pqrsf por sector

Fuente: Control de Pqrsf



f. Pqrsf por naturaleza:



Gráfico 6. Pqrsf por tipo de persona

Fuente: Control de Pqrsf

Estas solicitudes fueron clasificadas de la siguiente manera: por persona jurídica con un 21%, persona natural el 69%, de forma anónima 10%.

- **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.

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 67 % de las solicitudes que ingresaron en el mes de mayo se encuentran cerradas, el 33 % restante se registran como abiertas, sin embargo, se encuentran dentro del



plazo establecido por el decreto 106 del 27 de mayo de 2021, el cual amplía 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 a tiempo, pero no realizan la notificación al área de atención al ciudadano, 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 relación al mes anterior se evidencia una disminución en las solicitudes en los derechos de petición del 12%
- Se evidencia que la Secretaria de Gobierno y la Secretaria de Urbanismo y desarrollo territorial, son las secretarias con mas solicitudes durante el mes de junio
- Con relación al mes inmediatamente anterior se evidencio una disminución de un 10 % en la radicación de las solicitudes por parte de la comunidad
- De acuerdo a las solicitudes se evidencia que los ciudadanos tramitan peticiones frente a la solicitud de información con un incremento del 26%
- El 67 % de las solicitudes que ingresaron en el mes de junio se encuentran cerradas, dando respuesta oportuna dentro de los tiempos establecidos por ley



- En relación con el mes anterior se evidencia una disminución en las solicitudes recepcionadas por Ventanilla Única de manera personal, incrementando las solicitudes de por Pagina Web
- Desde la Secretaría Jurídica y Contratación se socializan los actos administrativos que modifican los tiempos de respuesta y las modificaciones a la emergencia sanitaria Covid-19.
- De acuerdo a los tiempos de respuesta establecidos por ley se acoge el Decreto N° 106 del 27 de mayo de 2021 "Por el cual se acoge a Resolución Nacional No 0738 del 26 mayo de 2021", "Por la cual se prorroga la emergencia sanitaria por el nuevo coronavirus Covid-19, declarada mediante Resolución 385 de 2020 y prorrogada a su vez por las Resoluciones 844, 1462 y 2230 de 2020 y 222 de 2021" y se dictan otras disposiciones".
- Desde el cargo de atención al ciudadano se realiza continuo acompañamiento en relación a los tiempos de respuesta que se deben aplicar a las solicitudes de Pqrsf radicadas en la administración municipal.
- Desde la oficina de Control Interno se realiza el seguimiento a las respuestas de las Pqrsf reportadas en el semáforo informativo, publicado de manera semanal
- En el texto adjunto de la publicación que se realiza de manera semanal del semáforo (Tiempos de Respuesta Pqrsf), se emite la información en relación a los tiempos establecidos por ley los cuales se deben cumplir para brindar las respuestas a la comunidad de acuerdo al decreto establecido durante el mes de junio.
- Cuando se realiza cierre y trazabilidad de las Pqrsf anónimas radicadas por los diferentes canales de atención, se realiza la respectiva publicación en la Página de la Alcaldía Municipal en la sección de Notificación de terceros
- 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

- De manera mensual enviar vía correo electrónico la encuesta de satisfacción de las pqrst a las diferentes dependencias, con el fin de dar conocer el grado de satisfacción del usuario, dando cumplimiento y aplicabilidad de las encuestas desde las diferentes dependencias
- Realizar el envío del semáforo semanal los días viernes a primera hora, con el fin de brindar tiempo acorde durante el día para el envío de las respuestas de las pqrst que se reportan en estado rojo en el semáforo desde las diferentes secretarías
- Continuar con la sensibilización hacia el personal interno en la importancia de la entrega oportuna de soportes de Pqrst a la oficina de atención al ciudadano
- 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.
- Por medio de correo electrónico notificar a las dependencias que tienen dudas sobre el proceso adecuado y óptimo de las respuestas de las diferentes solicitudes, en donde se especifique que se debe informar mediante correo electrónico a la oficina de atención al ciudadano adjunto con la respuesta para realizar el correspondiente cierre de la misma en el aplicativo de Access.
- Socializar el proceso de publicaciones de las respuestas anónimas por página web en notificación a terceros para dar cierre correspondiente y oportuno a la solicitud.