



## ALCALDÍA MUNICIPAL DE SOPÓ

**Secretaría de Desarrollo Institucional  
Área de Atención al Ciudadano**

### **INFORME DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EXTERNO PRIMER SEMESTRE 2021**

**Elaborado por:  
Laura Milena Ospina Lozano  
Profesional Universitaria Atención al Ciudadano**

Sopó, 22 julio del 2021



## INFORME DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EXTERNO PRIMER SEMESTRE 2021

La Administración del Municipio de Sopó puso a disposición de la ciudadanía y grupos de interés la encuesta de satisfacción al usuario utilizando los diferentes canales de atención presencial, telefónico, virtual y escrito, buscando mejorar la atención y facilitar el acceso a la información y servicios que ofrece la entidad, desde el área Atención al Ciudadano se implementó un sistema de evaluación y análisis que permite conocer y hacer seguimiento a la percepción de nuestros usuarios con respecto a la atención recibida y con base en los resultados de este ejercicio, gestionar acciones encaminadas al fortalecimiento del proceso y a la óptima prestación del servicio.

El resultado de la percepción de satisfacción de los grupos de valor es fundamental para implementar acciones de mejora en la prestación de los servicios ofrecidos por la Entidad y promover la mejora continua de la misma.

### **Generalidades**

La recolección de información se hizo a través de encuestas realizadas a los ciudadanos que ingresaron a las diferentes dependencias de la Administración Municipal durante el primer semestre de la vigencia 2021.

### **Objetivo de la encuesta:**

Evaluar la calidad en la prestación del servicio por parte de la Entidad a través de los diferentes canales de atención habilitados para tal fin; Presencial, telefónico, virtual generando acciones de mejora encaminadas hacia el fortalecimiento del proceso y la satisfacción de los ciudadanos.

### **Ámbito de aplicación**

Está dirigido a todos los funcionarios y contratistas de la Alcaldía Municipal de Sopó, que toda vez que por razón de sus cargos y funciones y/o actividades, constante eventualmente interactúan con los ciudadanos, generando la necesidad de implementar estándares de relación y comportamiento.



La aplicación del Protocolo del Servicio al Ciudadano, deber ser de carácter obligatorio y de manera permanente en todos los ámbitos de la entidad, sobre todo al momento de ofrecer productos y/o servicios.

### **Fecha de Aplicación:**

1 de enero – 30 de junio de 2021

### **Frecuencia:**

Semestral

### **Muestra:**

- **Universo:** Usuarios que ingresaron a las diferentes dependencias a realizar algún trámite y que aceptaron diligenciar la encuesta.

- **Tamaño de la Muestra:** Conformada por cuatrocientos cinco (424) usuarios.

- **Método de Evaluación:** Con el propósito de establecer el nivel de aceptación, para la implementación de acciones de mejora, se establecen unos parámetros de servicio para ser calificados, donde el usuario lee la pregunta propuesta y marca un emoticón de acuerdo a la experiencia recibida, teniendo como opciones: **Excelente, Bueno, Regular, Malo y No Aplica.**

### **Elementos Comunes a todos los Canales de Atención**

Los canales de atención son espacios de los que se valen los ciudadanos para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la Entidad y del Estado en general.

Los canales de atención puestos al servicio de la comunidad: presencial, telefónico y virtual.

### **Atributos del buen servicio**

Un servicio de calidad debe cumplir con varios atributos, buscando satisfacer los usuarios tanto internos como externos.

• **Respetuoso:** los seres humanos esperan ser reconocidos y valorados sin que se desconozcan nuestras diferencias.

• **Amable:** cortés, pero a la vez sincero.



- **Confiable:** de la manera prevista en las normas y con resultados certeros.
- **Empático:** la capacidad de una persona para escuchar, entender adaptarse y valorar adecuadamente las actitudes, necesidades y comportamientos de otra persona.
- **Incluyente:** de calidad para todos los ciudadanos sin distinciones, ni discriminaciones.
- **Oportuno:** en el momento adecuado, cumpliendo los términos acordados con el ciudadano.
- **Efectivo:** resuelve la solicitud presentada por el usuario.

El buen servicio va más allá de la simple respuesta a la solicitud del ciudadano: debe satisfacer a quien lo recibe; esto supone comprender las necesidades de los usuarios, lo que a su vez exige escuchar al ciudadano e interpretar bien sus necesidades. Los ciudadanos necesitan información y aprecian que ésta les sea dada de manera oportuna, clara y completa.

### La metodología a utilizar

Para la medición de la satisfacción del cliente, se usó la de muestreo aleatorio simple, que se hará mediante la aplicación de una encuesta semiestructurada de selección múltiple, que será diligenciada por los usuarios que soliciten los servicios que ofrecen las dependencias que se relacionan a continuación:

Las encuestas de satisfacción recolectadas durante el primer semestre del 2021 fueron: **424** la cual es tramitada desde ventanilla única y desde las diferentes dependencias externas al palacio Municipal. Desde allí, se solicita a los usuarios diligenciar la encuesta del servicio recibido, del mismo modo los funcionarios y contratistas de las dependencias externas solicitará de la manera más formal y respetuosa que diligencien la encuesta la cual podrá ser en formato digital o en físico.



El formato de la encuesta es el siguiente:

PREGUNTAS	CALIFICACIÓN				
	EXCELENTE	BUENO	ACEPTABLE	MALO	NO APLICA
Califique el trato y la atención que recibió por parte de los funcionarios durante su visita a la entidad					
¿Considera que la explicación por parte del funcionario acerca de su duda fue clara y precisa? Como lo califica					
¿Cómo califica usted el nivel de satisfacción en cuanto a la calidad de nuestro servicio?					
¿Cómo fue la orientación por parte de recepción?					
¿Cómo fue la atención por parte del personal de seguridad?					

Imagen 1 Fuente Propia, Archivo Drive

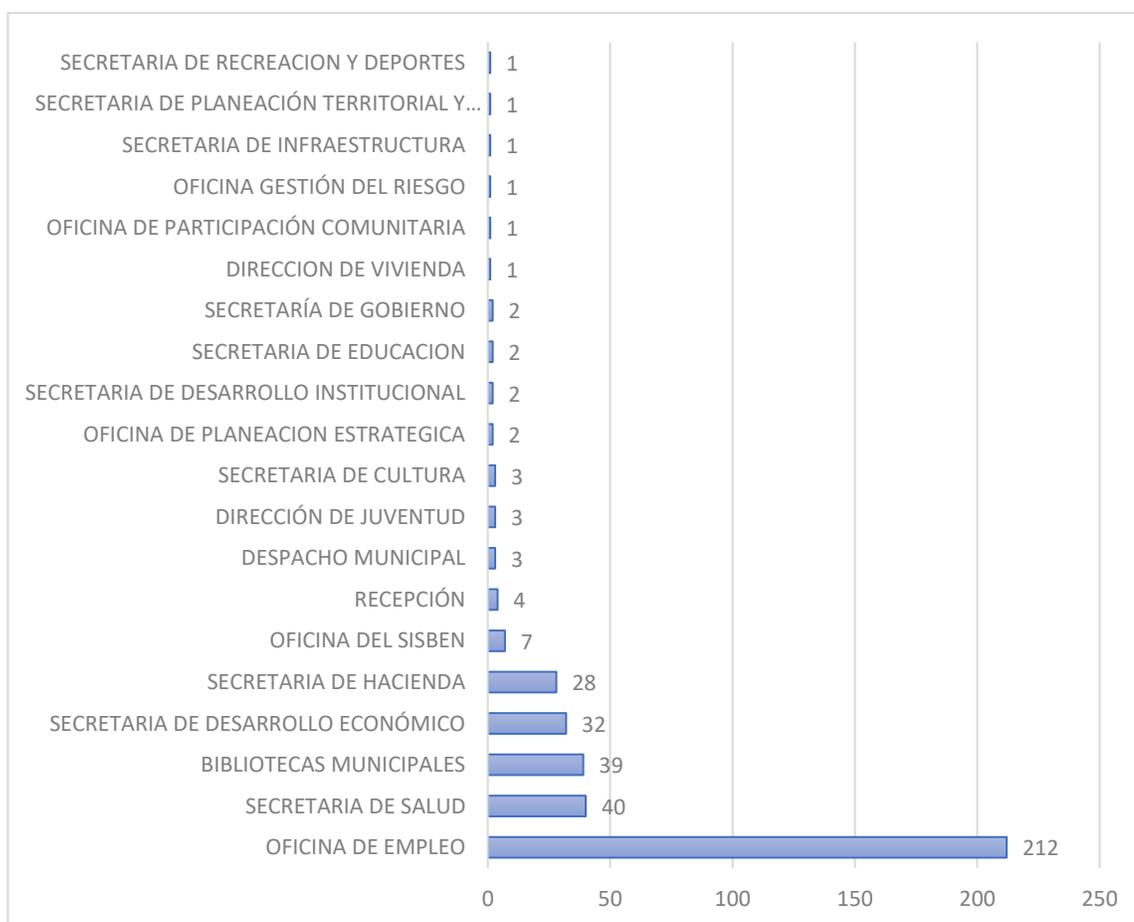


Gráfico No. 1 Fuente Propia

Fuente: Cliente externo



Desde el área de Atención al ciudadano y en conjunto con el apoyo de ventanilla única se recogieron y tabularon los datos de las encuestas diligenciadas entre los meses de enero a junio del año en curso 2021. Actividad que comienza desde su planificación, aplicación, verificación de resultados y datos y toma de acciones en el mes siguiente a la aplicación.

### Consolidado encuesta cliente primer semestre 2021

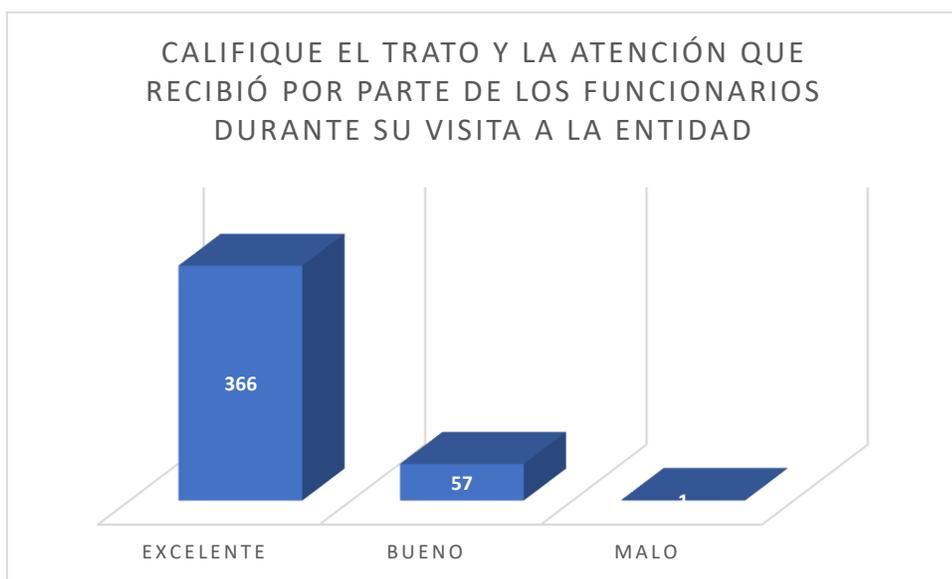


Gráfico No. 2 Fuente Propia

Fuente: Cliente externo



Gráfico No. 3 Fuente Propia

Fuente: Cliente externo



Analizando los resultados de las gráficas: consolidado del primer semestre 2021, se logró determinar que el 99.5 % de la población encuestada brinda una calificación entre excelente Buena, el 0.5 % califica la satisfacción como mala.

A continuación, se presentan los resultados por cada una de las preguntas.

### Pregunta No. 1

**Califique el trato y la atención que recibió por parte de los funcionarios durante su visita a la entidad**

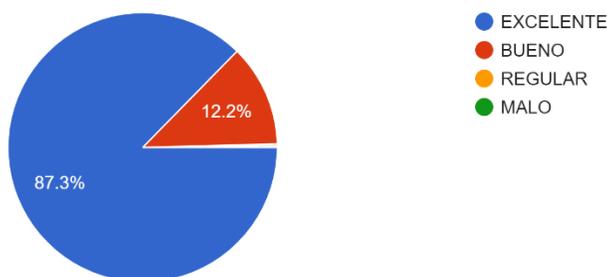


Imagen 2 Fuente Propia, Archivo Drive

Analizando los resultados de la gráfica se puede determinar que el 87.3 % de la población encuestada brinda una calificación excelente, el 12.2 % da la calificación Buena, el 0.5% la califica como malo



## Pregunta No. 2

**¿Considera que la explicación por parte del funcionario acerca de su duda fue clara y precisa? Como lo Califica**

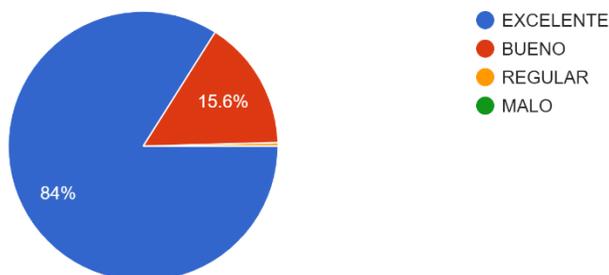


Imagen 3 Fuente Propia, Archivo Drive

Analizando los resultados de la gráfica se puede determinar que el 84 % de la población encuestada brinda una calificación excelente, el 15.6 % da la calificación Buena.

## Pregunta No. 3

**¿Cómo califica usted el nivel de satisfacción en cuanto a la calidad de nuestro servicio?**

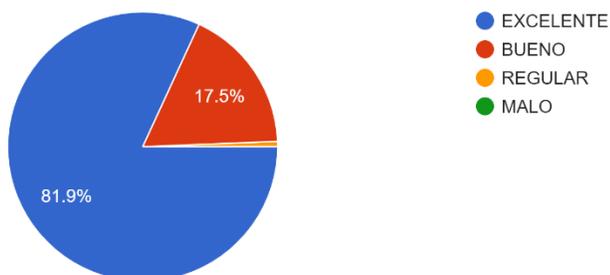


Imagen 4 Fuente Propia, Archivo Drive

Analizando los resultados de la gráfica se puede determinar que el 81.9% de la población encuestada brinda una calificación excelente, el 17.5% da la calificación Buena, el 0.6% la califica la satisfacción como regular



#### Pregunta No. 4

¿Cómo fue la orientación por parte de recepción?

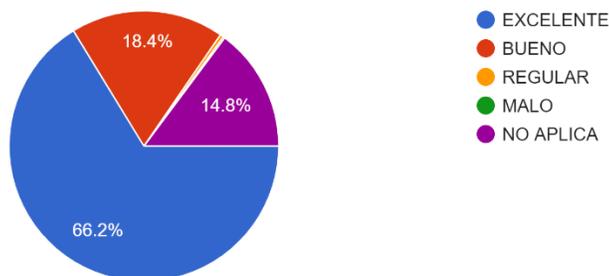


Imagen 5 Fuente Propia, Archivo Drive

Analizando los resultados de la gráfica se puede determinar que el 66.2 % de la población encuestada brinda una calificación excelente, el 18.4% da la calificación Buena, el 0.4% como regular, el 0,2 califica la atención como malo y el 14.8% da la respuesta como no aplica al dirigirse a oficinas fuera de la sede principal

#### Pregunta No. 5

¿Cómo fue la atención por parte del personal de seguridad?

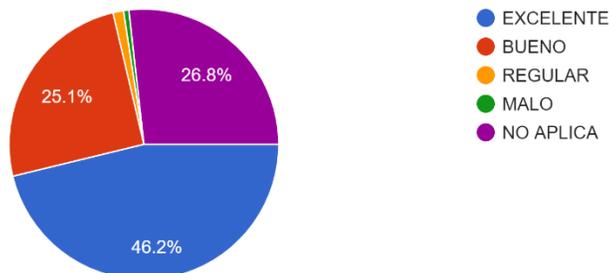


Imagen 6 Fuente Propia, Archivo Drive

Analizando los resultados de la gráfica se puede determinar que el 46.2 % de la población encuestada brinda una calificación excelente, el 25.1% da la calificación Buena, el 1.3% la califica como regular, el 0.6 % califica la orientación como mala, y el 26.8 % da la respuesta como no aplica al dirigirse a oficinas fuera de la sede principal.

Alcaldía Municipal, Carrera 3 N° 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



### Comentarios por parte de los usuarios:

La atención en general muy buena y todos muy amables
Me dio la información completa, donde tenía que hacer la fila.
Fue inmediata la respuesta
El trato y las soluciones que fueron brindadas cumplieron con mis expectativas e inquietudes
La señora es muy amable, explica a donde dirigirse y saluda educadamente
La amabilidad es la cara del lugar
Amable la funcionaria
Hablan de buena manera, con la debida educación y respeto
Trato amable al recibirme, y tuvieron todos los protocolos de bioseguridad y me dijeron todo el trámite que venía a diligenciar.
Lo atienden a uno rápido y atentos.
No contesto encuestas, lo hago xq quiero resaltar la excelente atención de la funcionaria de hacienda, 1a
Subatención fue muy buena
Son muy amables, tratan con respeto y saludan.
Nos aclaró nuestras dudas
Amables
La orientación es perfecta y clara, no me pusieron a dar vueltas.
Me orientaron muy bien en todos los sentidos
Fue buena ya que me atendió muy bien
Buena asesoría por parte de la funcionaria
Conocía el tema, amabilidad y respeto con el contribuyente
Me indicó correctamente la ubicación de la oficina y fue muy cordial
Suministro la información de manera clara y amable
La orientación fue muy bien explicada
Amabilidad
Me dieron respondieron bien y el trato fue amable
Lo reciben cordialmente y lo dirigen al área correspondiente
El celador me atendió muy bien muy clara la información



Dan las indicaciones correctas y muy amablemente.
Porque saludan, colaboran y le indicaron como llegar a la oficina-
Buen servicio de atención
Buen servicio
Buen protocolo
Por su amabilidad y excelente servicio
Por su amabilidad y excelente servicio
Me explicaron donde era la oficina
Es una persona muy cordial a la hora de recibir a las personas
Me atendieron oportunamente y la orientación fue clara.
Buena orientación
Fue muy buena la atención y muy eficiente
Entendí perfectamente
Cordialidad y orientación acertada
Me dan la información. adecuada
Siempre son muy cordiales
Saluda y da buena orientación
Le dieron información clara y precisa
Supieron guiarme
Excelente atención
Normal, me guío a donde tenía que ingresar algo sencillo
Entendí muy bien
Le dio una respuesta adecuada de manera educada
Su amabilidad y pronta respuesta a mi requerimiento
Buena atención
Son atentos, orientan ante cualquier pregunta
Amabilidad y orientación clara
La buena energía de la sra
Muy bien me explicaron muy claro todo.
Porque se dirige a las personas con respeto y ante todo es atenta a la necesidad o solicitud de la persona que desea ingresar a la instalación para tomar el servicio.



Me atendió muy amable y me indico hacia donde debía dirigirme
porque me dieron la atención y respuesta a mis preguntas a tiempo y de manera educada
Saludaron amablemente y me guiaron
Porque me explican bien
Tuve una excelente atención y fueron resueltas todas mis inquietudes
Me explicaron donde era la oficina
Hubo el protocolo de rigor por pandemia
Buena comunicación, amabilidad
Te dan la información completa
Porque me explicaron bien el proceso
Muy buena atención
Porque se aclararon mis dudas
Me atendieron bien, y me dieron una buena explicación de los perfiles de la hoja de vida
Por saber orientar a la persona
Buena comunicación y trato desde el momento de ingresar a las instalaciones, hasta salir de ellas.
Buena educación y amabilidad
Por su amabilidad
Me resolvieron mis dudas
Me resolvieron mis dudas
Claridad amabilidad y conocimiento
Porque me dan toda la información adecuada con una muy buena actitud
Buena atención
Son amables y dan buena información
Nos da una buena orientación acerca de cómo debe ir la hoja de vida, de los datos que debe contener nos dan toda la información correspondiente
Por que el servicio óptimo en la calidez humana
una excelente atención una persona muy respetuosa
porque me brindaron la atención que necesitaba
por qué la información fue clara y veraz
me ofrecieron orientación en todo el proceso



buen trato
la respuesta fue pronta.
es excelente teniendo en cuenta que asesoran para un buen diligenciamiento de la hoja de vida con el fin de especificar la experiencia laboral
me dirigió a la oficina
fue atenta y colaboradora
muy formal y amable
la orientación y el trato con respeto
atención de buena manera y me colaboro con la indicación
su atención e información fue clara. persona amable.
decente, claro y preciso. amable
fue cordial al ingresar a la Policarpa
por la atención recibida vía telefónica y por email.
una muy buena atención.
calidez humana
fue una colaboración excelente con nuestra junta de acción comunal
porque cumplen su función para la orientación y resuelven las dudas
adquiere conocimientos de las plataformas que no sabia
por que me atendió amablemente y me oriento excelentemente
mucha cordialidad
todos los funcionarios han sido siempre muy atentos
muy amable y atento
me supo aclarar mis dudas.
la atención fue excelente, la orientación y la explicación a mis dudas fue clara
porque me explicaron cosas que yo no sabía de mi hoja de vida
me párese muy buena la manera que atienden en cada situación
muy buena la atención
la información es clara y el trato de personal muy especial
por q nos orientan muy bien para realizar las hojas de vida y para tener un perfil acorde
por la actitud de servicio y la colaboración que se me ofreció
hacen visitan con protocolo con guantes cofia y buena actitud

Alcaldía Municipal, Carrera 3 N° 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



por qué fue cordial y decente a la hora de atenderme, también fue claro con las instrucciones que me dio para acercarme y consultar mis dudas
explican bien
por su atención su cordialidad y formalidad
conoce plenamente los ítems a evaluar y da orientaciones claras y precisas
la atención de las profesionales que realizaron la visita fue clara, precisa y una muy buena atención.
obtuve la información completa y necesaria
se brindó la información correcta y orientó para el trámite.
me dio las orientaciones correctas
la persona es bastante respuesta con los demás
bueno porque nos dan enseñanzas
amabilidad
fueron muy respetuosos y serviciales
nos ayudan en el desarrollo de las guías y hace actividades de lectura y escritura
nos tratan bien y nos explican el desarrollo de las guías
por que nos ayudan a realizar las tareas
por que nos hacen talleres y nos ayudan con nuestras guías
porque nos hace talleres
atiende bien y nos explica bien.
nos sabe explicar muy bien.
por que me tratan bien y me explican muy bien las cosas
porque la persona es amable
si dan buena atención
la atención fue cordial, atenta y oportuna
lo tratan a uno bien y me gustan los talleres.
porque nos explica y nos ayuda.
es excelente ya que siempre están pendientes de nosotros a cualquier duda y siempre nos ayudan en lo que necesitamos
por que los protocolos de bioseguridad se hacen cumplir de manera absoluta
toda la información brindada es clara
el personal tuvo una excelente atención en todo momento y fueron aclaradas las dudas



porque me gustan las actividades de lectura e internet.
se entiende las explicaciones y quedo satisfecha con las respuestas.
porque nos explican bien.
fue aclarada con precisión mi duda
muy cordial
me explica bien
queda satisfecha con la información y lo que haces por uno.
porque puedo venir a estudiar
me parece buen servicio
porque la buena atención prestada por su bibliotecaria
porque siempre hay buen trato y buen servicio.
por su forma de tratar las visitantes por qué nos orientó de lo que teníamos que hacer
porque da un buen servicio

Tabla 1 Fuente Propia, Archivo Drive

### Sugerencias e inquietudes

buen servicio, sugiero revisar el sistema de pagos por pse, la plataforma trami app sopó, no funciona bien, todas las veces que intente ingresar no fue posible, como tampoco pude recuperar mi contraseña, me quede esperando el correo por 3 días, haciendo el intento cada día y nunca llego el correo habilitándome para ingresar, es por eso que tuve que llamar en donde obtuve solución y puede hacer el pago vía transferencia desde mi cuenta.
sigan así
ninguna
mala asesoría y atención en recepción, mala información en las oficinas.
ninguna
ojalá las demás dependencias sigan el ejemplo de ellos, que trabajan con el alma.
ninguna
muy agradecido con la administración y los funcionarios de la imita por el kit de herramientas entregado ya que es justo lo que necesitamos los campesinos para trabajar



ninguna
sigan asi, tienen un excelente servicio, ojalá todas las alcaldías fueran así de amables.
ninguna
no tardar tanto en hacer seguir a la persona para que le brinden información felicitaciones!! sorprendido de la eficiencia.
ninguna
ninguna
ninguna
todo claro
ninguna
me ayudó mucho para aclarar lo del curso de atención al cliente
el vigilante nos debe aplicar el alcohol y el gel para evitar los contagios.
ninguna
ninguna
felicitaciones sigan así prestando un buen servicio al cliente. gracias.
muchas gracias por la atención
no incurrió en ningún costo
se le aplico chip de identificación animal a todas nuestras mascotas muchas gracias
ninguna
ninguna
mejorar la atención en servicio de seguridad, la primera impresión es muy importante
ninguna
fue vía telefónica
si se trata de la actitud y la atención por parte del funcionario que hizo la visita, fue buena
agradeciendo de antemano el contar con nuestras opiniones con respecto al acompañamiento que llevan ustedes a nuestros emprendimientos. dicho esto nuestro bar tiene como solicitud ser un poco más claros a la hora de imponer un toque de queda o ley seca, ya que no se da el tiempo suficiente de reacción y de buscar estrategias para tratar de vernos lo menor afectados posible.
es importante para nosotros tener más contacto con ustedes y de esta forma



generar espacios con los cuales podamos engrandecer el comercio de nuestro municipio, teniendo como premisa los protocolos de bioseguridad y menguando el impacto económico negativo que ha generado la pandemia y las condiciones sociales por las cuales estamos pasando en este momento.
ninguna
el señor muy buna gente
ninguna
fue respuesta de inmediato mi solicitud
ninguna
podría haber más encuentros virtuales, pues muchas más personas se verían beneficiadas de los excelentes servicios de sopó.
ninguna
ninguna
ninguna
ninguna
el personal de seguridad podría ser más atento a la hora de recibir al personal en la entrada brindando buena información
ninguna
ninguna

Tabla 2 Fuente Propia, Archivo Drive

## POBLACIÓN ATENDIDA POR LA ADMINISTRACION MUNICIPAL

El número de usuarios que fueron atendidos durante el primer semestre del presente año, por los diferentes medios (Presenciales, virtuales, telefónico), esta información va a permitir a la alta dirección analizar el consolidado de la población que fue atendida durante la vigencia y tomar las decisiones pertinentes, cuando haya lugar.

Usuarios Atendidos Primer semestre 2021		
Proceso	# de Usuarios Atendidos	%



Secretaría de Desarrollo Económico	588	24,4%
Despacho	456	19,0%
Oficina de Planeación Estratégica	324	13,5%
Secretaría de Urbanismo y Desarrollo Territorial	314	13,1%
Secretaría de Educación	230	9,6%
Secretaría de Infraestructura	140	5,8%
Secretaría de Desarrollo Institucional	134	5,6%
Oficina Asesora Jurídica y de Contratación	122	5,1%
Secretaría de Salud	37	1,5%
Oficina de Comunicaciones	25	1,0%
Secretaría de Hacienda	36	1,5%
<b>Total</b>	<b>2,406</b>	<b>100</b>

Tabla 3 Fuente Propia, Archivo Drive

- 1. Secretaría de Desarrollo Económico:** En el primer semestre del año 2021 los funcionarios y contratistas atendieron aproximadamente: **588** usuarios en sus diferentes programas.
- 2. Despacho:** En el primer semestre del año 2021 la dependencia del Despacho atendió aproximadamente: **456** usuarios de manera presencial, de acuerdo a las citas asignadas por el Señor Alcalde.
- 3. Oficina de Planeación Estratégica:** En el primer semestre del año 2021 los funcionarios y contratistas atendieron aproximadamente: **324** usuarios en sus diferentes programas.



4. **Secretaría de Urbanismo y Desarrollo Territorial:** En el primer semestre del año 2021 los funcionarios y contratistas atendieron aproximadamente: **314** usuarios en sus diferentes programas.
5. **Secretaria de Educación:** En el primer semestre del año 2021 los funcionarios y contratistas atendieron aproximadamente: **230** usuarios en sus diferentes programas.
6. **Secretaria de Infraestructura:** En el primer semestre del año 2021 los funcionarios y contratistas atendieron aproximadamente: **140** usuarios en sus diferentes programas.
7. **Secretaria de Desarrollo Institucional:** En el primer semestre del año 2021 los funcionarios y contratistas atendieron aproximadamente: **134** usuarios en sus diferentes programas.
8. **Oficina Asesora Jurídica y de Contratación:** En el primer semestre del año 2021 los funcionarios y contratistas atendieron aproximadamente: **122** usuarios en sus diferentes programas.
9. **Secretaria de Salud:** En el primer semestre del año 2021 los funcionarios y contratistas atendieron aproximadamente: **37** usuarios en sus diferentes programas.
10. **Oficina de Comunicaciones** En el primer semestre del año 2021 los funcionarios y contratistas atendieron aproximadamente: **25** usuarios en los diferentes servicios.
11. **Secretaria de Hacienda:** En el primer semestre del año 2020 los funcionarios y contratistas atendieron aproximadamente: **36** usuarios en los diferentes servicios

Teniendo en cuenta lo antes mencionado, podemos decir que el total de la población universo, es de **2.406** usuarios externos atendidos aproximadamente, durante el primer semestre del 2021, cabe resaltar que las demás secretarías que no se encuentran mencionadas anteriormente a la



fecha no enviar el reporte correspondiente el cual fue solicitado por correo electrónico a todas las secretarías y dependencias.

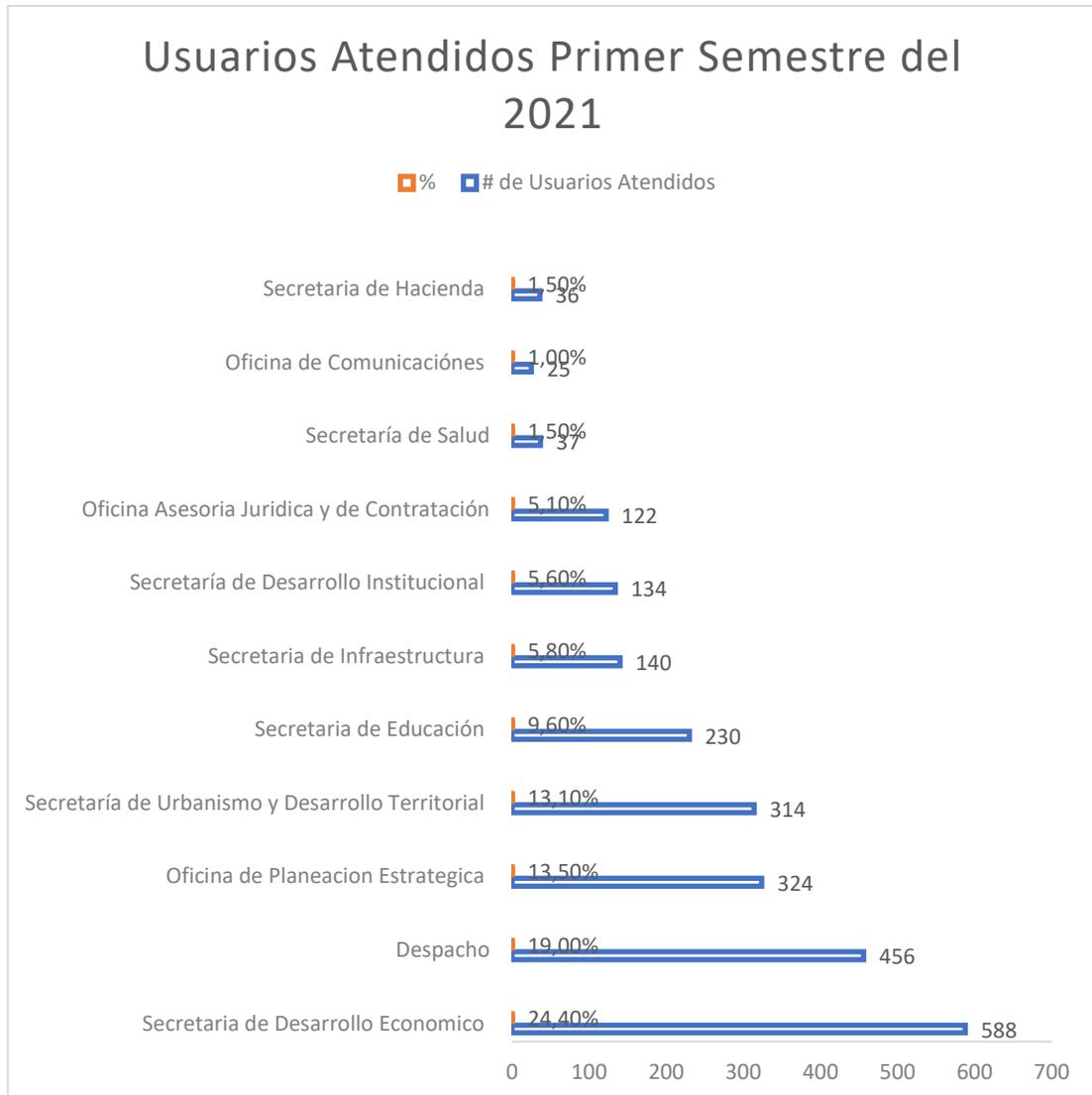


Gráfico No. 4 Fuente Propia

Fuente: Cliente externo



## INFORME DE PQRSF PRIMER SEMESTRE 2021

Este informe pretende dar a conocer a la ciudadanía en general, la gestión realizada por la Administración Municipal durante el primer semestre 2021 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 2021 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)

[pqrsfd@sopo-cundinamarca.gov.co](mailto:pqrsfd@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 2021, se recibieron 233 Pqrsf a través de los diferentes canales con los que cuenta la Administración Municipal, presentándose el 60.5 % en derechos de petición, el 23.6 % en peticiones, el 10.3% en reclamos, el 6.3 % en relación a las quejas, y el 1.3 % 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

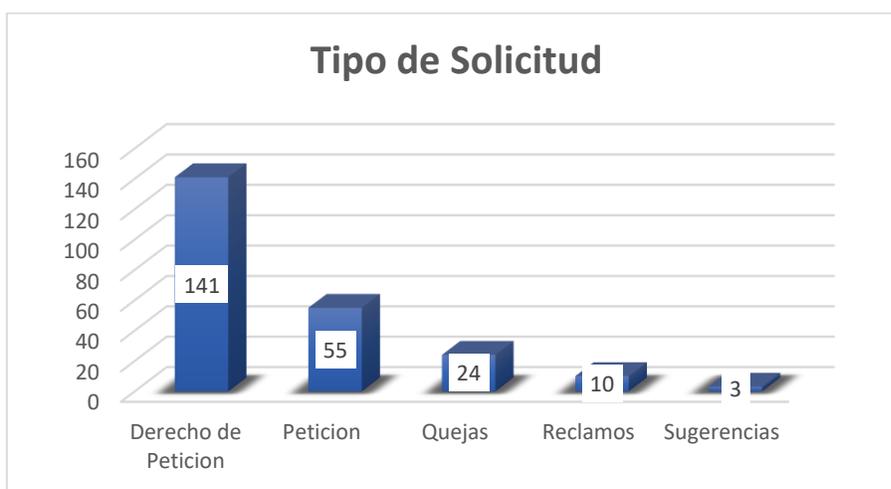


Gráfico No. 1 Tipo de solicitud

Fuente: Control de Pqrsf



Tipo Solicitud	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Derecho de Petición	21	22	24	23	33	18	141
Petición	10	7	3	14	10	11	55
Quejas	1	2	5	5	4	7	24
Reclamos	3	2	1	2	0	2	10
Sugerencias	0	0	1	0	1	1	3
Felicitaciones	0	0	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>33</b>	<b>34</b>	<b>44</b>	<b>48</b>	<b>39</b>	<b>233</b>

Tabla 1 Fuente Propia, Archivo Drive

### b. Medio de recepción

Es importante mencionar que la atención de en esta vigencia se realizó de manera virtual y presencial desde Ventanilla Única en el Palacio Municipal, es allí, donde se evidencia que la mayoría de solicitudes se recibieron de forma virtual por medio de los diferentes correos institucionales y por medio de Ventanilla Única y la pagina web oficial del municipio personal, 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:

- Correo Electrónico: 77 solicitudes
- Personal: 68 solicitudes
- Módulo de Pqrsf Pagina Web:55 solicitudes
- Documento:30 solicitudes
- Teléfono: 3 solicitudes



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

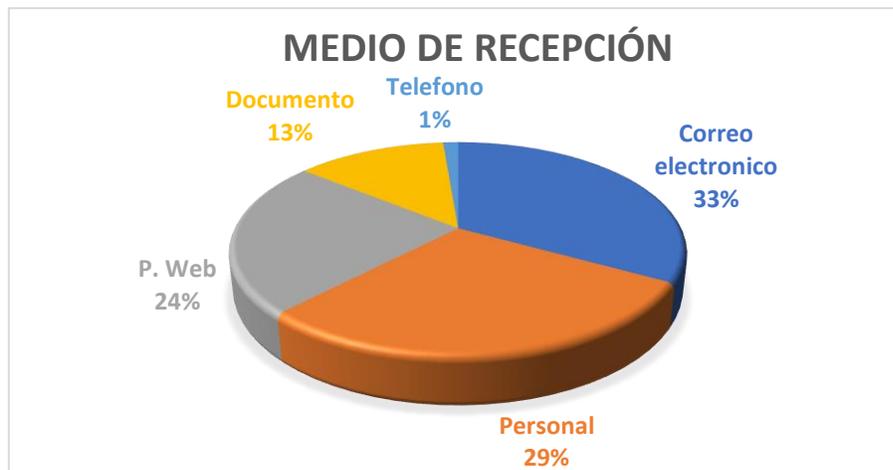


Gráfico No. 2 Medio de Recepción

Fuente: Control de Pqrsf

## 2. Pqrsf por Dependencia

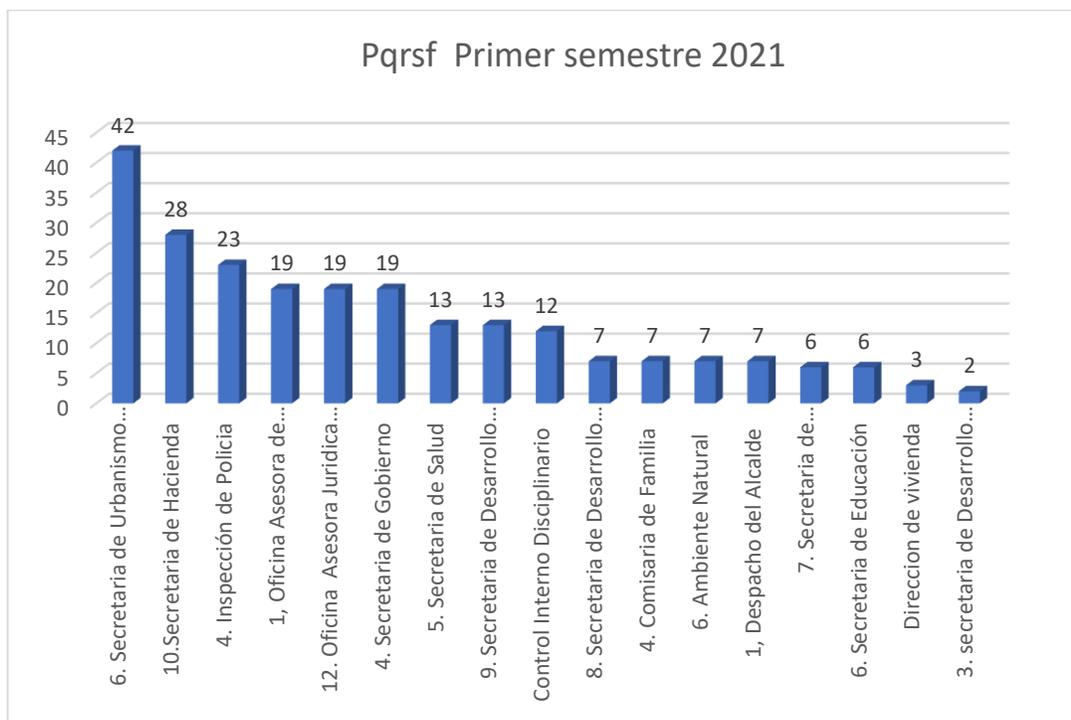




Gráfico No. 3 Primer semestre 2021

Fuente: Control de Pqrsf

En el primer semestre 2021 se radicaron más solicitudes en la Secretaria de Urbanismo y Desarrollo Territorial con 42 solicitudes, seguido de la secretaria de Hacienda con 28 solicitudes e inspección de policía con 23 solicitudes y el restante de las secretarías presentan solicitudes de manera proporcional

### 3. Tipo de solicitud

En el primer semestre 2021 el tema principal solicitado por los usuarios fue la información general del municipio como conceptos de uso de suelos, Adicional a ello, se radicaron solicitudes presentando inconformidad sobre problemas de construcción, convivencia, movilidad del Municipio, restablecimiento de espacios públicos debido a la pintura en las calles por las protestas, 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 y las construcciones realizadas por el Municipio.

### 4. Pqrsf por Sector

El 26.6 % de las solicitudes provienen del casco urbano, el 26.6% se recibieron de la ciudad de Bogotá, en este semestre las solicitudes de forma anónima representan un 6.4 % el 40.4 % restante están distribuidas en las veredas del municipio y sus alrededores

### 5. Pqrsf por naturaleza:

Estas solicitudes fueron clasificadas de la siguiente manera: por persona natural 149 solicitudes lo que representa 64%; por persona jurídica con 65 solicitudes lo que representa un 28%; 15 solicitudes anónimas lo que representa el 6% y 4 Solicitud de manera colectiva lo que representa el 2% para un total de 233 solicitudes radicadas.

### 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 95 % de las solicitudes que ingresaron en el primer semestre del 2021 se encuentran cerradas, el otro 5% restante se registran como abiertas, sin embargo, se encuentran dentro del plazo establecido por la ley para brindar la oportuna respuesta.



Tabla 4. Estado respuesta 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 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 generadas al usuario.

Es importante mencionar que la administración municipal, se acogió a los decretos presidenciales donde indica ampliación a los tiempos de respuesta a las diferentes solicitudes.



## Conclusiones

- Se puede determinar que el nivel de satisfacción en términos generales es óptimo (99%), relacionado con la cantidad de usuarios que ingresaron a las diferentes secretarías de la administración municipal a realizar algún trámite o solicitud.
- En relaciones con el semestre anterior se evidencia una disminución del 2% en las quejas radicadas a la entidad para el presente año
- La administración municipal dando cumplimiento a la directiva ambiental, inicio con la aplicación de la encuesta a través de los medios digitales, con la generación del código QR y URL lo cual ha permitido la reducción de papel.
- Se realizó cambio del operador a Nexura en el aplicativo de Pqrsf desde la Página Oficial de la entidad y se creó el formato de las solicitudes lo que le permite al ciudadano radicar sus Pqrsf de manera más sencilla y rápida
- Dentro de la Administración Municipal de forma continua se generan diferentes alternativas por cada una de las diferentes secretarías, cumpliendo con las exigencias que solicitan los usuarios buscando el beneficio del usuario y la entidad
- Se evidencia un aumento significativo en las solicitudes realizadas de manera virtual por medio de los correos institucionales y el aplicativo en la página oficial de la Alcaldía Municipal, lo que disminuye el desplazamiento de la comunidad a la entidad, evidenciando la importancia en el cuidado de la Salud durante esta emergencia sanitaria
- 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



## Recomendaciones

- Buscar estrategias que permitan la aplicación de las encuestas de satisfacción en todos los procesos, buscando tener mejores resultados.
- Implementar capacitaciones de forma periódica al personal que tiene relación directa con la atención al usuario.
- Dar cumplimiento en la socialización y aplicación de la Carta del trato digno y el código de integridad, con el fin de implementar pautas de comportamiento y parámetros en la solución de conflictos y comunicación asertiva al momento de presentarse una situación que genere dificultad en la atención al Ciudadano desde todas las secretarías y dependencias.
- Analizar la posibilidad de solicitar personal para la tabulación de las encuestas diligenciadas de manera física por la comunidad y realizar la implementación de un artefacto tecnológico que permita la aplicación de las encuestas de satisfacción.
- Estudiar la posibilidad de incrementar el número de personal en la ventanilla única, con la finalidad de mejorar los tiempos de respuesta a los usuarios finales.
- Continuar con la sensibilización hacia el personal en la importancia de la entrega oportuna de soportes de Pqrsf oportunamente y así disminuir la apuración de las pqrsf en el semáforo informativo.
- A todas las secretarías al momento de realizar el cierre de las solicitudes radicadas en su dependencia, por favor informar mediante correo electrónico [pqrsd@sopo-cundinamarca.gov.co](mailto:pqrsd@sopo-cundinamarca.gov.co) para realizar el correspondiente cierre de la misma en el aplicativo de Access.
- En trabajo articulado con la secretaria de Planeación Estratégica, se implementará una visualización por Power BI el cual es publicado en la Página de la Alcaldía dispuesto a la Comunidad en general para analizar los resultados encontrados del presente informe de manera más didáctica e interactiva.