



ALCALDÍA MUNICIPAL DE SOPÓ

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

INFORME DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EXTERNO VIGENCIA 2021

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

Sopó, 06 enero del 2022



POBLACIÓN ATENDIDA POR LA ADMINISTRACION MUNICIPAL

El número de usuarios que fue atendido durante la vigencia del año 2021, por los diferentes medios (Presenciales, virtuales, telefónico), fue: **3.441**

Es importante informar que la Administración Municipal, tiene habilitado todos los medios de recepción de información para dar respuesta a las diferentes solicitudes de la comunidad, previendo los contagios de la pandemia a nivel mundial del COVID-19, tanto para la comunidad como los funcionarios y contratistas de la entidad.

Usuarios Atendidos Primer semestre 2021		
Proceso	# de Usuarios Atendidos	%
Secretaria de Desarrollo Económico	896	26,04
Oficina de Planeación Estratégica	490	14,24
Despacho	471	13,69
Secretaría de Urbanismo y Desarrollo Territorial	326	9,47
Secretaria de Educación	333	9,68
Secretaria de Cultura	177	5,14
Secretaria de Infraestructura	144	4,18
Secretaría de Desarrollo Institucional	141	4,10
Secretaria de Deportes	131	3,81
Oficina Asesora Jurídica y de Contratación	123	3,57
Secretaría de Salud	100	2,91
Secretaria de Hacienda	36	1,05
Secretaría de Desarrollo Social	33	0,96
Oficina de Comunicaciones	28	0,81
Secretaria de Gobierno	7	0,20
Dirección de Vivienda	4	0,12
Secretaria de Ambiente	1	0,03
TOTAL	3.441	100,00

Tabla 1 Fuente Propia.



1. **Secretaría de Desarrollo Económico:** En la vigencia del año 2021 los funcionarios y contratistas atendieron aproximadamente: **896** usuarios en sus diferentes programas.
2. **Oficina de Planeación Estratégica:** En la vigencia del año 2021 los funcionarios y contratistas atendieron aproximadamente: **490** usuarios en sus diferentes programas.
3. **Despacho:** En la vigencia del año 2021 los funcionarios y contratistas atendieron aproximadamente: **471** usuarios en sus diferentes programas.
4. **Secretaría de Urbanismo:** En la vigencia del año 2021 los funcionarios y contratistas atendieron aproximadamente: **326** usuarios en sus diferentes programas.
5. **Secretaría de Educación:** En la vigencia del año 2021 los funcionarios y contratistas atendieron aproximadamente: **333** usuarios en sus diferentes programas.
6. **Secretaría de Cultura:** En la vigencia del año 2021 los funcionarios y contratistas atendieron aproximadamente: **177** usuarios de manera presencial, de acuerdo a las citas asignadas por el Señor alcalde.
7. **Secretaría de Infraestructura:** En la vigencia del año 2021 los funcionarios y contratistas atendieron aproximadamente: **144** usuarios en los diferentes servicios.
8. **Secretaría de Desarrollo Institucional:** En la vigencia del año 2021 los funcionarios y contratistas atendieron aproximadamente: **141** usuarios en los diferentes servicios.
9. **Secretaría de Deportes:** En la vigencia del año 2021 los funcionarios y contratistas atendieron aproximadamente: **131** usuarios en sus diferentes programas.



- 10. Oficina de Jurídica y Contratación:** En la vigencia del año 2021 los funcionarios y contratistas atendieron aproximadamente: 123 usuarios en los diferentes servicios
- 11. Secretaria de salud:** En la vigencia del año 2021 los funcionarios y contratistas atendieron aproximadamente: 100 usuarios en sus diferentes programas.
- 12. Secretaria de hacienda:** En la vigencia del año 2021 los funcionarios y contratistas atendieron aproximadamente: 36 usuarios en sus diferentes programas.
- 13. Secretaria de Desarrollo Social:** En la vigencia del año 2021 los funcionarios y contratistas atendieron aproximadamente: 33 usuarios en sus diferentes programas.
- 14. Oficina de Comunicaciones e Información:** En la vigencia del año 2021 los funcionarios y contratistas atendieron aproximadamente: 28 usuarios en los diferentes servicios
- 15. Secretaria de Gobierno:** En la vigencia del año 2021 los funcionarios y contratistas atendieron aproximadamente: 7 usuarios en los diferentes servicios
- 16. Dirección de vivienda:** En la vigencia del año 2021 los funcionarios y contratistas atendieron aproximadamente: 4 usuarios en los diferentes servicios
- 17. Secretaria de Ambiente:** En la vigencia del año 2021 los funcionarios y contratistas atendieron aproximadamente: 1 usuarios en los diferentes servicios

Teniendo en cuenta lo antes mencionado, podemos decir que el total de la población universo, es de 3.441 usuarios externos atendidos aproximadamente, durante la vigencia 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.



Gráfica 1. Fuente Propia

RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCION

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 la Oficina del Sistema de Gestión de Calidad y 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 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 por razón de sus cargos y funciones y/o actividades, constante o 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 al 31 de diciembre de 2021

Frecuencia:

Anual

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 mil cuatrocientos cincuenta y nueve (1459) 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

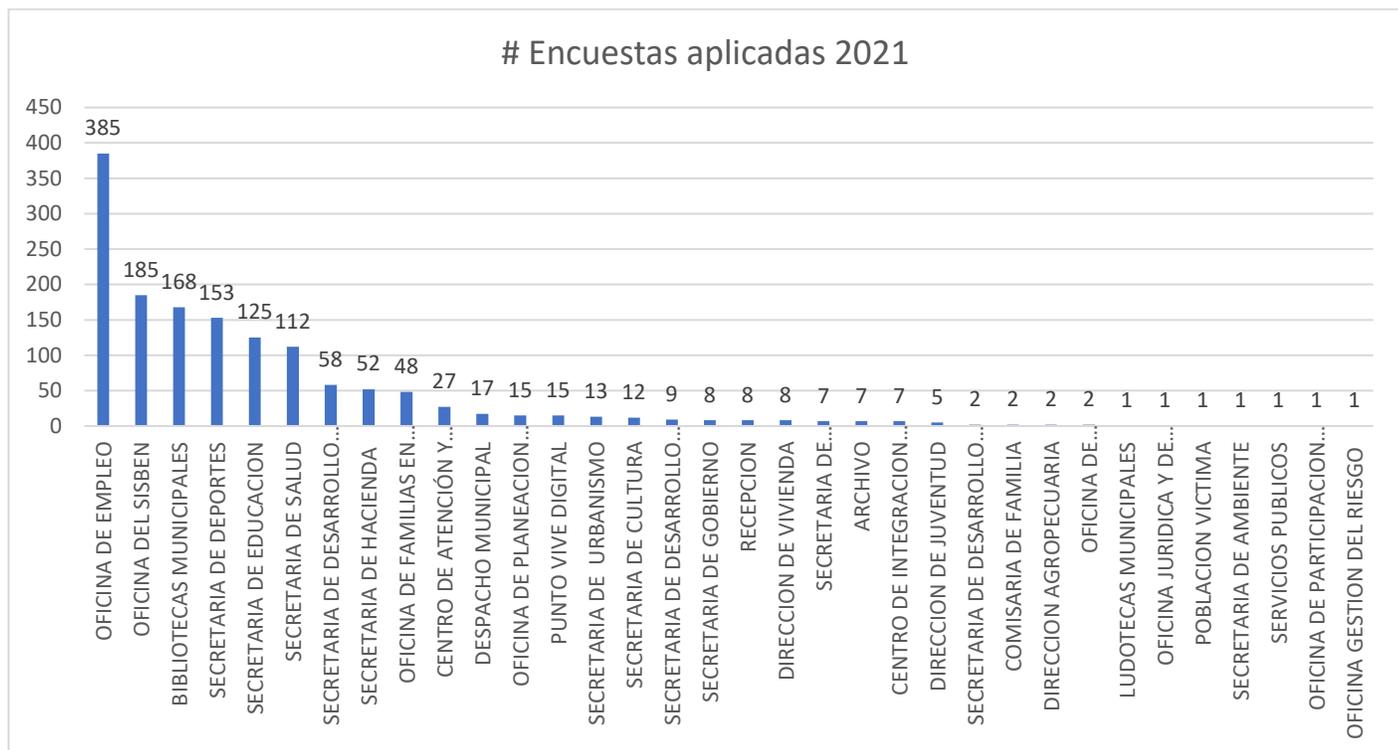
Para la medición de la satisfacción del cliente, se usó la de muestreo aleatorio simple, que se hará mediante la aplicación de una encuesta semiestructurada de selección múltiple, que será diligenciada por los usuarios que soliciten los servicios que ofrecen las dependencias que se relacionan a continuación:

Las encuestas de satisfacción recolectadas durante la vigencia 2021 fueron: **1.459** la cual es tramitada desde ventanilla única y a través de los medios tecnológicos, 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:

		CALIFICACIÓN				
		EXCELENTE	BUENO	ACEPTABLE	MALO	NO APLICA
PREGUNTAS						
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



Gráfica.2 Fuente Propia SGC

DEPENDENCIAS	# ENCUESTAS APLICADAS 2021
OFICINA DE EMPLEO	385
OFICINA DEL SISBEN	185
BIBLIOTECAS MUNICIPALES	168
SECRETARIA DE DEPORTES	153
SECRETARIA DE EDUCACION	125
SECRETARIA DE SALUD	112
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	58
SECRETARIA DE HACIENDA	52
OFICINA DE FAMILIAS EN ACCION	48
CENTRO DE ATENCIÓN Y PREPARACIÓN FISICA "CAPF"	27
DESPACHO MUNICIPAL	17



OFICINA DE PLANEACION ESTRATEGICA	15
PUNTO VIVE DIGITAL	15
SECRETARIA DE URBANISMO	13
SECRETARIA DE CULTURA	12
SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL	9
SECRETARIA DE GOBIERNO	8
RECEPCION	8
DIRECCION DE VIVIENDA	8
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	7
ARCHIVO	7
CENTRO DE INTEGRACION CULTURAL "CIC"	7
DIRECCION DE JUVENTUD	5
SECRETARIA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	2
COMISARIA DE FAMILIA	2
DIRECCION AGROPECUARIA	2
OFICINA DE COMUNICACIONES E INFORMACION	2
LUDOTECAS MUNICIPALES	1
OFICINA JURIDICA Y DE CONTRATACION	1
POBLACION VICTIMA	1
SECRETARIA DE AMBIENTE	1
SERVICIOS PUBLICOS	1
OFICINA DE PARTICIPACION COMUNITARIA	1
OFICINA GESTION DEL RIESGO	1
TOTAL	1459

Tabla.2 Fuente Propia

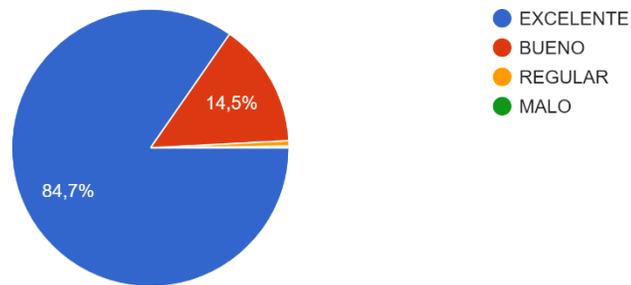


A continuación, se presentan los resultados por cada una de las preguntas.

Pregunta No. 1

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

1.461 respuestas



Grafica 3. Fuente Propia

Analizando los resultados de la gráfica se puede determinar que el 84.7% de la población encuestada brinda una calificación excelente, el 14,5 % da la calificación Buena, el 0.8% la califica como regular.

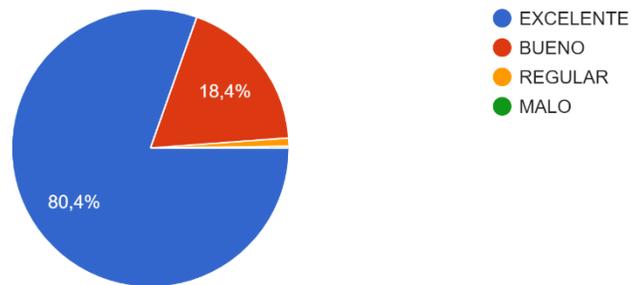


Pregunta No. 2

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

Como la califica

1.461 respuestas



Grafica 4. Fuente Propia

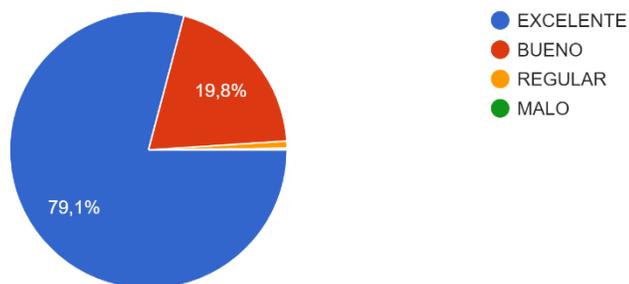
Analizando los resultados de la gráfica se puede determinar que el 80.4 % de la población encuestada brinda una calificación excelente, el 18.4% da la calificación Buena y el 1.2 % la califica como regular



Pregunta No. 3

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

1.461 respuestas



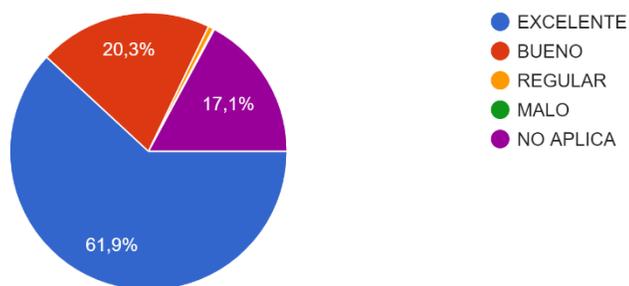
Grafica 5. Fuente Propia

Analizando los resultados de la gráfica se puede determinar que el 79.1% de la población encuestada brinda una calificación excelente, el 19,8 % da la calificación Buena y el 1.1 % la califica como regular

Pregunta No. 4

¿Cómo fue la orientación por parte de Recepción?

1.461 respuestas



Grafica 6. Fuente Propia

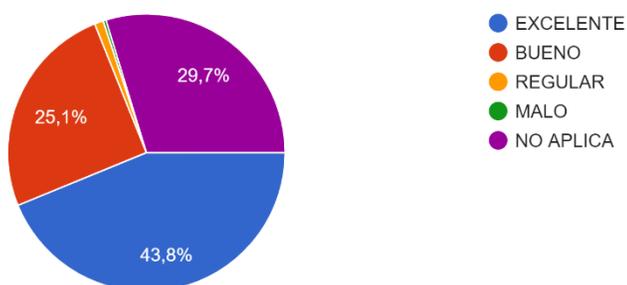


Analizando los resultados de la gráfica se puede determinar que el 61.9% de la población encuestada brinda una calificación excelente, el 20.3% da la calificación como Buena, el 17.1 como no aplica y 0.7 como regular

Pregunta No. 5

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

1.461 respuestas



Gráfica 7. Fuente Propia

Analizando los resultados de la gráfica se puede determinar que el 43.8 % de la población encuestada brinda una calificación excelente, el 25.1% da la calificación como Buena, el 29.7% no aplica, el 1% como regular y el 0,4 como malo



COMENTARIOS ENTRE EXCELENTE Y BUENO, BRINDADOS POR LOS USUARIOS ATENDIDOS, VIGENCIA 2021

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 traro y las soluciones que fueron brindadas cumplieron con mia 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 atencion de la funcionaria de hacienda, 1a
Su atención fue muy buena
Son muy amables, tratan con respeto y saludan.
Nos aclaro 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 asesoria por parte de la funcionaría
Conocía el tema, amabilidad y respeto con el contribuyente
Me indico 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 visitas con protocolo con guantes, cofia y buena actitud
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 respetuosa 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 3 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



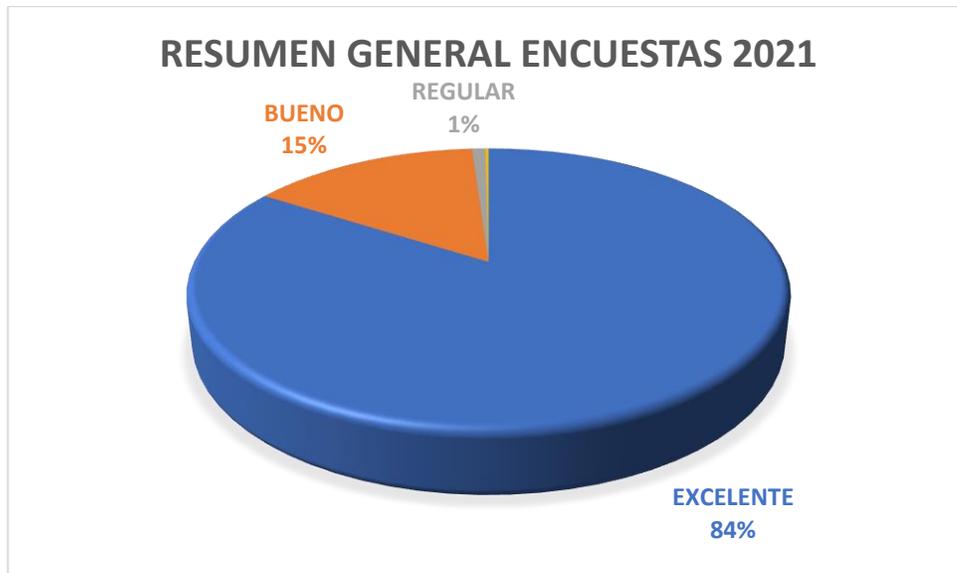
reacción y de buscar estrategias para tratar de vernos lo menor afectados posible.
es importante para nosotros tener más contacto con ustedes y de esta forma generar espacios con los cuales podamos engrandecer el comercio de nuestro municipio, teniendo como premisa los protocolos de bioseguridad y menguando 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 4. Fuente Propia, Archivo Drive

Desde la oficina de atención al usuario, se tabularon los datos de las encuestas diligenciadas entre los meses de enero a diciembre de la vigencia 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 externo Vigencia 2021



Grafica 8. Fuente Propia

Analizando los resultados de las gráficas: de la vigencia 2021, se logró determinar que el 99 % de la población encuestada brinda una calificación entre Excelente y Buena y el 1% la califica como regular



INFORME ANUAL DE PQRSF 2021

1. Informe pormenorizado

El informe que se presenta corresponde a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones que se recibieron durante el año 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
 - calidad@sopo-cundinamarca.gov.co
 - ciudadanos@sopo-cundinamarca.gov.co
 - pqrd@sopo-cundinamarca.gov.co
- Página web oficial del municipio Link Ciudadanos
 - <http://sopo-cundinamarca.gov.co/Paginas/default.aspx>

a. Naturaleza de requerimiento.

Las solicitudes recibidas se identificaron por requerimiento durante el 2021

Derecho de petición	284	58,3%
Petición	154	31,5%
Quejas	35	7,0%
Reclamos	11	2,2%
Sugerencias	3	0,6%
Felicitaciones	2	0,4%
Total	489	100 %

Tabla 5. Control de Pqrsf - 2021

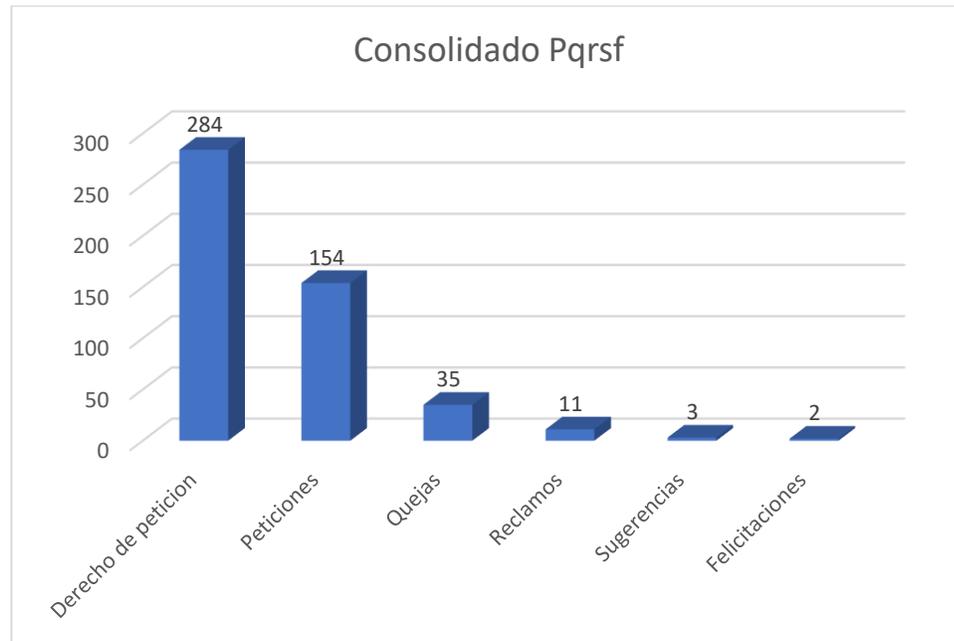


Gráfico No. 9 Tipo de requerimiento 2021

Durante el 2021 se recibieron 489 solicitudes, 1 Pqrsf menos con relación al 2020. Al igual que en los años anteriores se evidencia que la comunidad emplea el derecho de petición como el mecanismo más efectivo para presentar sus solicitudes ante la administración con un 58,1%, el restante 41.9% se realiza mediante peticiones, quejas, reclamos y felicidades.

Se presentaron 2 felicidades las cuales agradecen la gestión de la Administración Municipal en los diferentes programas ofertados, entre ellos la labor de algunos funcionarios y contratistas por el apoyo de actividades y ayuda la comunidad.

b. Medio de recepción

Para la vigencia 2021, se evidencia que el **58%** de las solicitudes se radicaron de forma digital, a continuación, se describe el modo de radicación; el 35% de manera personal, el 7% restante realizó 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.

Las solicitudes recibidas se identificaron por requerimiento durante el 2021.

MEDIO DE RECEPCION	TOTAL	%
Correo electrónico	183	37%
Personal	170	35%
Página Web	100	20%
Documento	32	7%
Teléfono	4	1%
	489	100%

Tabla 6. Control de Pqrsf – 2021

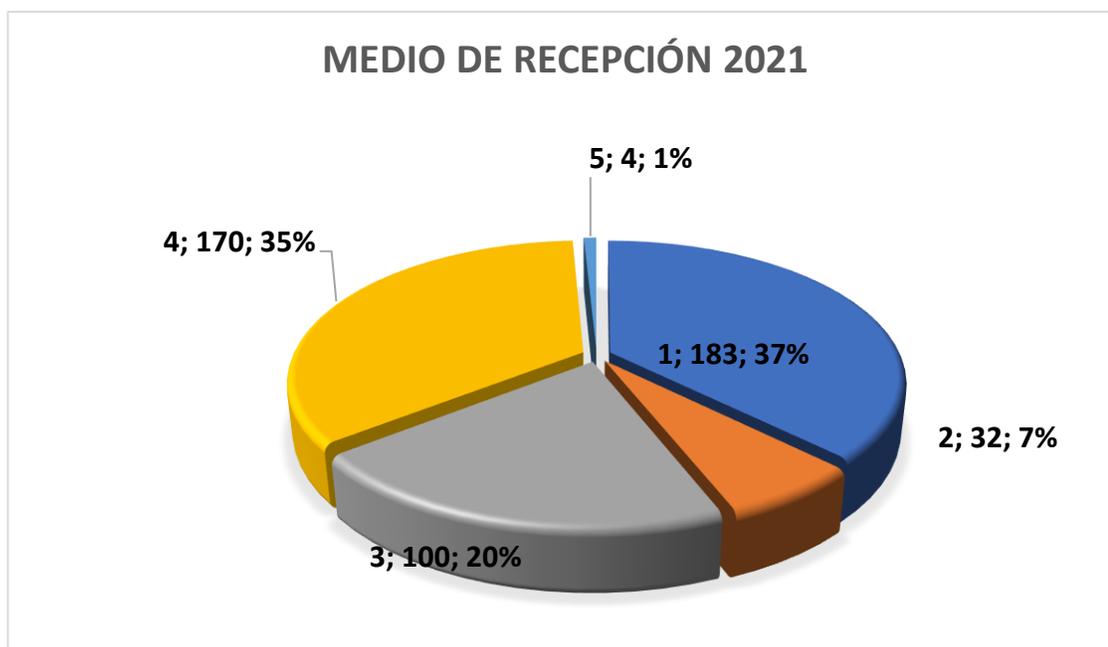


Gráfico No. 10 Medio de recepción 2021



Todas solicitudes se radican en el aplicativo de Sisnet Correspondencia, en la ventanilla única de correspondencia y posteriormente pasan a la profesional universitaria de atención al ciudadano y es allí donde se registra en la base de datos Control de Pqrsf, donde se direcciona a la secretaría responsable de generar la respuesta.

Periodo	Total
Enero	35
Febrero	33
Marzo	34
Abril	43
Mayo	48
Junio	39
Julio	53
Agosto	54
Septiembre	47
Octubre	36
Noviembre	45
Diciembre	22
TOTAL	489

Tabla 7 Control de Pqrsf



c. Pqrsf recibidas por mes

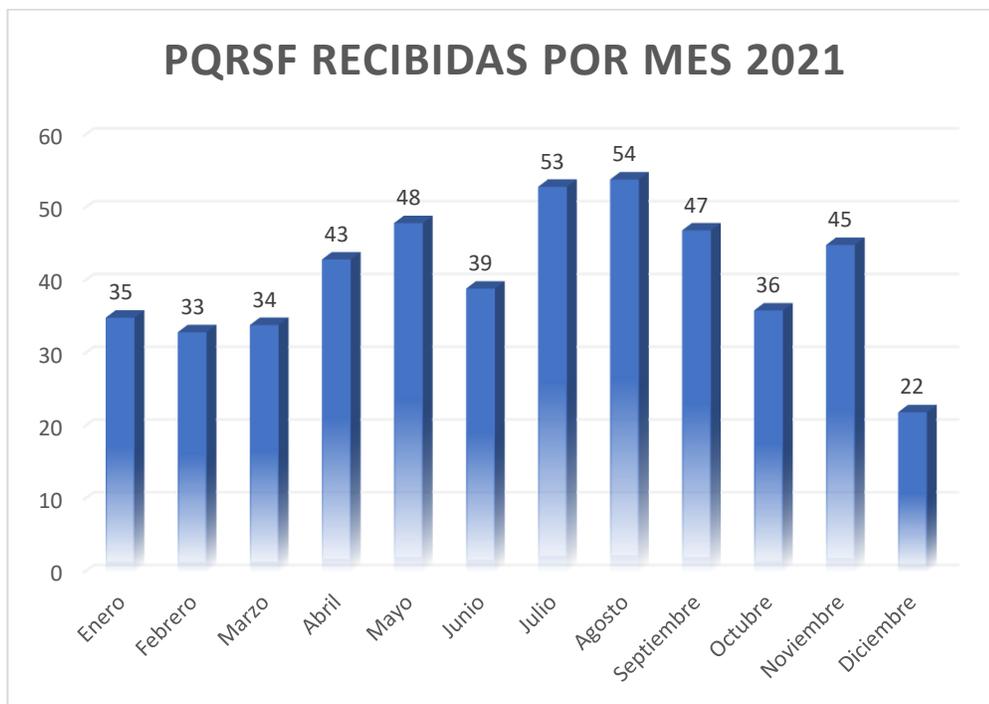


Gráfico No. 11 Fuente Propia

En los meses de julio, y agosto respectivamente del 2021 fueron los meses donde mayor número de solicitudes se presentaron, en el mes de febrero y diciembre fueron los meses donde menos se presentaron solicitudes.

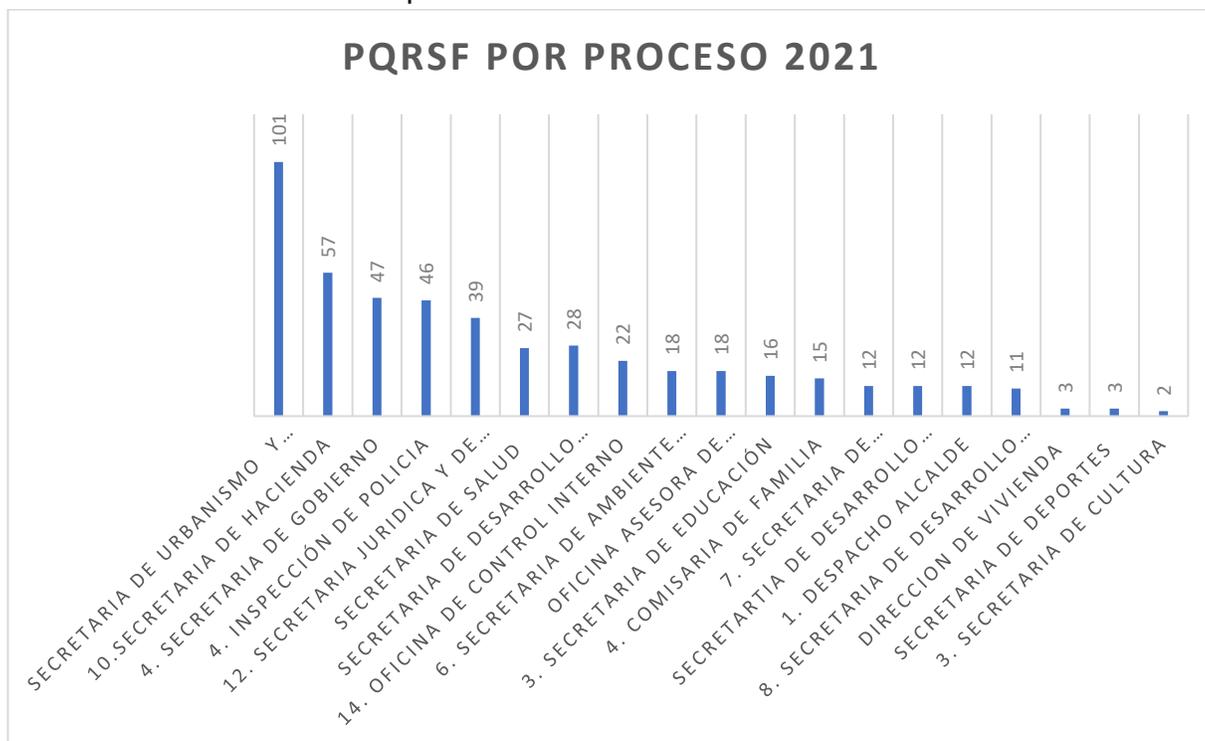
d. Pqrsf por proceso

Proceso	Total de IdPqrsf	%
Secretaria de Urbanismo y desarrollo territorial	101	20,65
. Secretaria de Hacienda	57	11,66
Secretaria de Gobierno	47	9,61
Inspección de Policía	46	9,41
Secretaria Jurídica y de Contratación	39	7,98
Secretaria de Salud	27	5,52
Secretaria de Desarrollo Institucional	28	5,73



Oficina de Control Interno	22	4,50
Secretaria de Ambiente Natural	18	3,68
Oficina Asesora de Planeación Estratégica	18	3,68
Secretaria de Educación	16	3,27
Comisaria de Familia	15	3,07
Secretaria de Infraestructura y Obras Publicas	12	2,45
Secretaria de Desarrollo Social	12	2,45
Despacho alcalde	12	2,45
Secretaria de Desarrollo Económico	11	2,25
Dirección de vivienda	3	0,61
Secretaria de Deportes	3	0,61
Secretaria de Cultura	2	0,41
TOTAL	489	100,00%

Tabla 8 Control de Pqrsf



Gráfica 12. Fuente Propia

Alcaldía Municipal, Carrera 3 N° 2-45 Parque Principal, Sopó Cundinamarca
 Teléfono: 5876644 – Fax. extensión 624
www.sopo-cundinamarca.gov.co
 Código postal 251001



Durante el 2021, la Secretaría de Planeación y Urbanismo Territorial fue la oficina que recibió mayor número de solicitudes con 101, seguida de la secretaria de hacienda con 57 solicitudes, el restante de las secretarías recibió solicitudes de manera proporcional.

E. Tipo de solicitud

TIPO DE SOLICITUD	TOTAL, PQRSF	PORCENTAJE
Solicitud de Información	153	31,22%
Solicitud Particular	89	18,16%
Inconformidad	44	8,98%
Solicitud documentación	47	9,59%
información general del Municipio	25	5,10%
Queja contra funcionario	15	3,06%
Información Tributaria del Municipio	12	2,45%
Alumbrado Publico	8	1,63%
Problema convivencia vecinos	5	1,02%
impuesto predial	6	1,22%
Pintar espacio publico	4	0,82%
Solicitud Uso de Suelo	4	0,82%
Felicitación equipo humano	3	0,61%
Mala atención eps	4	0,82%
Perros sueltos y/o agresivos	4	0,82%
Certificación laboral	3	0,61%
Niños en riesgo	3	0,61%
Construcción en riesgo	3	0,61%
Parqueo de vehículos	3	0,61%
Solicitud tala de arboles	3	0,61%
Proceso comisaria de familia	2	0,41%
Garantía de derechos	2	0,41%
Préstamo espacio público	2	0,41%
Solicitud Nomenclatura	2	0,41%



Uso inadecuado bandera Nacional	2	0,41%
Cuota alimentaria	2	0,41%
Actos administrativos	2	0,41%
Solicitud licencia de construcción	2	0,41%
Permiso de construcción	2	0,41%
incumplimiento	2	0,41%
Construcción ilegal	2	0,41%
Movilidad vehicular	2	0,41%
Norma uso de suelo	2	0,41%
Abuso propiedad ajena	2	0,41%
Plan básico de ordenamiento territorial	2	0,41%
Obra ilegal	4	0,82%
Solicitud paz y salvo	4	0,82%
Visita de sanidad	3	0,61%
Aves en cautiverio	2	0,41%
Animales sueltos	2	0,41%
Estado de Valorización	2	0,61%
Queja contra contratista	3	0,61%
Queja contra Profesor	1	0,20%
TOTAL	489	100,00%

Tabla 9 Control de Pqrsf

Durante el 2021 el tema principal solicitado por los usuarios fue la información general del municipio como solicitud de información, solicitud particular, inconformidades, solicitud de documentación, información tributaria del municipio. Adicionalmente temas relacionados en alumbrado público, impuesto predial. Así mismo, 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.



F. Pqrsf respondida



Gráfico No. 13 Pqrsf por tiempo de respuesta

Se observa que de las 489 Pqrsf, el 57% fueron respondidas dentro de los tiempos exigidos por la ley, el 43% restante continúan abiertas, ya que en la actualidad la Administración Municipal está regida bajo el Decreto 127 del 21 de Julio de 2021 “Por el cual se acogen el Decreto Nacional No 0580 del 31 de mayo 2021, la Resolución Nacional No 0738 del 26 de mayo de 2021, los protocolos generales y lineamientos específicos de Bioseguridad expedidos en el orden nacional, se compilan unas normas municipales y se dictan otras disposiciones”

Es importante resaltar que algunas de las solicitudes fueron tramitadas en los tiempos establecidos, pero no se envió el soporte a la oficina de atención al ciudadano al correo pqrd@sopo-cundinamarca.gov.co con el fin de realizar el correspondiente cruce con el aplicativo de Access.



Conclusiones

- Durante la vigencia del año 2021 la secretaria con más incidencia en radicación de solicitudes fue la Secretaria de Urbanismo y Desarrollo Territorial y la Secretaria de Hacienda
- El tema principal solicitado por los usuarios fue la información general del municipio como solicitud de información, inconformidades, solicitud de documentación, información tributaria del municipio. Adicionalmente temas relacionados en alumbrado público, impuesto predial. Así mismo, 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.
- La Oficina Asesora de Jurídica y Contratación, realizó la socialización del decreto el Decreto 127 del 21 de Julio de 2021 “Por el cual se acogen el Decreto Nacional No 0580 del 31 de mayo 2021, la Resolución Nacional No 0738 del 26 de mayo de 2021, los protocolos generales y lineamientos específicos de Bioseguridad expedidos en el orden nacional, se compilan unas normas municipales y se dictan otras disposiciones”
- A través de correo electrónico se notifica el texto adjunto de los tiempos de respuesta de cada Pqrsf, con el fin de dar cumplimiento a la comunidad en la respuesta
- La generación del semáforo informativo de manera semanal permite a los funcionarios de la entidad conocer el estado actual de cada una de las Pqrsf y los tiempos establecidos para dar respuesta
- 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.
- Se logro evidenciar que las solicitudes radicas por los medios tecnológicos creció de manera exponencial, esto debido a las medidas de control en la movilidad, dispuestas por la Administración Municipal, buscando mitigar los contagios del Covid-19.
- Solo el 3.06% corresponde a las quejas contra funcionarios públicos por el servicio brindado, sin embargo, la correspondiente respuesta se genera por la oficina de control interno disciplinario y se realizan compromisos para evitar la reincidencia de las mismas.



Recomendaciones

- 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 pqrd@sopo-cundinamarca.gov.co a la oficina de atención al ciudadano para realizar el correspondiente cierre de la misma en el aplicativo de Access
- 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.



INFORME DE METODOLOGÍA PARA MEDIR LA CONFORMIDAD DEL PRODUCTO O SERVICIO

DESARROLLO EVALUACIÓN DE LA CONFORMIDAD DEL PRODUCTO O SERVICIO:

Lo que se persigue con la evaluación de la conformidad es dar confianza en la calidad de lo evaluado, de cada uno de los productos y servicios, brindando un mayor nivel de compromiso en garantizar la confianza a la comunidad.

La metodología a utilizar para la medición de la conformidad de los productos ofertados por la Administración Municipal, es la de muestreo aleatorio simple, que se hará mediante la aplicación de una encuesta semiestructurada de selección múltiple. Esta, será diligenciada por los usuarios que soliciten los servicios que ofrecen las dependencias que se relacionan a continuación:

	Nombre del Programa
1	ABC (acompañamiento básico complementario)
2	Programa de Robótica
3	Programa de Bilingüismo
4	Programa PAE
5	Alfabetización
6	Fondo para la Educación Superior
7	Escuelas de Formación Artística y Cultural
8	Red Bibliotecas Pública
9	Programa de Ludotecas
10	Tecno-centros
11	Programas de Prevención, Promoción y Vigilancia en Salud
12	Escuelas de Formación Deportiva
13	Colectivos Juveniles
14	Red de Seguridad Ciudadana
15	Red de Apoyo
16	Acompañamiento Juntas de Acción Comunal
17	Acompañamiento de Víctimas



18	Programa de Discapacidad - UAI
19	Consejo Consultivo - Programa Mujeres
20	Programa de Centro Día
21	Evaluación PRAES
22	Programas de Educación Ambiental
23	Programa de Legalización de Títulos
24	Programa Mejoramiento de Fachadas
25	Licencias de Construcción
26	Impacto de la Asistencia Técnica
27	Programa de Mascotas - Esterilización
28	Asistencia Veterinaria
29	Esforma
30	Programa de Construcción en sitio Propio
31	Programa de Mejoramiento de Vivienda
32	Prestación de Servicios Públicos
33	Usuarios de Alumbrado Público
34	Encuestas Sisbén
35	Programa Familias en Acción
36	Beneficiarios Subsidios Banco de Alimentos
37	Receptores de Comunicados
38	Muros de Bioingeniería
39	Acompañamiento Grupos de Ahorro
40	Certificados Tributarios y Paz y Salvos

Tabla 10 Fuente Propia.

Las dependencias responsables de esta información son:

	Dependencia Responsable
1	Secretaria de Educación
2	Secretaria de Cultura
3	Secretaria de Salud
4	Secretaria de Deportes
5	Secretaria de Gobierno
6	Secretaria de Desarrollo Social
7	Secretaria de Ambiente
8	Secretaria de Urbanismo y Desarrollo Territorial
9	Secretaria de Desarrollo Económico

Alcaldía Municipal, Carrera 3 N° 2-45 Parque Principal, Sopó Cundinamarca

Teléfono: 5876644 – Fax. extensión 624

www.sopo-cundinamarca.gov.co

Código postal 251001



10	Dirección de Juventud
11	Dirección de Mujer
12	Dirección de Vivienda
13	Dirección Agropecuaria
14	Secretaria de Desarrollo Institucional
15	Secretaria de Hacienda
16	Oficina de Comunicaciones
17	Oficina Asesora Planeación Estratégica

Tabla 11 Fuente Propia.

Teniendo en cuenta lo antes mencionado, podemos decir que el total de la población universo, es de **457** usuarios registrados en durante la vigencia de la encuesta.

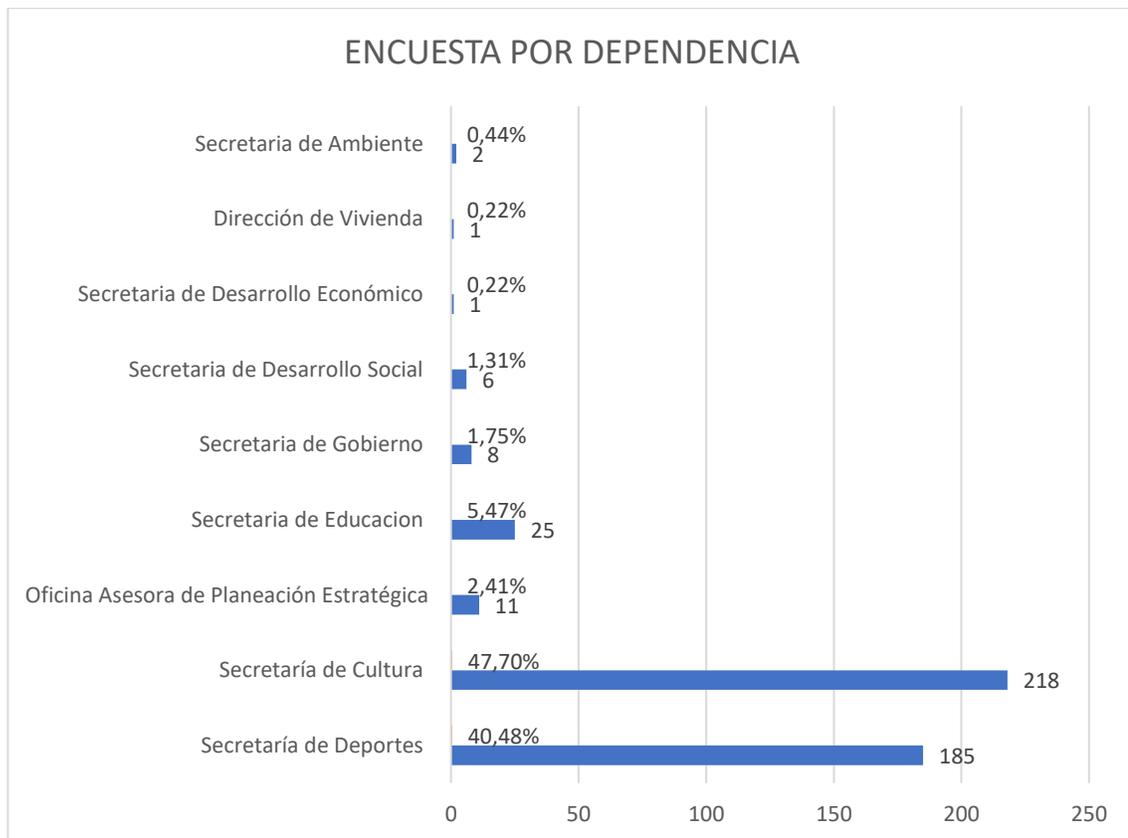
	DEPENDENCIA VIGENCIA 2021	ENCUESTAS REALIZADAS	%
1	Secretaría de Deportes	185	40,48%
2	Secretaría de Cultura	218	47,70%
3	Oficina Asesora de Planeación Estratégica	11	2,41%
4	Secretaria de Educación	25	5,47%
5	Secretaria de Gobierno	8	1,75%
6	Secretaria de Desarrollo Social	6	1,31%
7	Secretaria de Desarrollo Económico	1	0,22%
8	Dirección de Vivienda	1	0,22%
9	Secretaria de Ambiente	2	0,44%
	Total	457	100%

Tabla 12 Fuente Propia.

Desde atención al usuario se tabularon los datos de las encuestas diligenciadas, lo que va a permitir a la alta dirección tomar medidas buscando mejorar la percepción de los usuarios en cada uno de los programas ofertados por la Administración Municipal.



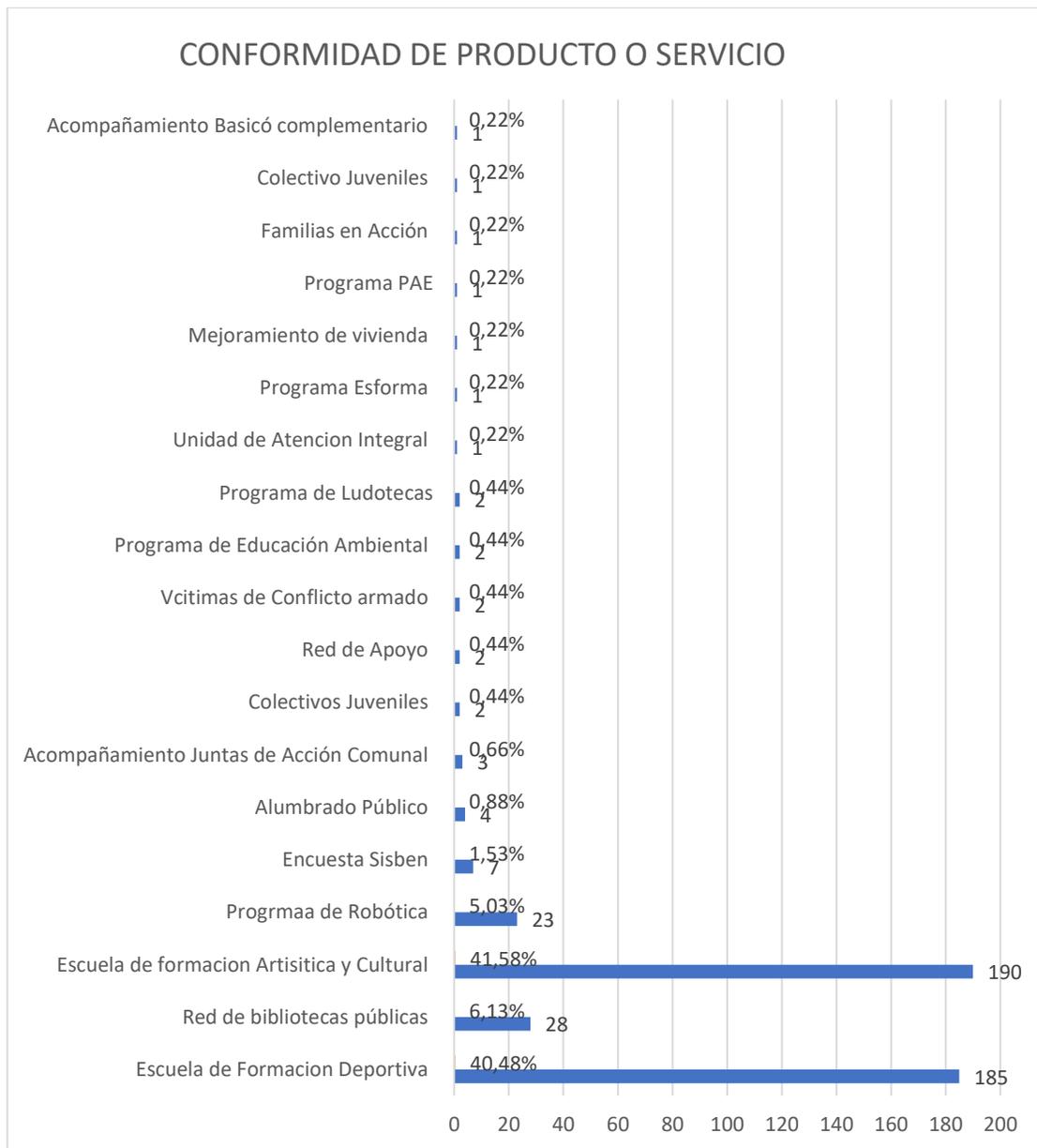
En la siguientes graficas se puede evidenciar las respuestas a cada una de las preguntas:



Grafica 14. Fuente Propia



1. Programa ofertado por la Administración Municipal



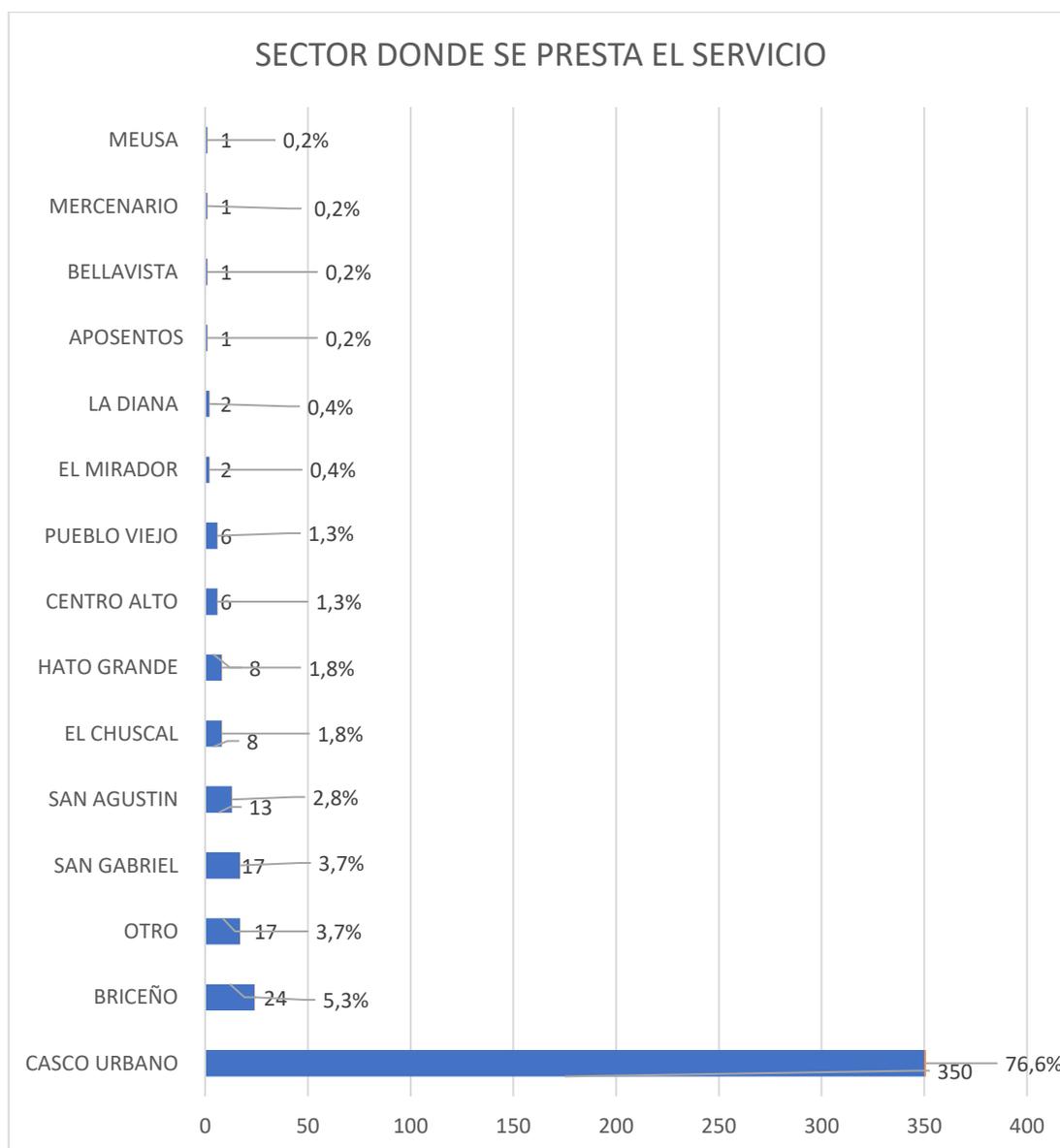
Gráfica 15. Fuente Propia

Se puede evidenciar que los programas ofertados por la secretaria de Recreación y Deportes son los que tienen un mayor impacto en la población encuestada con un 40.48% del total encuestado, seguidos por los programas de



la secretaria de Cultura con el 47.71% y el 11.81 % restante está de manera proporcional en el resto de programas de la administración municipal.

2. Sector donde se presta el programa o servicio.



Gráfica 16. Fuente Propia



La población más beneficiada por los programas se encuentra ubicada en el casco urbano con un 76,6% de la población encuestada, el 23,4% restante se encuentra en las diferentes veredas del municipio.

3. Evalúe el programa o servicio de acuerdo a su satisfacción.



Grafica 17. Fuente Propia

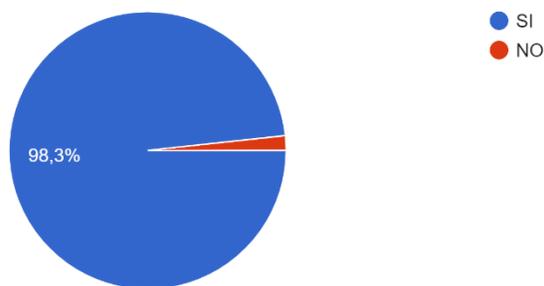
El 98% de la población encuestada califica entre excelente y bueno los programas ofertados por la Administración Municipal, tan solo el 2% califica el servicio como regular y malo

Observaciones radicadas al respecto por parte de los Usuarios:

- Demora en los procesos de inscripción
- Ni contamos con un profesor profesional en el concepto de fotógrafo ni audio visuales clases
- No es transparente y equitativo el presupuesto para todas las modalidades deportivas.



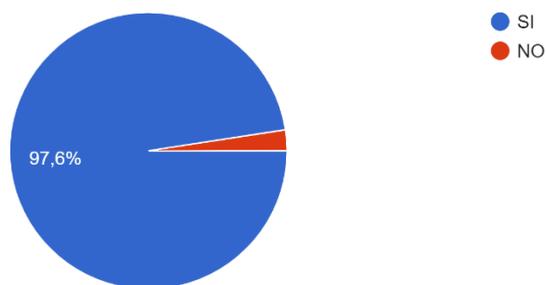
4. El programa o servicio aporta en su calidad de vida.



Gráfica 18. Fuente Propia, Archivo Drive

El 98.3% de población considera que los programas tienen un impacto positivo en su proyección de vida, tan solo el 1.7% considera que NO, no se generaron observaciones para esta pregunta.

5. El programa cumple con sus expectativas



Gráfica 19. Fuente Propia, Archivo Drive

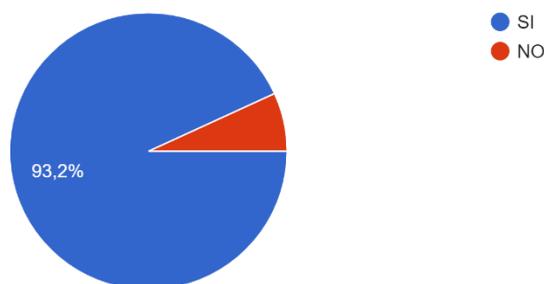
El 97.6% de población considera que los programas tienen un impacto positivo en su proyección de vida, tan solo el 2.4% considera que NO.



Observaciones radicadas al respecto por parte de los Usuarios:

- Considero que debería haber más horarios y más horas
- Porque el niño necesita hipnoterapia e hidroterapia
- Me vi afectada con mi hijo en Konfu, debido a que entreno motivado e ilusionado en participar en un nacional y no fue posible que los apoyaran.
- Considero que se realizaron muchas actividades que afectaron las clases de los chicos
- Me gustaría que hubiera profesor de arqueros de futbol

6. El programa se desarrolla en horarios que facilita su participación.



Grafica 20. Fuente Propia, Archivo Drive

El 93.2% de población considera que los programas se realizan en los horarios que facilitan la participación, tan solo el 6.8% considera que NO.

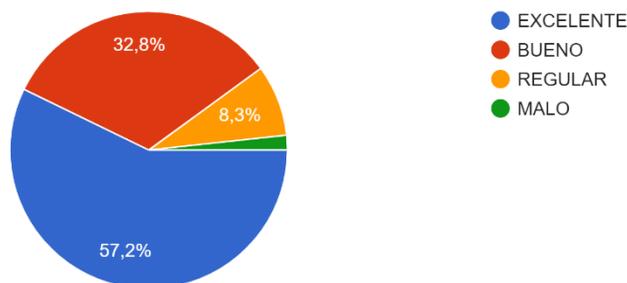
Observaciones radicadas al respecto por parte de los Usuarios:

- Muy tarde
- Estoy trabajando y salgo hasta las 6 y las clases son a las 5 o 5:30 por tal motivo no puedo llegar a tiempo y no puedo participar en algunas clases



- El horario a veces es muy tarde y no hay transporte
- Si uno trabaja es complicado cumplir con los horarios en la mañana
- Se me cruza con un deporte
- Algunas veces son muy tarde. otras si está bien
- Porque trabajo me gustaría que fuese los sábados
- Se nos ha dificultado un poco porque se alcanza a cruzar con el horario escolar y tiene que llegar un poco tarde a los entrenamientos
- Los entrenamientos son en horas de la mañana y mi hijo estudios de manera presencial y sale hasta las 3 de la tarde
- No se tuvo en cuenta un horario acorde para todos los interesados

7. Evalué el estado de la infraestructura donde se desarrolla el programa o servicio.



Grafica 21. Fuente Propia

El 90% de población califica los escenarios como Excelentes y Buenos, el 8.3% lo califica como Regular y solo 1.7% considera que el servicio es Malo.

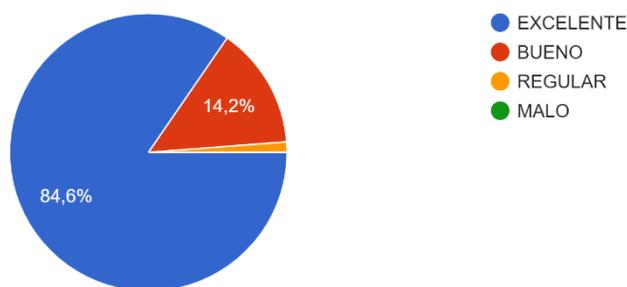
Observaciones radicadas al respecto por parte de los Usuarios:

- En el salon en la que tomamos las clases la iluminación de las bombillas no es muy buena
- Faltan más espacios para los trabajos de grupo, y un teatro en el CIC
- Las canchas de tenis están muy regulares, les falta mantenimiento. constantemente se va el agua por lo que no se pueden regar ni utilizar.
- Muchísimas filtraciones de agua
- Porque para mí hijo que está en silla de ruedas es muy complicado moverlo



- No hay escenario para la práctica
- La profe le quitaron el salón donde estaban mejor ubicados y en el salón grande hacen eventos y al hacer eso dañaron las mesas de tenis.
- Es regular, porque este año se comenzó con el proyecto de la pista de mtby puede mejorar muchas cosas
- No tiene espacios adecuados
- La inquietud es alguna mesa de tenis de mesa, está un poco mala debido el daño por los agujeros, no da satisfecho por la bola para jugar efectividad
- La biblioteca requiere mantenimiento locativo, presenta muchas filtraciones de agua lo que ha deteriorado también paredes y techo
- las filtraciones de agua están deteriorando el piso y la estructura de la biblioteca

8. Evalué la calidad del personal que lidera el programa o servicio.



Gráfica 22. Fuente Propia- Archivo Drive

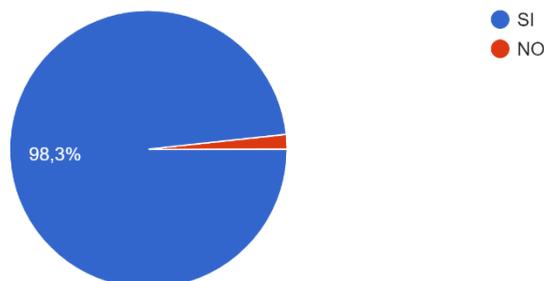
El 98.8% de población califica como excelente y bueno el profesionalismo de las personas que lideran los diferentes programas, solo 1.2 % considera que NO lo es.

Observaciones radicadas al respecto por parte de los Usuarios:

- Falta más conocimientos en relación al deporte que enseña
- Después de una derrota le falta motivación con los chicos para superar. Y seguir luchando



9. Usted recomendaría el programa o servicio.



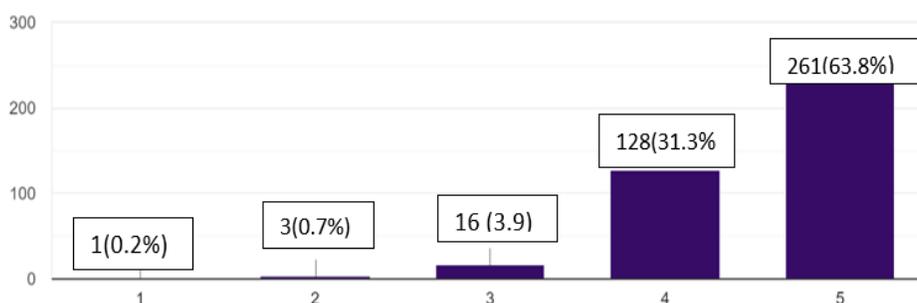
Gráfica 23. Fuente Propia, Archivo Drive

El 98.3% de la población recomendaría el programa a sus familiares y amigos.

Observación radicada al respecto por parte del Usuario:

- Sinceramente no se aprende, copiar a otros lo que hacen no es enseñar y por esa razón no recomiendo a las personas

10. Impacto del programa o servicio en su vida



Gráfica 24. Fuente Propia- archivo drive

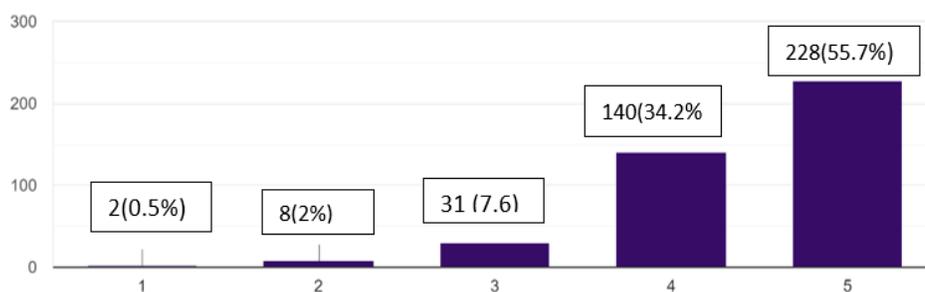
El 99.8 % de los encuestados reconocen que los programas impactan de una forma positiva en sus vidas y en las de su familia, tan solo el 0.2% sienten que no genera impacto positivo en sus vidas.



Observación radicada al respecto por parte del Usuario:

- Como no se tiene la infraestructura adecuada se sufre accidentes y deterioro en la salud
- No se siente el apoyo de la secretaría, pero el entrenador es excelente

11. Impacto del programa o servicio en su comunidad.



Grafica 25. Fuente Propia, Archivo Drive

El 96.6 % de los encuestados reconocen que los programas impactan de una forma positiva en sus vidas y en las de su familia, tan solo el 2% con calificación de “2” y el 0.5% sienten que no genera impacto en sus vidas, por estas razones:

Observaciones radicadas al respecto por parte de los Usuarios:

- Faltar la integración y participación de más alumnos
- Porque no existe un sitio adecuado para la práctica del deporte, patinaje de velocidad.
- Falta un espacio adecuado para un buen entrenamiento, debido a que el espacio debería ser con proyección competitiva a nivel internacional.
- La verdad mi comunidad es la violeta, pero acá no hay entrenamiento así que me tocaba dirigirme al centro



Conclusiones

- Se puede determinar que el nivel de satisfacción entre excelente y bueno por los programas ofertados es un 98%, en relación a los usuarios encuestados.
- Se evidencia que el 96% de la población considera que los programas cumplen con las expectativas y tienen un impacto positivo en su proyección de vida.
- De acuerdo a los resultados encontrados en esta vigencia la comunidad muestra un 99% en satisfacción con el estado de la infraestructura donde se desarrollan los diferentes programas y sus diferentes escenarios
- Dentro de la Administración Municipal de forma continua se generan diferentes alternativas por cada una de las diferentes secretarías para cumplir con las exigencias que solicitan los usuarios, en pro de mejorar la atención y el servicio de cada uno de los programas.
- De 40 programas ofertados por la Administración Municipal solo se evaluaron 9 de ellos, solicitando más compromisos por las dependencias, con la única finalidad de mejorar y ofrecer productos y servicios de óptima calidad a la comunidad.