



## **ALCALDÍA MUNICIPAL DE SOPÓ**

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

### **INFORME DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EXTERNO PRIMER SEMESTRE 2022**

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

Sopó, 28 julio del 2022



## **INFORME DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EXTERNO PRIMER SEMESTRE 2022**

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 2022.

### **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, debe 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 2022

### **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 seiscientos cuarenta y nueve cuatrocientos cinco (649) 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 2022 fueron: **1.616** 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

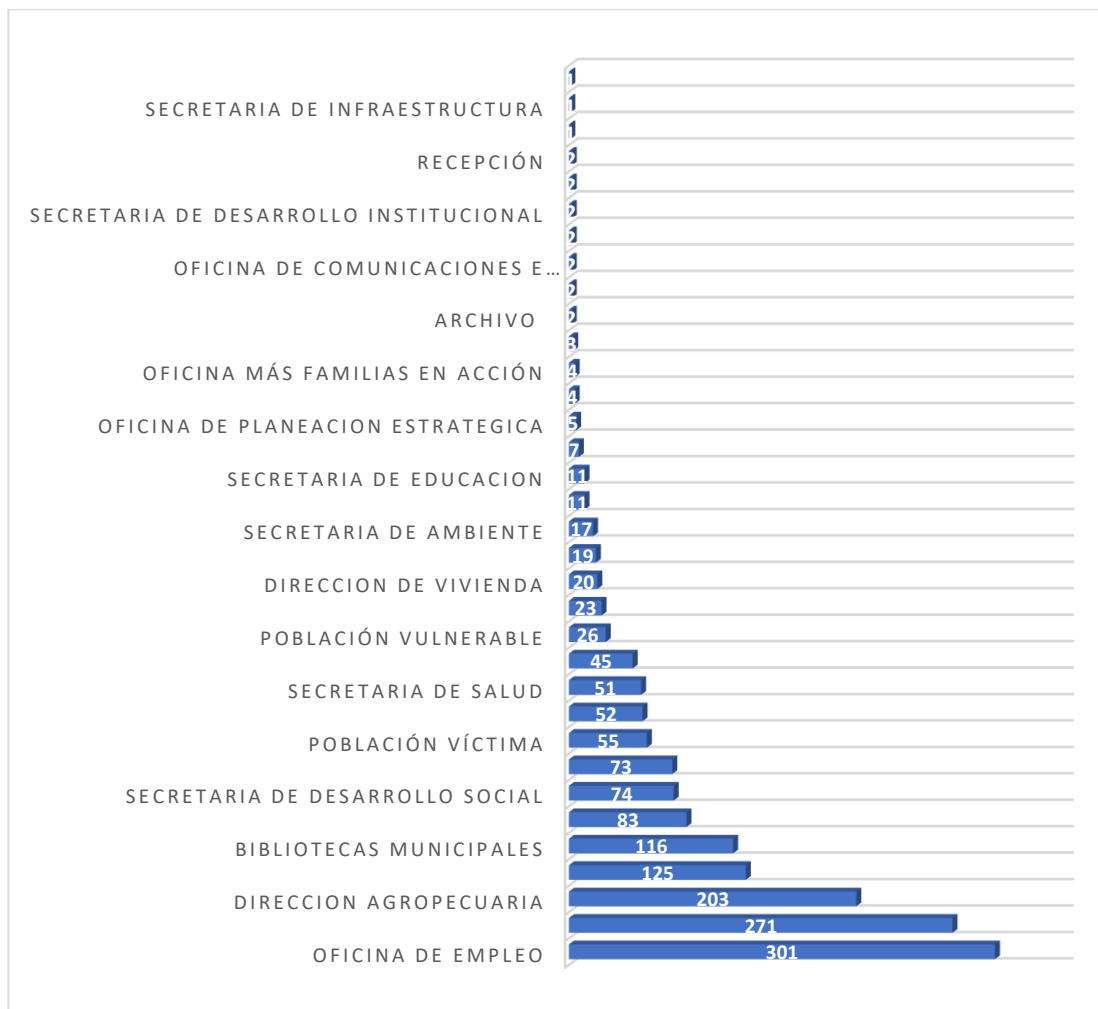


Gráfico No. 1 Fuente Propia

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 2022. 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 2022

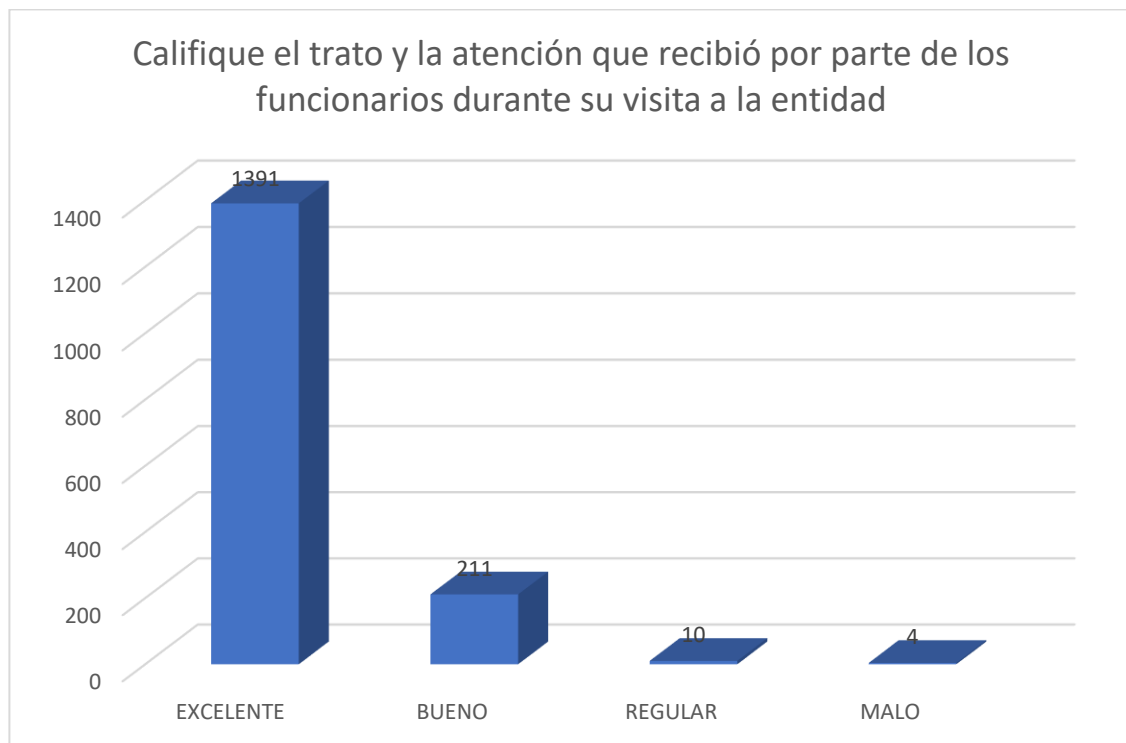


Gráfico No. 2 Fuente Propia

Fuente: Cliente externo



Gráfico No. 3 Fuente Propia

Fuente: Cliente externo

Analizando los resultados de las gráficas: consolidado del primer semestre 2022, se logró determinar que el 98 % de la población encuestada brinda una calificación entre excelente Buena, el 0.6 % califica la satisfacción como regular y el 0,2% 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**

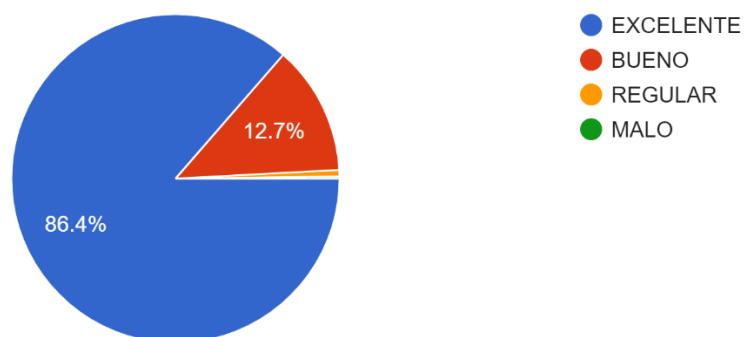


Imagen 2 Fuente Propia, Archivo Drive



Analizando los resultados de la gráfica se puede determinar que el 86.4 % de la población encuestada brinda una calificación excelente, el 12.7 % da la calificación Buena, el 0.59% 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**

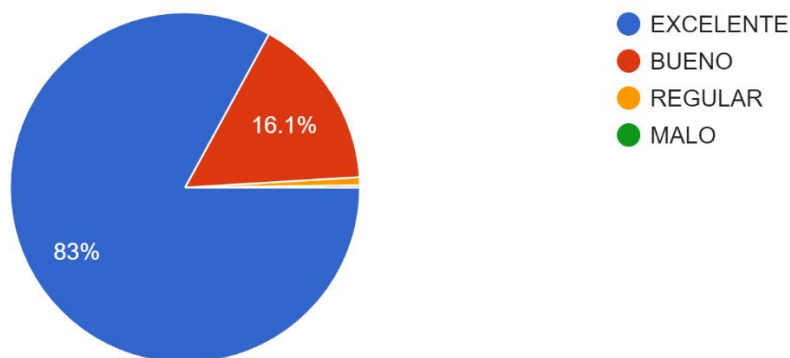


Imagen 3 Fuente Propia, Archivo Drive

Analizando los resultados de la gráfica se puede determinar que el 83 % de la población encuestada brinda una calificación excelente, el 16.1 % da la calificación Buena.

### Pregunta No. 3

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

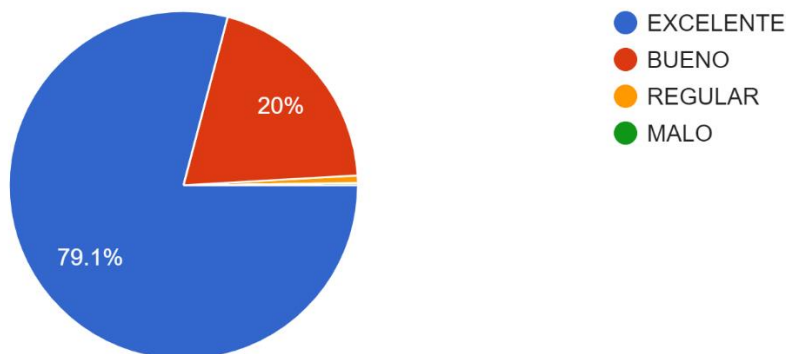


Imagen 4 Fuente Propia, Archivo Drive





Analizando los resultados de la gráfica se puede determinar que el 79.1% de la población encuestada brinda una calificación excelente, el 20% da la calificación Buena, el 0.9% la califica la satisfacción como regular

#### Pregunta No. 4

¿Cómo fue la orientación por parte de recepción?

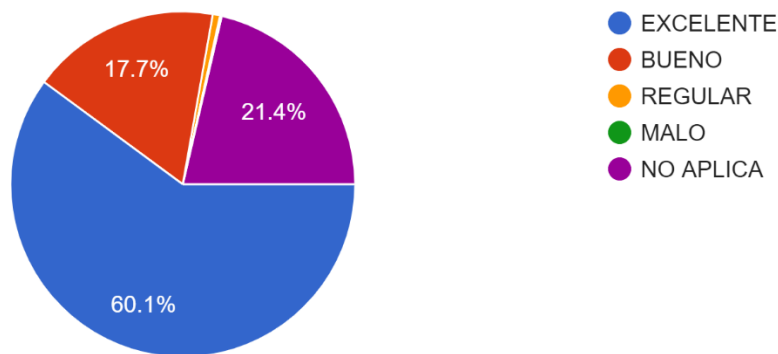


Imagen 5 Fuente Propia, Archivo Drive

Analizando los resultados de la gráfica se puede determinar que el 60.1 % de la población encuestada brinda una calificación excelente, el 17.7% da la calificación como Buena, el 0.4% como regular, el 0,7 califica la atención como malo y el 21.4 % 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?

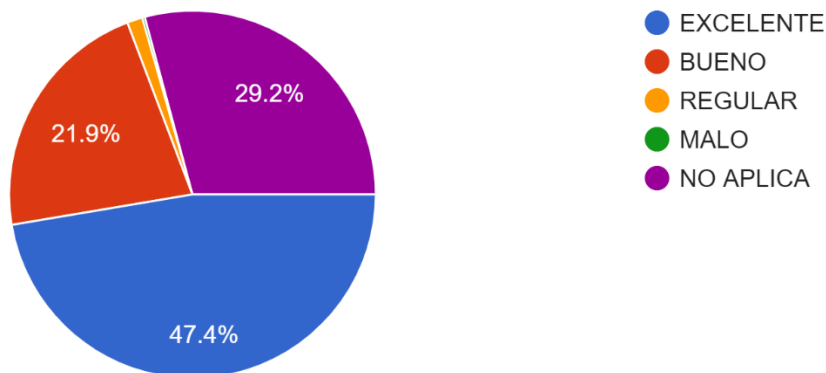


Imagen 6 Fuente Propia, Archivo Drive



Analizando los resultados de la gráfica se puede determinar que el 47.2 % de la población encuestada brinda una calificación excelente, el 21.9% da la calificación Buena, el 1.4% la califica como regular, el 0.6 % y el 29.2 % da la respuesta como no aplica al dirigirse a oficinas fuera de la sede principal.

### Comentarios por parte de los usuarios:

es bueno el personal, lo atienden muy bien
muy amables claros y consisos
todos son muy amables y cordiales
la atencion fue clara i consisa y la atencion fue buena
todos atienden de manera respetuosa y agradable
muy amables claros y consisos
todos son muy amables y cordiales
la atencion fue clara i consisa y la atencion fue buena
todos atienden de manera respetuosa y agradable
no lo es
me gustó mucho tiene buena atención asuario
muy gentiles la atención al público
por qué fue muy claro . consiso. .
buena atención
por la buena explicacion del funcionario
atención
buena informacion
buena orientación fácil llenar hoja de vida
es atenta con las personas o tiene buen calisma
mucha calidad humana y colaborativo
por que hay una buena atencion
muy buena atencion
por la atencion y esplica bien
con el sólo hecho d saludar es bueno
buena atención
me brindaron la informacion necesaria a lo que requeria



fue excelente la atención un muy buen servicio por todas las personas y resolvieron mi duda rápido y de forma clara
muy buen trato e indicaciones buenas
por que se dirigen bien ala persona
buena informacion tencion y servisio
atienden el cliente bien
porque tienen calor humano, se siente bien recibido, muy buen trato.
porque la información fue de gran ayuda
atención completa a todas mis dudas
la amabilidad e instrucciones fueron claras
la información suministrada fue oportuna
el servicio brindado por parte del personal fue excelente ya que la información brindada es clara y de igual forma la actitud.
dio información exacta muy cordial
la información fue bastante clara, y muy buena atención
indica y hace acompañamiento a la oficina
muy amables
la persona me indico correctamente la información, así mismo, me disecciono al punto que buscaba
muy cordial respetuosa y amable
amable y clara
cordiales
es una persona amable
excelente porque están pendientes, se encuentran en su sitio de labor
obtuve todas las respuestas a mis dudas
explicación clara
Muy servicial
Por su cordialidad
Estuvo pendiente de indicarme dónde quedaba la oficina y se aseguró de que cumpliera con normas de bioseguridad
Buena atención y comunicación
Fui muy bien atendida y la información fue clara



contestaron todas mis dudas, superaron mis expectativas y corrigieron todo sobre mi hoja de vida
Todo fue muy bien explicado y entendible
Dio información clara
Me indicó con claridad las dudas que tenía
Trato amable, sonrisa, excelente actitud
Amables
Buen trato humano
Rápida y amable la atención
muy servicial.
Trasmite bien la información, y lugar a donde uno se dirige.
Me atendieron bien
Saludo me explicaron,trato con respeto , amabilidad
Muy amable
buena atención
Muy atenta y dispuesta a ayudar
Me atendí( con respeto y amabilidad
Muy buena la atención
Buena atención clara y precisa
muy clara la informacion
respondio a todas mis dudas
atienden de manera muy cordial y atenta
porque aclararon mis dudas
bien atendido
buena atencion y asesoria
la atencion acogedora, servicial y amena
respeto y cordialidad
Me brindo información clara precisa y con amabilidad
Se resolvió totalmente la pregunta
Funcionarios muy atentos y dispuestos a colaborar
Me ayudaron con el tema de mi afiliacion

Tabla 1 Fuente Propia, Archivo Drive



## Sugerencias e inquietudes

ninguna
ninguna
ninguna
siempre he recibido buena atencion
agradecido por la atencion, son muy cordales
ninguna
sigan atendiendo con excelente actitud super positiva
deberían tratar mejor al ciudadano extranjero ya que muchas veces desconocemos los lugares y medios de realizar dichos documentos...
en la mejora continua está la clave. muchas gracias.
ninguna
no tengo
pienso que la persona que este de guarda deberia indicar en donde quedan las oficinas ya que no lo realiza
cambien a las comisarias urgente!!!
todo muy bien
muchas gracias por atender a mi solicitud por correo, sin embargo estoy pendiente del tramite que debo realizar para que me colaboren por este mismo correo para dar solución al tema correspondiente.
ser un poco más cordial al saludar y quizá responder el despido
ninguna
n/a
ninguna
ninguna me parece muy buena la atención
ninguna
na
muy buen servicio.
formatos virtuales, mas telas para entrenar, colchonetas, talleres
repartir tinto y galletas, colchonetas y telas
colchonetas y telas

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 2022		
Proceso	# de Usuarios Atendidos	%
Despacho	507	21,08%
Secretaria de Urbanismo y Desarrollo Territorial	306	12,75%
Dirección de Desarrollo Agropecuario y Rural	295	12,27%
Biblioteca Municipal	190	7,90%
Empleo	180	7,48%
Programa CIRES	143	5,95%
Secretaria de Desarrollo Económico	109	4,53%
Secretaria de Salud	125	5,20%
Sisbén	108	4,49%
Secretaria de Educación	104	4,32%
Familia en Acción	76	3,16%
Oficina Asesora de Jurídica y contratación	63	2,62%
Secretaria de Infraestructura	60	2,49%
Secretaria de Desarrollo Institucional	49	2,04%
Dirección de Turismo	33	1,37%
Emisora	15	0,62%
Oficina Asesora de Planeación Estratégica	12	0,50%
Oficina Asesoría de Comunicaciones	9	0,37%
Secretaria de Hacienda	7	0,29%
Sistemas	7	0,29%
Almacén	6	0,29%
Archivo	1	0,04%
<b>TOTAL</b>	<b>2,405</b>	<b>100,00%</b>

Tabla 3 Fuente Propia, Archivo Drive

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



1. **Despacho:** En el primer semestre del año 2022 el despacho del alcalde atendió aproximadamente: **507** usuarios en sus diferentes programas
2. **Secretaria de Urbanismo y Desarrollo Territorial:** En el primer semestre del año 2022 los funcionarios y contratistas atendieron aproximadamente: **306** usuarios en sus diferentes programas.
3. **Oficina de Agrario:** En el primer semestre del año 2022 los funcionarios y contratistas atendieron aproximadamente: **295** usuarios en sus diferentes programas.
4. **Biblioteca Municipal:** En el primer semestre del año 2022 los funcionarios y contratistas atendieron aproximadamente: **190** usuarios en sus diferentes programas.
5. **Oficina de Empleo:** En el primer semestre del año 2022 los funcionarios y contratistas atendieron aproximadamente: **180** usuarios en sus diferentes programas.
6. **Programa CIRES:** En el primer semestre del año 2022 los funcionarios y contratistas atendieron aproximadamente: **143** usuarios en sus diferentes programas.
7. **Secretaria de Desarrollo Económico:** En el primer semestre del año 2022 los funcionarios y contratistas atendieron aproximadamente: **109** usuarios en sus diferentes programas.
8. **Secretaria de Salud:** En el primer semestre del año 2022 los funcionarios y contratistas atendieron aproximadamente: **125** usuarios en sus diferentes programas.
9. **La Oficina de Sisbén:** En el primer semestre del año 2022 los funcionarios y contratistas atendieron aproximadamente: **108** usuarios en sus diferentes programas.



- 10. Secretaría de Educación:** En el primer semestre del año 2022 los funcionarios y contratistas atendieron aproximadamente: **104** usuarios en sus diferentes programas.
- 11. Familia en Acción:** En el primer semestre del año 2022 los funcionarios y contratistas atendieron aproximadamente: **76** usuarios en sus diferentes programas.
- 12. Secretaría de Infraestructura:** En el primer semestre del año 2022 los funcionarios y contratistas atendieron aproximadamente: **60** usuarios en sus diferentes programas.
- 13. Oficina Asesora de Jurídica y contratación:** En el primer semestre del año 2022 los funcionarios y contratistas atendieron aproximadamente: **63** usuarios en sus diferentes programas.
- 14. Desarrollo Institucional:** En el primer semestre del año 2022 los funcionarios y contratistas atendieron aproximadamente: **49** usuarios en sus diferentes programas.
- 15. Dirección de Turismo:** En el primer semestre del año 2022 los funcionarios y contratistas atendieron aproximadamente: **33** usuarios en sus diferentes programas.
- 16. Emisora:** En el primer semestre del año 2022 los funcionarios y contratistas atendieron aproximadamente: **15** usuarios en sus diferentes programas.
- 17. Oficina Asesora de Planeación Estratégica:** En el primer semestre del año 2022 los funcionarios y contratistas atendieron aproximadamente: **12** usuarios en sus diferentes programas.
- 18. Oficina Asesoría de Comunicaciones:** En el primer semestre del año 2022 los funcionarios y contratistas atendieron aproximadamente: **9** usuarios en sus diferentes programas.





**19. Secretaría de Hacienda:** En el primer semestre del año 2022 los funcionarios y contratistas atendieron aproximadamente: 7 usuarios en sus diferentes programas.

**20. Sistemas:** En el primer semestre del año 2022 los funcionarios y contratistas atendieron aproximadamente: 7 usuarios en sus diferentes programas.

**21. Almacén:** En el primer semestre del año 2022 los funcionarios y contratistas atendieron aproximadamente: 6 usuarios en sus diferentes programas.

**22. Archivo:** En el primer semestre del año 2022 los funcionarios y contratistas atendieron aproximadamente: 1 usuarios en sus diferentes programas.

Teniendo en cuenta lo antes mencionado, podemos decir que el total de la población universo, es de 2.405 usuarios externos atendidos aproximadamente, durante el primer semestre del 2022, 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.

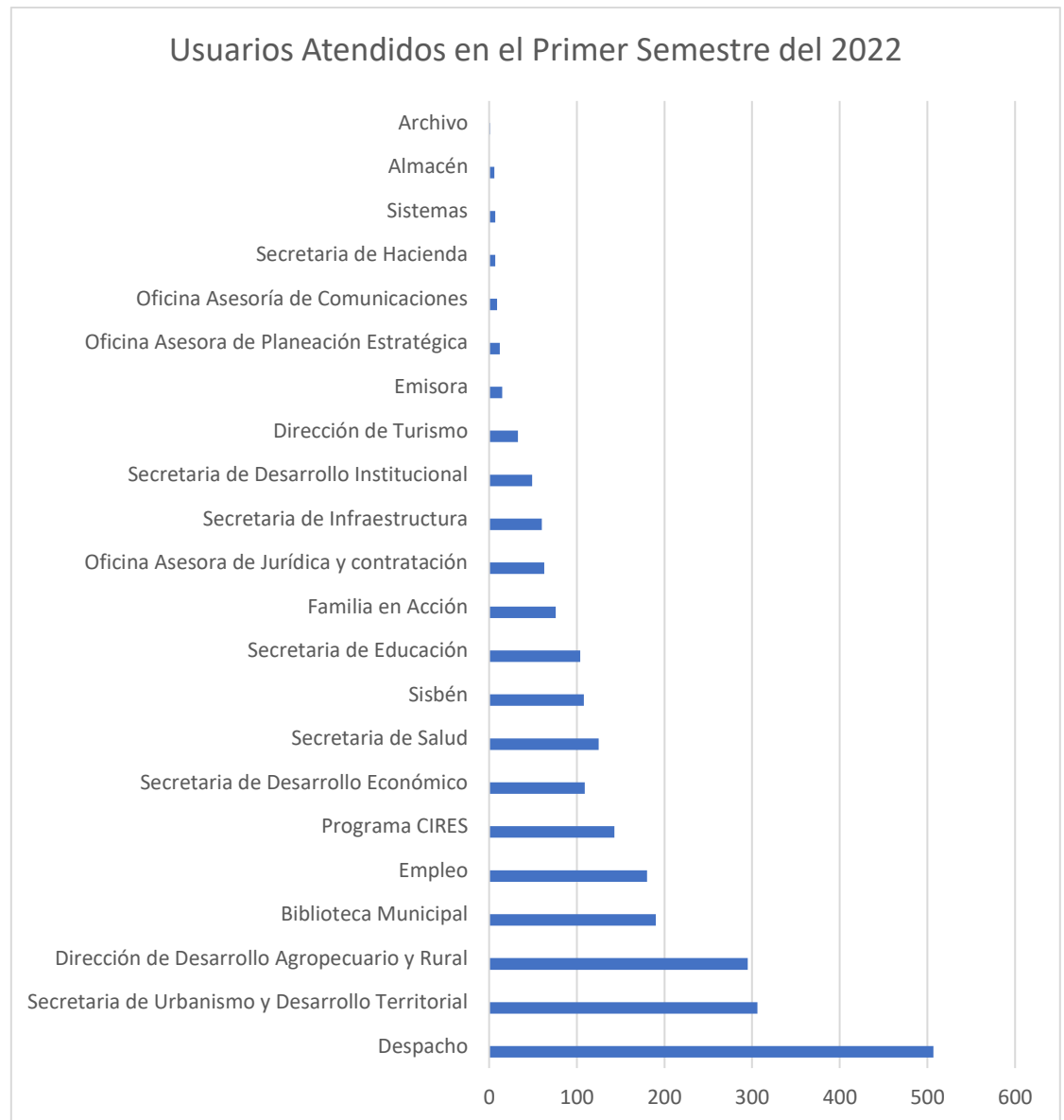


Gráfico No. 4 Fuente Propia

Fuente: Cliente externo



## INFORME DE PQRSF PRIMER SEMESTRE 2022

### INTRODUCCIÓN

Este informe pretende dar a conocer a la ciudadanía en general, la gestión realizada por la Administración Municipal durante el primer semestre 2022 en cuanto al ingreso, registro, gestión y entrega de PQRSF, radicadas en las diferentes secretarías de la Alcaldía Municipal de Sopó, radicadas en la entidad y enviarlas a las diferentes secretarías de la Alcaldía Municipal de Sopó, igualmente 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 2022 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)

[pqrsgd@sopo-cundinamarca.gov.co](mailto:pqrsgd@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 2022, se recibieron 287 Pqrsf a través de los diferentes canales con los que cuenta la Administración Municipal, presentándose el 61 % en derechos de petición, el 31 % en peticiones, el 6 % en relación a las quejas, el 1.3% en reclamos y el 0,7% 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

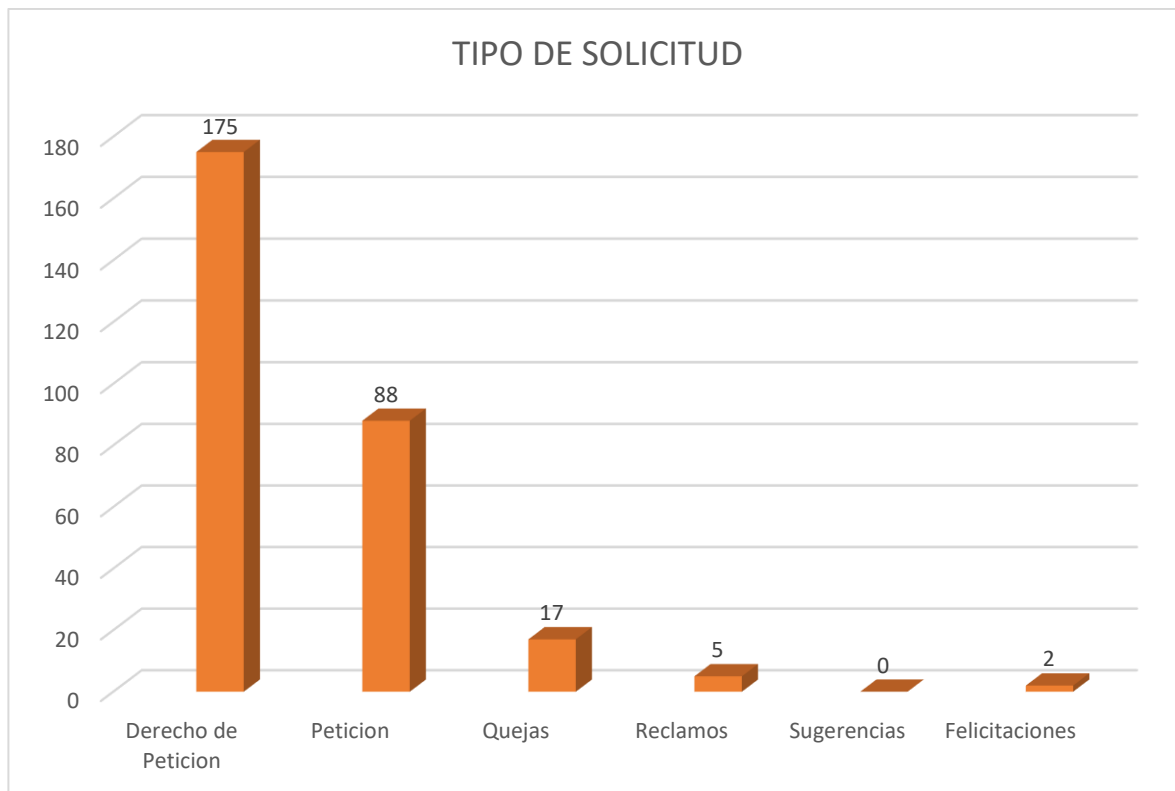


Gráfico No. 1 Tipo de Solicitud

Fuente: Control de Pqrsf



Tipo Solicitud	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Derecho de Petición	30	38	35	20	24	28	175
Petición	11	7	9	25	22	14	88
Quejas	4	0	2	4	1	6	17
Reclamos	0	0	1	0	3	1	5
Sugerencias	0	0	0	0	0	0	0
Felicitaciones	0	0	1	1	0	0	2
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>45</b>	<b>48</b>	<b>50</b>	<b>50</b>	<b>49</b>	<b>287</b>

Tabla 1 Fuente Propia, control Pqrsf

## 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 página 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: 121 solicitudes
- Personal: 86 solicitudes
- Módulo de Pqrsf Pagina Web: 59 solicitudes
- Documento: 19 solicitudes
- Teléfono: 2 solicitudes

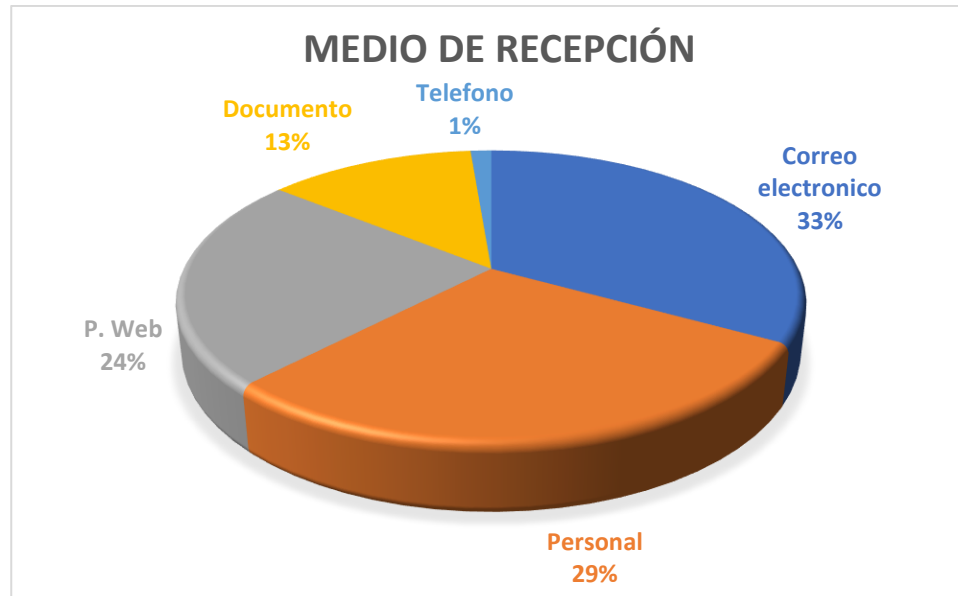


Gráfico No. 2 Medio de Recepción

Fuente: Control de Pqrsf

## 2. Pqrsf por Dependencia

En el primer semestre 2022 como se puede evidenciar en la gráfica la recepción de solicitudes fue de manera proporcional en las secretarías de la Administración, siendo la más radicada la Secretaría urbanismo y los procesos que maneja con 51 solicitudes, seguido por la secretaría de Hacienda con 54 solicitudes, finalmente la inspección de policía con 25 solicitudes.

Proceso	Cantidad	%
Secretaria de Urbanismo y Desarrollo Territorial	51	17,77%
Secretaria de Hacienda	54	18,82%
Inspección de Policía	25	8,71%
Secretaria de Gobierno	22	7,67%
Secretaria de Educación	20	6,97%
Oficina Asesora Jurídica y de Contratación	18	6,27%
Secretaria de Desarrollo Institucional	16	5,57%

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



Secretaria de Salud	15	5,23%
Ambiente Natural	12	4,18%
Oficina Asesora de Planeación Estratégica	10	3,48%
Secretaria de Infraestructura	10	3,48%
Control Interno Disciplinario	7	2,44%
Comisaria de Familia	7	2,44%
Secretaria de Deportes	5	1,74%
Secretaria de cultura	4	1,39%
Secretaria de Desarrollo Económico	3	1,05%
Archivo	3	1,05%
Despacho del alcalde	2	0,70%
Secretaria de Desarrollo Social	2	0,70%
Dirección de vivienda	1	0,35%
<b>TOTAL</b>	<b>287</b>	<b>100%</b>

Tabla 2 Fuente Propia, control Pqrsf





### 3. Tipo de solicitud

En el primer semestre 2022 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.

Tipo de solicitud	Total, pqrsf
Solicitud Particular	93
Solicitud de Información	79
Impuesto predial	21
Solicitud visita	15
Inconformidad	12
Queja contra funcionario	9
Uso de suelo	5
Institución Educativa	4
Solicitud de documentación	4
Información Tributaria Municipio	4
Vías en Mal Estado	4
Niños en riesgo	4
Transporte escolar	3
Construcción ilegal	3
Alumbrado Publico	3



Plan Básico de Ordenamiento Territorial	2
Tala de árboles	2
Sanción urbanística	2
Solicitud Licencia de Construcción	2
Sisbén	2
Felicitaciones equipo humano	2
Seguridad Social	1
Solicitud POT	1
Mala de atención EPS	1
Visita Sanidad	1
Vacunación	1
Avaluó Catastral	1
Vías en Mal Estado	1
Información PAE	1
Maltrato animal	1
Proyecto de vivienda	1
Accidentes de tránsito vehículos oficiales	1
Incumplimiento	1
<b>TOTAL</b>	<b>287</b>

Tabla 3 Fuente Propia, control Pqrsf



#### 4. Pqrsf por Sector

El 36,24 % de las solicitudes no disponen del sector, el 19,16% pertenecen al centro urbano, el 11,85% a la ciudad de Bogotá y el 32.75% restante están distribuidas en las veredas del municipio y sus alrededores

Proceso	Cantidad	%
No dispone	104	36,24%
Centro urbano	55	19,16%
Bogotá D.C.	34	11,85%
Aposentos	23	8,01%
La calera	15	5,23%
Bellavista	12	4,18%
Meusa	9	3,14%
El mirador	5	1,74%
Chuscal	5	1,74%
Anónima	4	1,39%
Carolina	3	1,05%
Gratamira	3	1,05%
San Gabriel	3	1,05%
Violeta	2	0,70%
Pueblo viejo	2	0,70%
Jardín del norte	1	0,35%
Cali	1	0,35%
Medellín	1	0,35%
Mosquera	1	0,35%
Fusagasugá	1	0,35%
Tocancipá	1	0,35%
Otra ciudad	1	0,35%
Centro alto	1	0,35%
Total	287	100,00%

Tabla 4 Fuente Propia, control Pqrsf



## 5. Pqrsf por naturaleza:

Estas solicitudes fueron clasificadas de la siguiente manera: por persona natural 263 solicitudes lo que representa 92%; por persona jurídica con 18 solicitudes lo que representa un 6%; 4 solicitudes anónimas lo que representa el 1% y 2 Solicitudes de manera colectiva lo que representa el 1% para un total de 287 solicitudes radicadas.



Gráfico 3. Pqrsf por tipo de naturaleza

Fuente: Control de Pqrsf

## 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 71 % de las solicitudes que ingresaron en el primer semestre del 2022 se encuentran cerradas, el otro 29% restante se registran como abiertas, sin embargo, se encuentran dentro del plazo establecido por la ley para brindar la oportuna respuesta.



## ESTADO DE RESPUESTA PQRSF

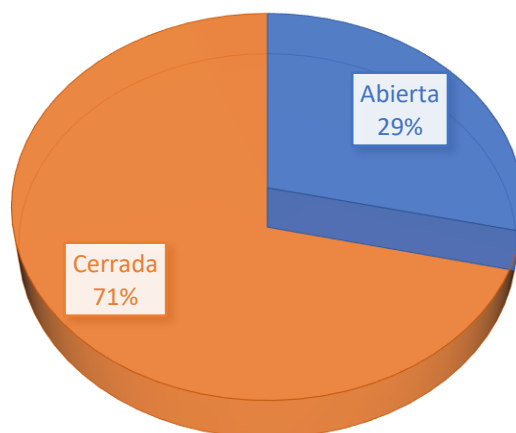


Gráfico 4. Pqrsf por estado de respuesta

Fuente: Control de Pqrsf

## 7. Oportunidad en la respuesta



Gráfico 5 Pqrsf por tiempo de respuesta

Fuente: Control de Pqrsf



Dentro de los tiempos de respuesta para las solicitudes radicadas en el primer semestre 2022, se logró evidenciar que de las 287 solicitudes radicadas se respondieron 233 solicitudes en un tiempo inferior a 15 días y 54 solicitudes se respondieron en un término mayor a 15 días.

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 dada ampliación a los tiempos de respuesta a las diferentes solicitudes.

## 8. Conclusiones

- Durante el primer semestre del 2022, se recibieron 287 solicitudes, de las cuales 175 son derechos de petición, 88 pertenecientes a petición, 17 quejas, 5 reclamos y 2 felicitaciones
- Para los tiempos de respuesta a las pqrsp se tiene en cuenta la ley 1755 del 2015 "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo".
- Durante el primer semestre del año 2022 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 de las radicaciones está relacionado a las solicitudes particulares, solicitudes de impuesto predial, solicitudes de visitas de sanidad e inspección, inconformidades y quejas contra funcionarios y solicitud de información referente a temas de los programas ofertados por cada una de las secretarías de la administración y las construcciones en vías públicas en el Municipio.
- El 71% de las solicitudes que ingresaron en el primer semestre del 2022 se encuentran cerradas, el otro 29% restante se registran como abiertas, sin embargo, se encuentran dentro de los tiempos establecidos de ley para brindar la oportuna respuesta.



- 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

## 9. Recomendaciones

- De manera mensual enviar vía correo electrónico la encuesta de satisfacción de las pqrsf a las diferentes dependencias y secretarías, con el fin de dar a conocer el grado de satisfacción del usuario, dando cumplimiento y aplicabilidad de las encuestas.
- Realizar seguimiento a las respuestas de Pqrsf de manera continua antes de generar el semáforo informativo
- Continuar con la sensibilización hacia el personal interno en la importancia de la entrega oportuna de soportes de Pqrsf 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.
- 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.
- 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](mailto: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.
- Como es de conocimiento de todos los funcionarios los días viernes de cada semana se está generando el semáforo informativo, en el cual se puede evidenciar las Pqrsf que están vencidas y las que están a tiempo de respuesta, se recomienda tenerlo presente para responder a tiempo las solicitudes que aún esperan la respuesta.