



**ALCALDIA MUNICIPAL DE SOPO**  
**Secretaria de Desarrollo Institucional**  
**Atención al Ciudadano**

**Informe Mensual de PQRSF**  
**Agosto 2022**

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

Sopó, 20 de agosto del 2022



## **INTRODUCCIÓN**

Este informe pretende dar a conocer a la ciudadanía en general, la gestión realizada por la Administración Municipal durante el mes de agosto del año 2022 en cuanto al ingreso, registro, gestión y entrega de Pqrsf radicadas en las diferentes secretarías y oficinas de la Alcaldía Municipal de Sopó, y formular las recomendaciones a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, que conlleven al mejoramiento continuo de la entidad y con ellas, afianzar la confianza del ciudadano.

La Administración Municipal en cumplimiento al Artículo 23 de la Constitución Nacional, a la Ley 1755 del 30 de junio de 2015, tiene implementado en su Sistema de Gestión de Calidad el procedimiento Manejo de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, así mismo cuenta con herramientas que permiten realizar el registro, seguimiento y control de las Pqrsf.



## Informe pormenorizado

El informe que se presenta corresponde a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones que se recibieron en el octavo mes del 2022 en la Administración Municipal, a través de:

- Ventanilla Única: 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)

[pqrd@sopo-cundinamarca.gov.co](mailto:pqrd@sopo-cundinamarca.gov.co)

- Sede electrónica oficial del municipio Link Ciudadanos

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

### A. Naturaleza de requerimiento.

Durante el mes de agosto del 2022, se recibieron 52 Pqrsf a través de los diferentes canales con los que cuenta la Administración Municipal, presentándose el 77% en derechos de petición, el 19% en peticiones y 4% en quejas

**Petición:** Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución

**Queja:** Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones

**Reclamo:** Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud



**Sugerencia:** Se entiende por sugerencia, aquella propuesta o manifestación de una idea que formula el ciudadano y que tiene como propósito mejorar la prestación del servicio.

**Denuncia:** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posible irregular, para que se adelante la correspondiente investigación disciplinaria y administrativa.

**Felicitación:** Es aquella expresión de satisfacción de un ciudadano con relación a la prestación de un servicio.

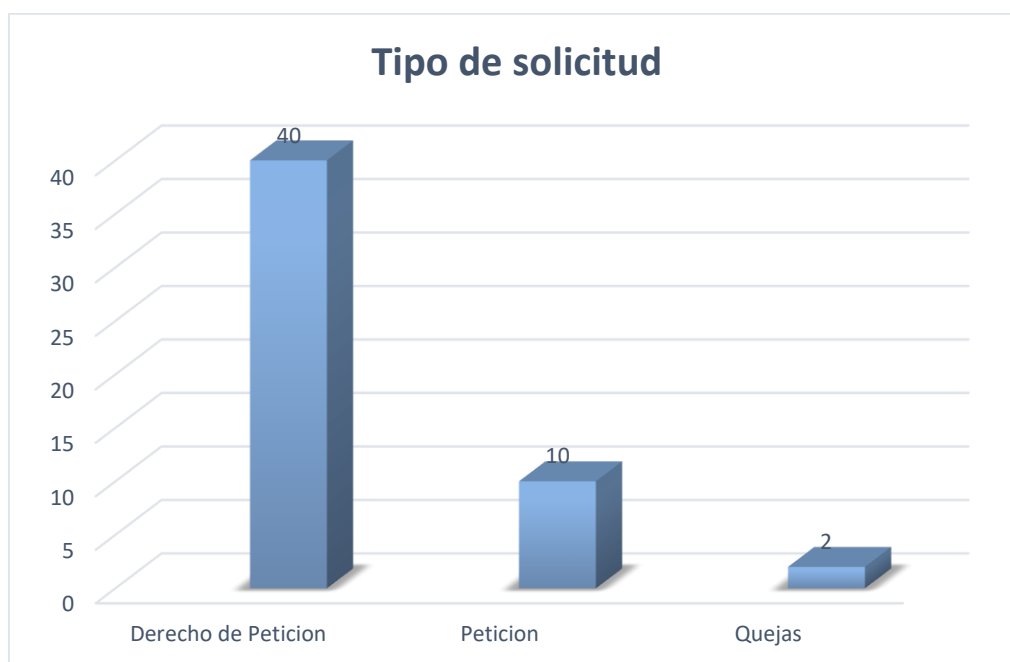


Gráfico No. 1 Naturaleza

Fuente: Control de Pqrsf



## B. Medio de recepción

Frente a la emergencia sanitaria que se vive a nivel mundial por el COVID – 19, se evidencia que los usuarios, están viendo la importancia del cuidado de la salud, pero a su vez solicitan que se dé cumplimiento a sus derechos, a continuación, se describe el modo de radicación para el mes de agosto evidenciando que el 58% se radicaron por correo institucional y el 42% restante se radicaron por ventanilla única de la entidad

La Administración Municipal continúa trabajando de forma permanente respetando los lineamientos de seguridad frente a la presente emergencia sanitaria del COVID-19, es por ello que se evidencia un incremento en radicaciones de las solicitudes por medios electrónicos, como la página web y los correos institucionales.

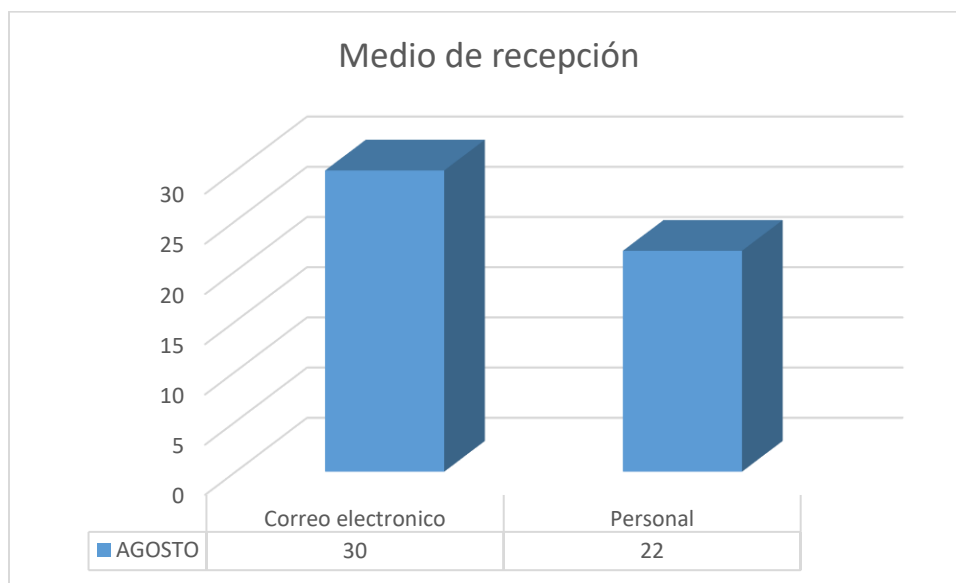


Gráfico No. 2 Medio de recepción

Fuente: Control de Pqrsf



### C. Pqrsf por proceso

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

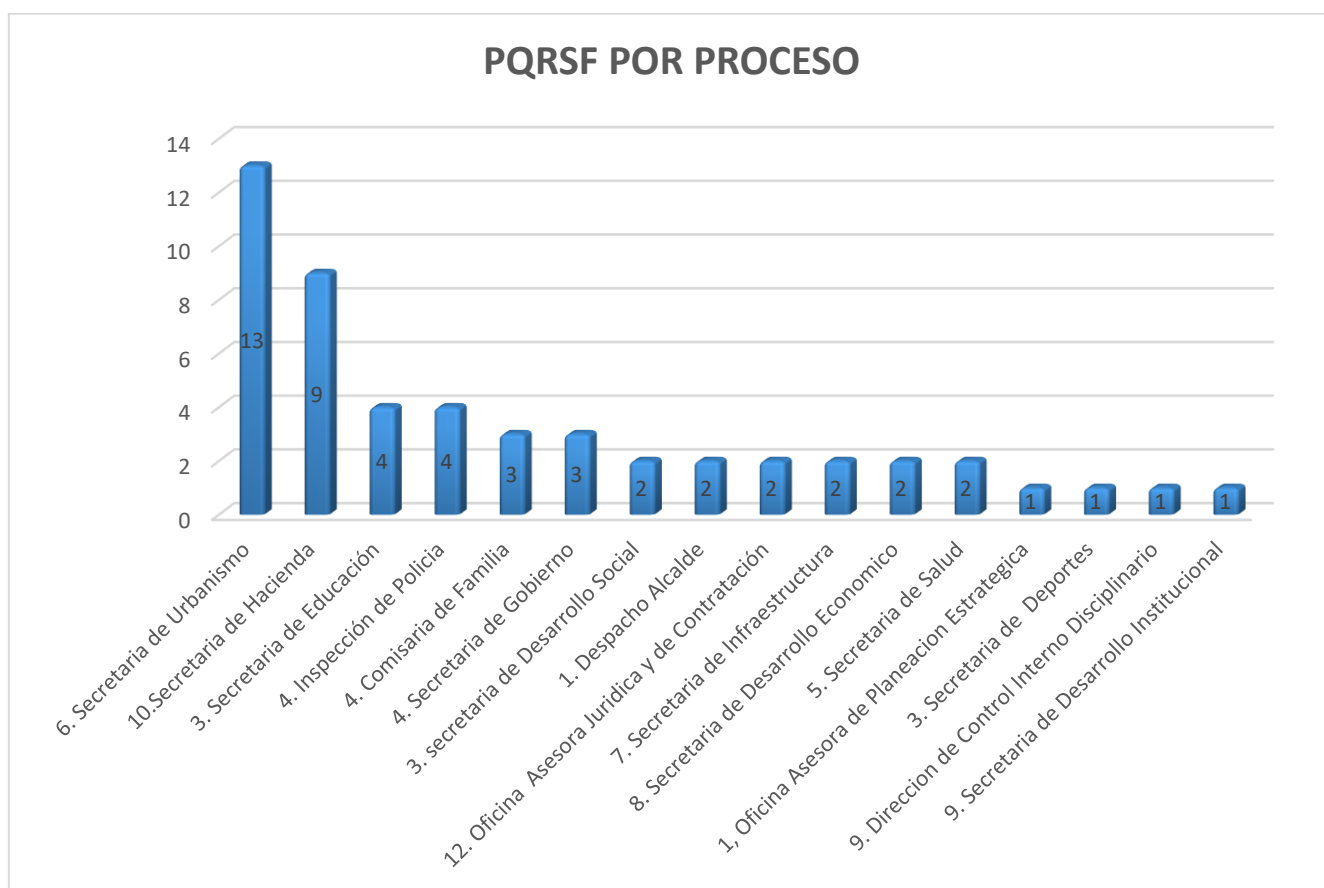


Gráfico 3. Pqrsf por proceso

Fuente: Control de Pqrsf



#### D. Tipo de solicitud

Los temas con mayor solicitud presentados durante el mes de agosto, fueron relacionados a solicitudes particulares, solicitudes de visita y de información de los trámites y servicios propios de la Administración Municipal, evidenciando con mayor frecuencia 20 solicitudes particulares referente sobre los procesos y tramites ejecutados en la Administración.

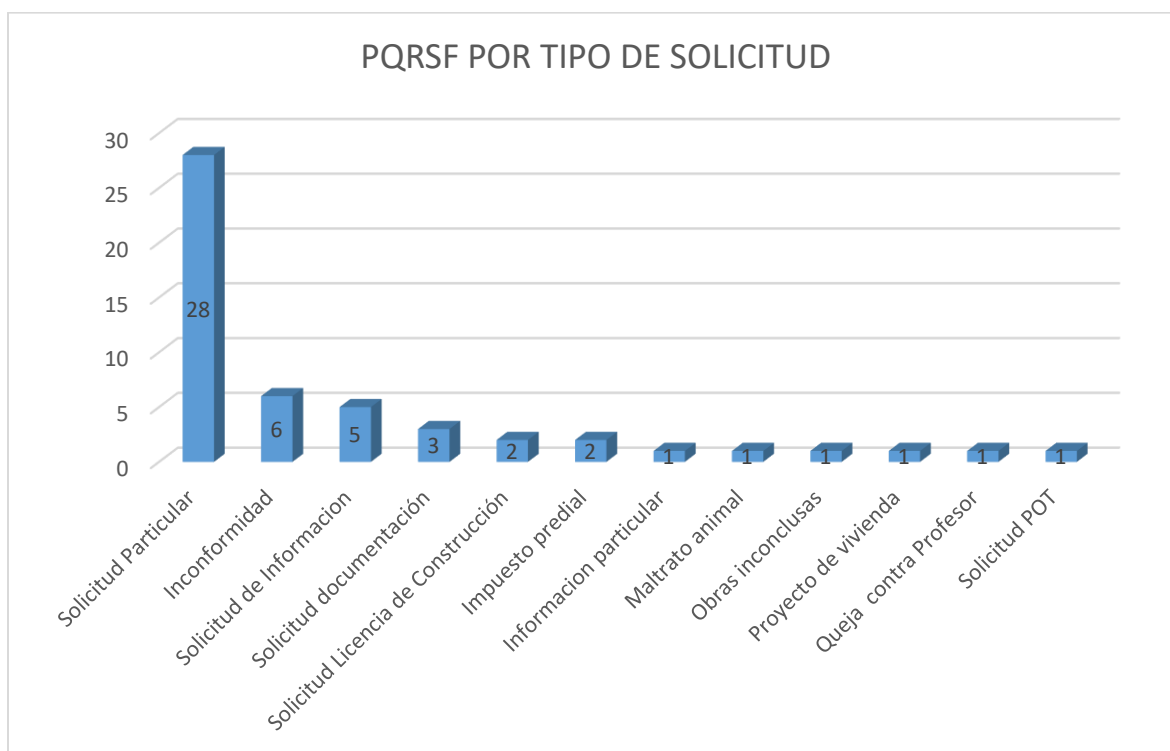


Gráfico 4. Pqrsf

Fuente: Control de Pqrsf



### E. Pqrsf por sector

Durante la ejecución del mes, se logra identificar que el 38% no dispone de sector, el 33 % pertenecen a las veredas del municipio, el 23% a la ciudad de Bogotá y el 6% a otros municipios



Gráfico 5. Pqrsf por sector

Fuente: Control de Pqrsf





## F. Pqrsf por naturaleza:

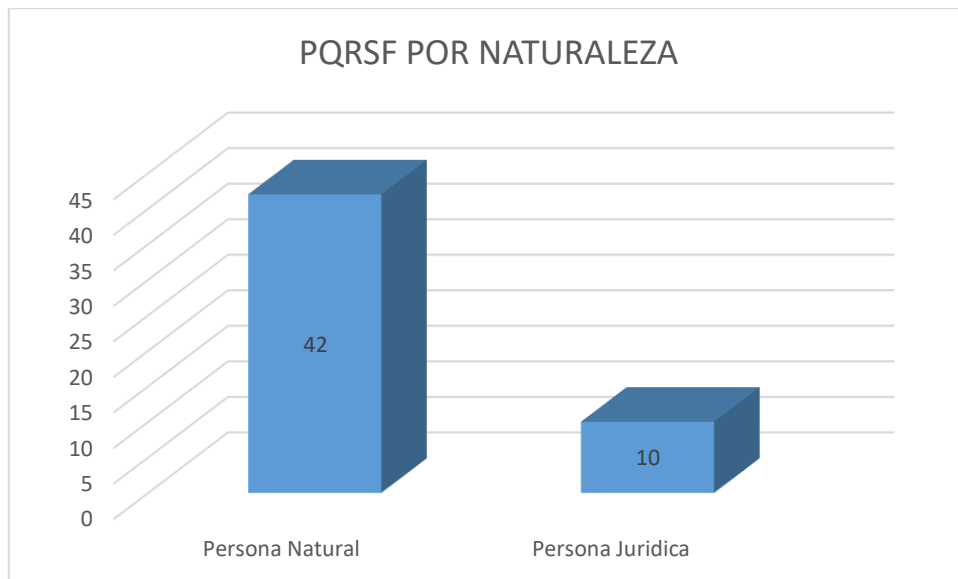


Gráfico 6. Pqrsf por tipo de persona

Fuente: Control de Pqrsf

Estas solicitudes fueron clasificadas de la siguiente manera: persona natural el 81% y el 19% de persona jurídica

- **Persona Natural:** es una persona que ejerce derechos y cumple obligaciones a título personal.
- **Persona Jurídica:** la empresa asume todos los derechos y obligaciones de la misma.
- **Persona Anónima:** es una persona que directamente no quiere revelar su identidad.
- **Grupo o Colectivo:** Unión de más de una persona que solicita la reivindicación de sus derechos.



## G. Pqrsf respondida

Diariamente se realiza la actualización de Pqrsf en Control de Pqrsf y Sisnet, en atención a los soportes enviados por las diferentes secretarías de la Administración y teniendo en cuenta el procedimiento establecido en el SGC "Manejo de Pqrsf". El 92% de las solicitudes que ingresaron en el mes de agosto se encuentran cerradas, el 8 % restante se registran como abiertas, sin embargo, dentro del plazo establecido por el Artículo 23 de la Constitución Nacional, a la Ley 1755 del 30 de junio de 2015



Gráfico 7. Pqrsf por tipo de persona

Fuente: Control de Pqrsf

Es importante mencionar que algunas secretarías generan las correspondientes respuestas a las solicitudes radicadas a tiempo, pero no realizan la notificación al área de atención al ciudadano, para realizar el correspondiente cruce en el aplicativo interno, lo que les genera como consecuencia la aparición de forma reiterativa en la publicación semanal de semáforos, que es la encargada de monitorear las respuestas de las solicitudes presentadas por las diferentes secretarías.



## **CONCLUSIONES**

- Se evidencia que la secretaria de Urbanismo es la dependencia con más solicitudes durante el mes de agosto
- Se evidencia que el 58% de las solicitudes se radicaron por correo institucional y el 42% restante se radicaron por ventanilla única de la entidad
- Durante el mes se radico 1 queja en contra de un funcionario de la entidad
- El 38% de las solicitudes radicadas no disponen de sector ya que fueron recibidas por medio de correo institucional
- El 81% de las solicitudes las radicaron personas jurídicas y el 19 % personas naturales
- El 92% de las solicitudes que ingresaron en el mes de agosto se encuentran cerradas y el 8% se encuentran dentro de los términos establecidos por ley para dar respuesta
- Desde el cargo de atención al ciudadano se realiza continuo acompañamiento en relación a los tiempos de respuesta que se deben aplicar a las solicitudes de Pqrsf radicadas en la Administración Municipal
- Al realizar el semáforo de manera semanal le permite a las secretarías y dependencias conocer el estado actual de cada solicitud y los tiempos establecidos para dar oportuna respuesta a las solicitudes que estén próximas a vencer
- A la fecha se encuentra vigente el Decreto N° 016 del 2022 en el artículo Décimo Primero "Por el cual se acoge el Decreto No 298 del 28 de febrero del 2022, "Por el cual se imparten instrucciones en virtud de la emergencia sanitaria generada por la pandemia del coronavirus covid -19" y se dictan otras disposiciones



## RECOMENDACIONES

- A todas las secretarías al momento de realizar el cierre de las solicitudes radicadas en su dependencia, por favor informar mediante correo electrónico a la oficina de atención al ciudadano para realizar el correspondiente cierre de la misma en el aplicativo de Access.
- Fortalecer el seguimiento del semáforo informativo de pqrsl con el fin de evitar reporte en estado rojo de las secretarías y dependencias de la entidad
- Los primeros 5 días del mes por correo institucional notificar a los secretarios, funcionarios y directivos la aplicación de las encuestas de satisfacción de Pqrsl y cliente externo, con el fin de lograr una mayor aplicación de las encuestas
- Es importante que cada una de las secretarías y dependencias validen en el semáforo las pqrsl que se encuentran próxima a su vencimiento para dar respuesta dentro de los tiempos establecidos por ley
- Informar a todas las secretarías y dependencias que al momento de enviar las respuestas de las solicitudes por correo electrónico a los ciudadanos, deben realizar la copia correspondiente al correo [pqrd@sopocundinamarca.gov.co](mailto:pqrd@sopocundinamarca.gov.co), esto con el fin de validar el envío de la respuesta y realizar el cierre correspondiente en el aplicativo