



ALCALDIA MUNICIPAL DE SOPO
Secretaría de Gestión Integral

INFORME ANUAL DE PQRSF
Vigencia 2019

Elaborado por:

José Joaquín González Soto
Coordinador de Calidad

Sopó, 10 de enero de 2020



Certificado No. GP-CER313326

Alcaldía municipal, carrera 3 No 2-45 Parque principal, Sopó Cundinamarca
Teléfono: 5876644 – Fax. Extensión 624
www.sopo-cundinamarca.gov.co
Código Postal 251001





TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN

1. Objetivos
 - a. Objetivos generales
 - b. Objetivos específicos
2. Glosario
3. Alcance
4. Responsabilidad
5. Disposiciones legales sobre atención de peticiones
6. Aspectos Generales
7. Informe pormenorizado
8. Conclusiones
9. Recomendaciones





INTRODUCCIÓN

Este informe pretende dar a conocer a la ciudadanía en general, la gestión realizada por la Administración Municipal durante el año 2019 en materia de Pqrsf, (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicidades)

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 en la herramienta ofimática de Access.

Algunas de las solicitudes ingresan a través de la ventanilla única, ubicada en la recepción en medio físico a través de un documento o personalmente directamente por el solicitante, otras ingresan a través de canales digitales como la página web o el correo electrónico. Una vez ingresan, son identificadas las Pqrsf las cuales se registran en el aplicativo de Control de Pqrsf, para ser entregadas en el mismo momento a la secretaria responsable.

Posteriormente, se recibe vía mail los soportes que se originaron desde las diferentes secretarías. Estos soportes se cargan a la herramienta Sisnet Correspondencia y se deja el registro de las acciones tomadas frente a cada solicitud en el aplicativo Control de Pqrsf, para poder realizar el seguimiento a cada solicitante mediante llamada telefónica, dejando evidencia allí mismo de la entrega y las observaciones manifestadas por el solicitante.

Semanalmente se envía semáforo del estado de cada una de las Pqrsf a todas las secretarías de la Administración Municipal, vía e-mail con copia a la oficina de Control Interno en cumplimiento a la Ley 1474 de 2011 Artículo 76.





1. OBJETIVOS

a. Objetivos generales.

- Presentar el informe de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones recibidas en la Administración Municipal de Sopó, durante el período comprendido entre enero a diciembre de 2019, a través de los diferentes canales de comunicación habilitados.

b. Objetivos específicos.

- Presentar la información del número de Pqrsf recibidas por tipo de solicitud.
- Presentar la información del número de Pqrsf recibidas por los diferentes canales dispuestos.
- Presentar la información del número de Pqrsf recibidas por cada proceso

2. Glosario

Teniendo en cuenta la normatividad vigente, se tiene definido:

Derechos de petición. Es el derecho que le otorga la Constitución Política de Colombia a que cualquier ciudadano presente peticiones respetuosas a las autoridades de interés general o particular y a que se le brinde una respuesta.

Las peticiones deberán resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a la recepción. Las peticiones de documentos se deberán resolver dentro de los diez (10) días siguientes a la recepción. Las peticiones que elevan una consulta se deberá resolver dentro de los treinta (30) días siguientes a la recepción.

Queja. Es una expresión ante la insatisfacción con la conducta o las acciones de los servidores públicos o de los particulares que llevan a cabo una función estatal y que





requiere una respuesta. Las quejas deben ser resueltas dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su presentación.

Reclamo. Cualquier expresión de insatisfacción relacionada con la prestación de un servicio o la deficiente atención de una autoridad pública, el incumplimiento de un derecho que ha sido perjudicado o amenazado, generado por la deficiente prestación o suspensión injustificada de un servicio. Los reclamos deben ser resueltos dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su presentación.

Sugerencia. Cualquier expresión de recomendación entregada por un ciudadano, que tiene como fin mejorar la prestación de un servicio. Las acciones de viabilidad de la aplicación se notificarán dentro de los diez (10) días a la recepción.

3. Alcance

El presente informe presenta el comportamiento de las respuestas dadas a los derechos de petición, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones que ingresaron a la Administración Municipal de Sopó durante el año 2019.

La información recopilada tuvo como fuente primaria la aplicación Sisnet Correspondencia y la base de datos Control de Pqrsf.

4. Responsabilidad.

La Secretaría de Gestión Integral a través del coordinador de calidad, tiene la responsabilidad de recibir, radicar y hacer seguimiento a las Pqrsf que allegan a la Administración Municipal por los diferentes canales. La responsabilidad de tramitar y brindar la respuesta le corresponde al secretario de despacho de cada una de las Secretarías, al Jefe de Oficina de Prensa y al Jefe de la Oficina de la Juventud, respectivamente.





5. Disposiciones legales sobre atención de peticiones.

Constitución Política de Colombia, artículo 23 y 209

Ley 190 de 1995 Art. 54 y 55

Ley 734 de 2002 Art. 34 numeral 19

Ley 1474 de 2011, Art 76

Directiva Presidencial 04 de 2009

Ley 1755 de 2015

6. Aspectos Generales

Durante el año 2019, la Secretaría de Gestión Integral a través de Calidad, llevó a cabo diferentes acciones para la atención oportuna de las Pqrsf.

- Registro de Pqrsf en la base de datos Control de Pqrsf
- Recepción de soportes vía mail.
- Cargue de documentos escaneados de las respuestas brindadas a la aplicación Correspondencia Sisnet.
- Registro de las acciones llevada a cabo por cada una de las secretarias en la base de datos Control de Pqrsf.
- Semáforo semanal de las Pqrsf que ingresaron, enviado vía mail a los Secretarios de despacho y auxiliares administrativos, informando que Pqrsf se encontraban sin los soportes para el cierre.
- Informe del seguimiento telefónico realizado a los solicitantes vía telefónico y remitida a los responsables para que se tomen acciones ante la inconformidad.





7. Informe pormenorizado

El informe que se presenta corresponde a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones que se recibieron durante el año 2019 en la Administración Municipal, a través de:

- Página web del municipio Link Ciudadanos
<http://sopo-cundinamarca.gov.co/Paginas/default.aspx>
- Correspondencia Sisnet.
- Ventanilla única de la Alcaldía ubicada en la Carrera 3 No. 2-45
- Correo electrónico institucional
- contactenos@sopo-cundinamarca.gov.co
- alcaldia@sopo-cundinamarca.gov.co
- calidad@sopo-cundinamarca.gov.co
- ciudadanos@sopo-cundinamarca.gov.co
- En la línea telefónica 5876644 Ext 646

a. Naturaleza de requerimiento.

Las solicitudes recibidas se identificaron por requerimiento durante el 2019.

Tipo Solicitud	TOTAL 2019	%
Derecho de Petición	368	64,90%
Petición	49	8,64%
Quejas	99	17,46%
Reclamos	21	3,70%
Sugerencias	0	0,00%
Felicitaciones	30	5,29%
Total	567	100%

Tabla 1. Control de Pqrsf - 2019



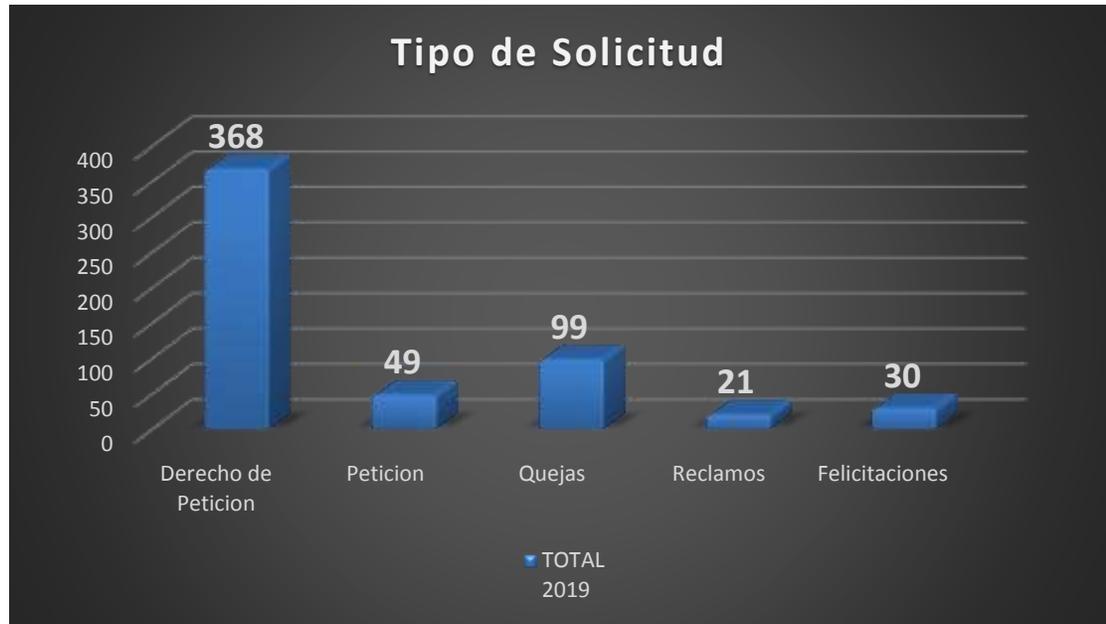


Grafico No. 1 Tipo de requerimiento 2019

Durante el 2019 se recibieron 567 solicitudes, 106 Pqrsf más con relación al 2018. 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 64.9%, el restante 35.1% se realiza mediante peticiones, quejas, reclamos y felicitaciones.

Se presentaron 30 felicitaciones las cuales agradecen la gestión de la Administración Municipal en los diferentes programas ofertados, entre ellos el acompañamiento de tareas, la alimentación escolar, la presencia de las bibliotecas en las veredas del municipio, y el apoyo de las diferentes secretarías a las actividades realizadas por la comunidad Soposeña.



b. Medio de recepción

La Administración Municipal cuenta con diferentes canales de comunicación los cuales son utilizados por la comunidad para presentar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.

Medio de recepción	Total
Correo electrónico	105
Documento	392
Personal	70

Tabla 2 Control de Pqrsf

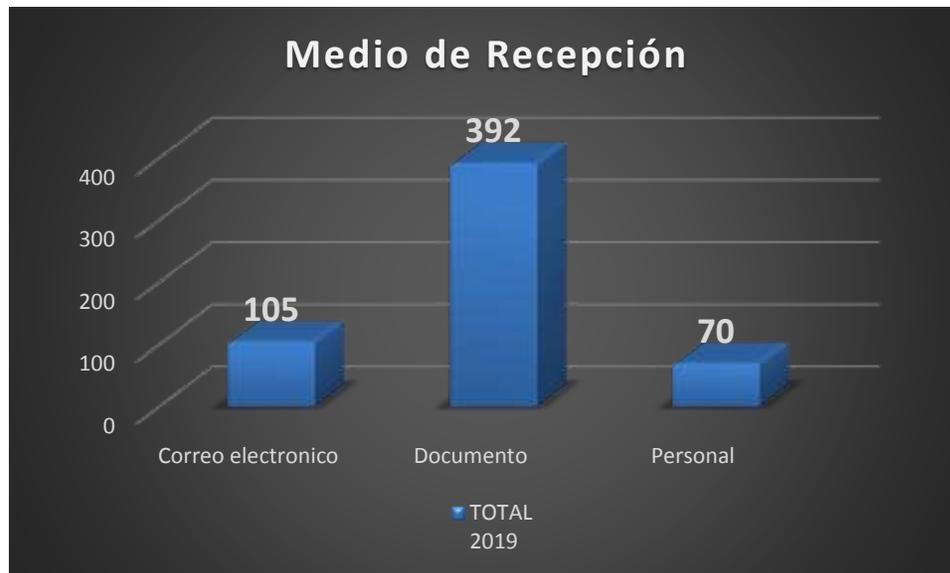


Gráfico No. 2 Medio de recepción 2019

El documento físico continúa siendo el medio más utilizado para presentar las solicitudes por parte de la ciudadanía, la comunidad está viendo la importancia de radicar las





solicitudes por otros medios, fue por esto que los radicados por correo electrónico subieron un 24,8 % con relación al año anterior.

Todas solicitudes se radican en el aplicativo de Sisnet Correspondencia, en la ventanilla única de correspondencia y posteriormente pasan a calidad 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.

c. Pqrsf recibidas por meses

Periodo	Total
Enero	64
Febrero	53
Marzo	46
Abril	53
Mayo	65
Junio	27
Julio	38
Agosto	24
Septiembre	46
Octubre	67
Noviembre	39
Diciembre	45
Total.	567

Tabla 3 Control de Pqrsf





Gráfico No. 3 Pqrsf por mes

En los meses de enero, mayo y octubre respectivamente del 2019 fueron los meses donde mayor número de solicitudes se presentaron, en el mes de agosto fue el mes en el que menos se presentaron solicitudes.

d. Pqrsf por proceso

Nombre Proceso	Cantidad	%
1. Despacho Alcalde	5	0,88
1. Secretaria de Gestión Integral	15	2,65
10.Secretaria de Hacienda	48	8,47
12. Secretaria Jurídica y de Contratación	48	8,29
14. Oficina de Control Interno	4	0,71
3. Oficina de la Juventud	2	0,35
3. Secretaria de Cultura	8	1,41
3. Secretaria de Educación	26	4,59
3. Secretaria de Recreación y Deportes	21	3,70
4. Comisaria de Familia	20	3,53
4. Inspección de Policía	45	7,94
4. Secretaria de Gobierno	62	10,93
5. Secretaria de Salud	30	5,29
6. Secretaria de Ambiente Natural	38	6,53
6. Secretaria de Planeación y Urbanismo Territorial	96	16,93
7. Secretaria de Infraestructura y Obras Publicas	31	5,47
7. Secretaria de Vivienda	2	0,35
8, Gestión para consolidar la infraestructura municipal	1	0,18
8. Secretaria de Desarrollo Económico	10	1,76
9. Almacén General	6	1,06
9. Área de Sistemas	1	0,18
9. Salud y Seguridad en el Trabajo	2	0,35
9. Secretaria de Desarrollo Institucional	39	6,88
9.Archivo General	2	0,35
Sisben	5	0,88
TOTAL 2019	567	100,00

Tabla 4 Control de Pqrsf

Durante el 2019, la Secretaría de Planeación y Urbanismo Territorial fue la oficina que recibió mayor número de solicitudes con 96, seguida de la Secretaría de Gobierno con 62 y las Secretarías de Hacienda y Jurídica y de Contratación con 48 solicitudes respectivamente, el restante de las secretarías recibió solicitudes de manera proporcional.



e. Tipo de solicitud

Durante el 2019 se recibieron 567 solicitudes de las cuales el 76.7% corresponden a solicitud de información de los procesos que se adelantan en las diferentes secretarías, el 12.87 % solicitando información de los servicios que presta la Administración Municipal 10.41% buscando resolver una situación jurídica.

Tabla 5 Control de Pqrsf

Descripción	Cantidad	%
Solicitud de información	435	76,72
Servicio	73	12,87
Resolver una situación jurídica	59	10,41
Total	567	100,00



Gráfico No. 5 Pqrsf por tipo de solicitud



f. Pqrsf respondida

Tiempo de respuesta	Cantidad	%
0 a 9 días	158	28,12
10	15	2,65
11 a 15 días	369	65,08
16 a 25 días	19	3,35
Total	561	100,00

Tabla 6 Control de Pqrsf

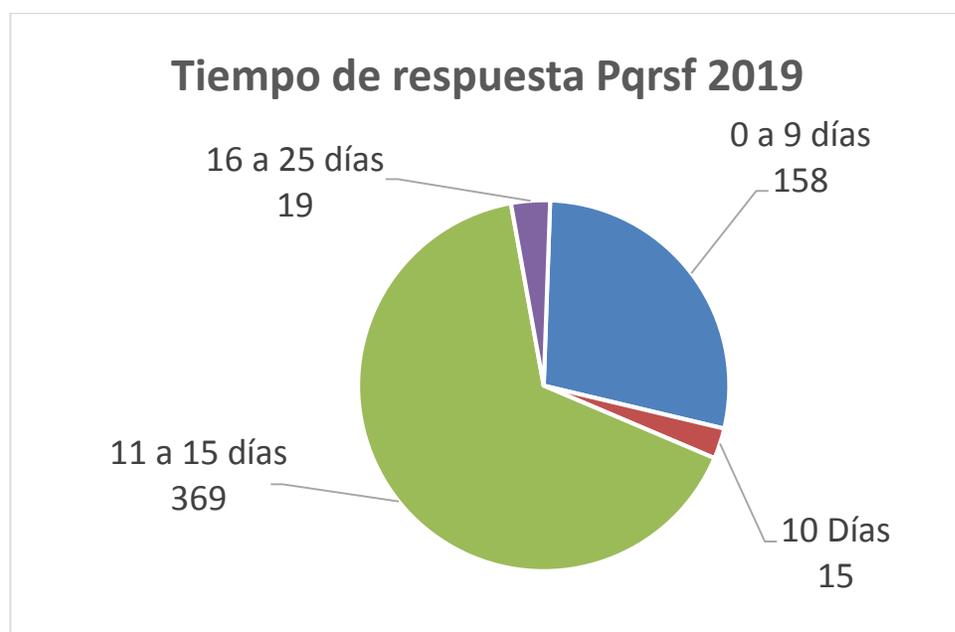


Grafico No. 6 Pqrsf por tiempo de respuesta



Al momento de realizar este informe es importante resaltar que a la fecha existen 6 solicitudes que no se han brindado respuesta ya que se encuentran dentro de los tiempos establecidos por la ley para generar la correspondiente respuesta. Del 100 % de las solicitudes falta por respuesta 1.0 % que están direccionadas a las diferentes secretarías de la administración.

Se observa que de las 567 Pqrsf, el 31.57 % fueron entregadas al solicitante antes de los 10 días, entre 11 y 15 días el 65.08 %, y mayor a 15 días el 3.35 %, es importante resaltar que algunas de las solicitudes fueron tramitadas en los tiempos establecidos, pero no se envió el soporte a calidad para realizar el correspondiente cruce con el aplicativo de Access. La información registrada y analizada, es tomada conforme a los soportes enviados a calidad, donde se toma la fecha del oficio respuesta y la fecha cuando se recibe por el solicitante.

8. Conclusiones

Se puede concluir:

- De las solicitudes recibidas, se identificaron 16 Pqrsf que presentan queja contra funcionario público y contra contratista por el servicio brindado, sin embargo, se toman las mejoras respectivas por las secretarías competentes y se realizan compromisos para evitar la reincidencia de las mismas.
- De las solicitudes recibidas, se identificaron 99 Pqrsf como por inconformidades que percibe la ciudadanía en los programas ofertados por la Administración Municipal y al control que se hace desde el interior de la entidad.
- En relación al año inmediatamente anterior se evidenció un incremento del 30% de las solicitudes
- La comunidad está viendo la importancia de participar en las actividades que realiza la administración municipal, y de involucrarse de forma directa en las retroalimentaciones para que cada una de ellas satisfaga las necesidades de los usuarios.





9. Recomendaciones

Identificar las causas que están originando la demora en la entrega de los documentos respuesta y establecer un plan de mejora al interior de cada secretaria que permita eliminar su ocurrencia, o dar cumplimiento a lo establecido en la normatividad. Se requiere realizar un ejercicio juicioso de verificación de inconvenientes con las Secretarías que presentan demoras en las repuestas, estableciendo un plan de mejora con cada una de ellas que sea realmente efectivo.

Fortalecer al interior de la administración municipal, la cultura del envío a calidad de los soportes ante las respuestas que se brindan de manera oportuna, con el fin de dar cierre a las Pqrsf presentadas y su posterior seguimiento vía telefónica a los solicitantes.

Fortalecer la cultura del servicio al ciudadano, a través de capacitaciones con el fin de desarrollar habilidades en los servidores públicos y se adquieran conocimiento sobre la normatividad vigente en cuanto a derechos de petición.

Tener presente el documento emitido por la secretaría Jurídica, donde especifica los tiempos de respuesta para cada una de las solicitudes radicadas en la Administración.

