



Alcaldía Municipal
de Sopó

ALCALDIA MUNICIPAL DE SOPO
Secretaria de Gestión Integral

INFORME BIMENSUAL DE PQRSF
DE ENERO – FEBRERO 2018

Sopó, 7 de marzo de 2018



Certificado No. GP-CER313326



Certificado No. SC-CER313325



Alcaldía Municipal, Carrera 3 No. 2-45, Parque Principal, Sopó, Cundinamarca
Teléfonos 587 6644 / 857 2143 / 857 2656 Fax. Extensión 624
www.sopo-cundinamarca.gov.co



INTRODUCCIÓN

Este informe pretende dar a conocer a la ciudadanía en general, la gestión realizada por la Administración Municipal durante el primer bimestre del año 2018 en materia de pqrsl.

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 pqrsl.



Certificado No. GP-CER313326



Certificado No. SC-CER313325



Alcaldía Municipal, Carrera 3 No. 2-45, Parque Principal, Sopó, Cundinamarca
Teléfonos 587 6644 / 857 2143 / 857 2656 Fax. Extensión 624
www.sopo-cundinamarca.gov.co

1. Informe pormenorizado

El informe que se presenta corresponde a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones que se recibieron en el primer bimestre del 2018 en la Administración Municipal, a través de:

- Página web del municipio Link Ciudadanos <http://sopo-cundinamarca.gov.co/Paginas/default.aspx>
- Correspondencia Sisnet.
- Presencial en la Alcaldía ubicada en la Carrera 3 No. 2-45
- Correo electrónico institucional contactenos@sopo-cundinamarca.gov.co

a. Naturaleza de requerimiento.

Las solicitudes recibidas se identificaron por requerimiento durante el primer bimestre del 2018.

ENERO Y FEBRERO	ENERO	FEBRERO	TOTAL	%
Derecho de petición	24	32	56	74
Petición	1	3	4	5
Quejas	3	10	13	17
Reclamos	1		1	1
Sugerencias	1		1	1
Felicitaciones		1	1	1
Total	30	46	76	100

Tabla 1. Control de pqrsl 1er bimestre 2018

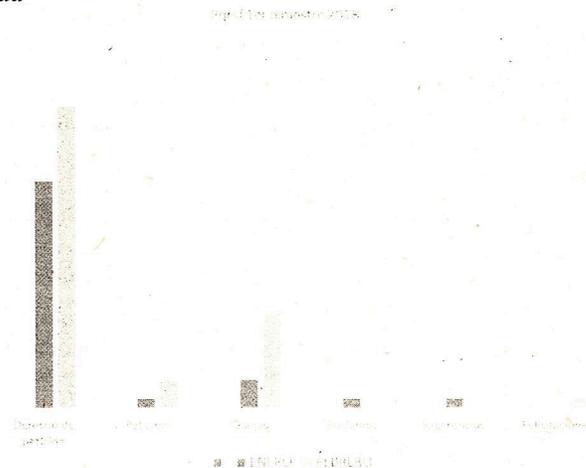


Grafico No. 1 Tipo de requerimiento 1er bimestre 2018

Durante el primer bimestre de 2018 se recibieron 76 solicitudes, presentándose un incremento en febrero en cuanto a derechos de petición, peticiones y quejas, en un 75%, 5% y 17% respectivamente, donde el proceso de Gestión de Gobierno, seguridad y Convivencia Ciudadana atiende el mayor número de pqrsl, en segundo lugar está el proceso de Gestión de Ordenamiento Territorial y en tercer puesto esta Gestión Financiera.

Nombre Proceso	Cantidad
1, Gestión Estratégica	8
10, Gestión para el Desarrollo Institucional	8
11, Gestión Financiera	10
12, Gestión de Contratación y Compras	2
13, Gestión Jurídica	2
3, Gestión de la comunicación y fomento de la part	1
4, Gestión para el desarrollo y Fortalecimiento de	1
5, Gestión de Gobierno, Seguridad y Convivencia Ci	20
6, Gestión para ejercer el derecho a la salud	1
7, Gestión para el ordenamiento Territorial, ambie	17
7, Gestión para consolidar la infraestructura municipal y garantizar el derecho a la vivienda digna y el acceso a los servicios públicos	1
8, Gestión para consollidad la infraestructura muni	5
Total	76

Tabla 2 Pqrsl por proceso

En el proceso de Gestión para el ordenamiento territorial, 9 corresponden a la Secretaria de Planeación y 6 de la Secretaria de Ambiente Natural.

b. Medio de recepción

La Administración cuenta con diferentes canales de comunicación los cuales son utilizados por la comunidad para presentar las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias. Durante el primer bimestre 2018, el canal más utilizado fue la presentación de la solicitud a través de un documento radicado en la oficina de la Recepción.

Medio de recepción	Total
Correo electronico	12
Documento	58
Personal	6
Total	76

Tabla 3 Medio de recepción pqrsf

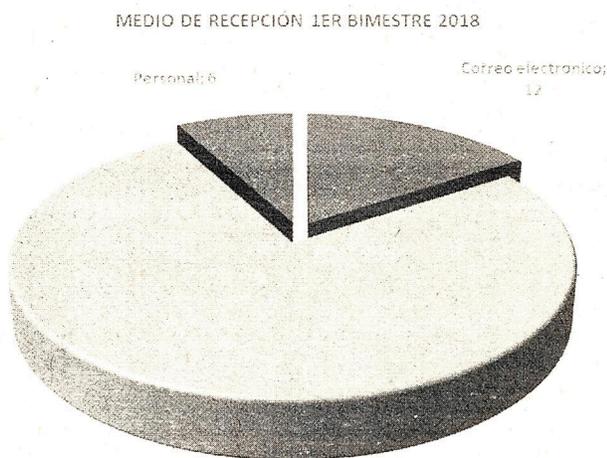


Grafico No. 2 Medio de recepción 1er bimestre 2018

Se registran 3 solicitudes como anónimas, sin embargo se recibe acatando la normatividad vigente, el resultado de las acciones son publicadas en la página web del municipio.

El documento físico, continua siendo el medio más utilizado para presentar las solicitudes por parte de la ciudadanía, el otro medio que ha preferido los solicitantes es el correo electrónico.

c. Pqrsf por proceso

Durante el período, la Secretaria de Ordenamiento Territorial y la Secretaria de Gobierno han recibido recibieron el mayor número de solicitudes, y la Secretaria de Desarrollo Económico y la Secretaria de Infraestructura Pública, recibieron menos solicitudes. En este informe están incluidas las peticiones que se realizan a través de la página web en el link de ciudadanos.

Nombre Proceso	Cantidad
1, Gestión Estratégica	8
10, Gestión para el Desarrollo Institucional	8
11, Gestión Financiera	11
12, Gestión de Contratación y Compras	2
13, Gestión Jurídica	2
3, Gestión de la comunicación y fomento de la part	1
4, Gestión para el desarrollo y Fortalecimiento de	1
5, Gestión de Gobierno, Seguridad y Convivencia Ci	20
6, Gestión para ejercer el derecho a la salud	1
7, Gestión para el ordenamiento Territorial, ambie	16
7, Gestión para consolidar la infraestructura municipal y garantizar el derecho a la vivienda digna y el acceso a los servicios públicos	1
8, Gestión para consollidad la infraestructura muni	5
Total	76

Tabla 4. Pqrsf por proceso



Certificado No. GP-CER313326



Certificado No. SC-CER313325



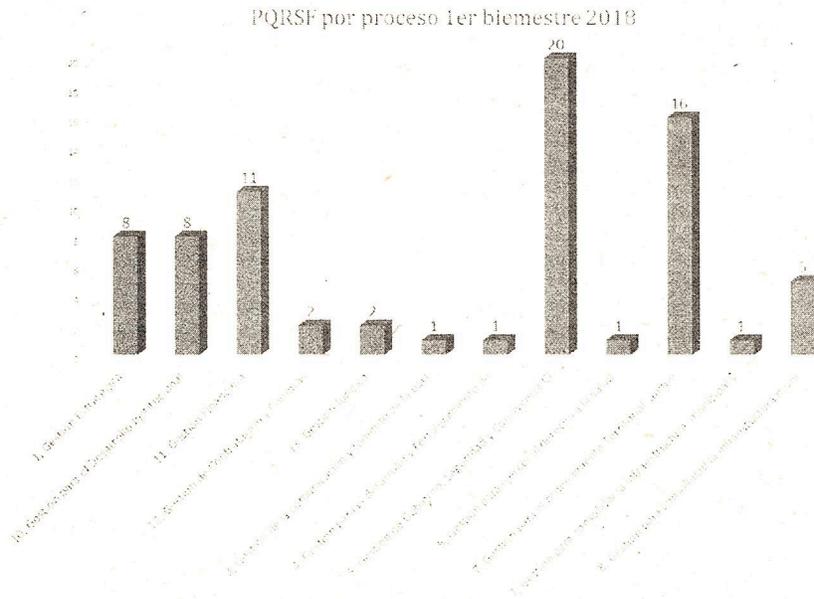


Grafico No. 3 Pqrsf por proceso

d. Tipo de solicitud

Durante el 1er bimestre del 2018 de las 76 pqrsf se identificaron 49 que solicitaron información, así mismo se identificaron 53 tipos de requerimientos, las cuales el 39.47% corresponden a solicitudes relacionados con normatividad de Industria y Comercio, certificación para trámite de pensión, copia de planos, asuntos relacionados con procesos que se llevan en la Comisaria de Familia, mascotas, instalación de gas natural, visita a predio por vertimiento y copia de documentos expedidos por la administración, el restante 60.53% corresponde a temas generales propias de cada proceso. No se evidencia solicitudes, quejas o reclamos sobre los servicios prestados por la Administración, sin embargo si se presenta una queja por la atención que se brindó por parte de un tercero, la cual está siendo atendida por la secretaria respectiva.



Certificado No. GP-CER313326



Certificado No. SC-CER313325



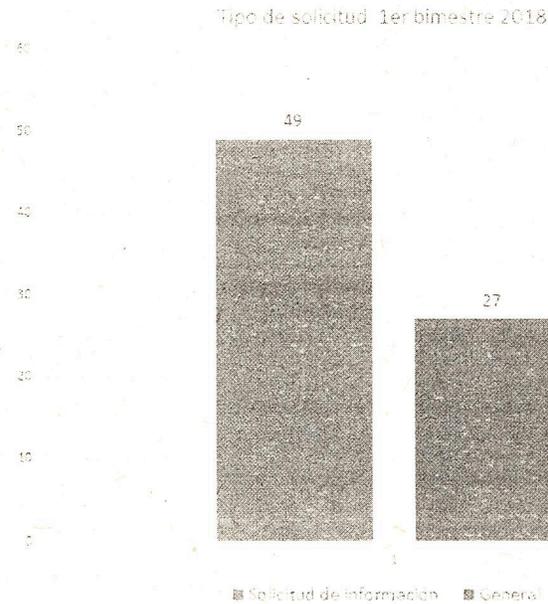


Grafico No. 4 Pqrsf por tipo de solicitud

e. Pqrsf respondida

Tiempo de respuesta	Cantidad	%
0	2	3,92
1	10	19,61
4	1	1,96
6 a 9	19	37,25
10 a 15	15	29,41
>= 16	4	7,84
Total	51,00	100

Tabla 4 Pqrsf por tiempo de respuesta

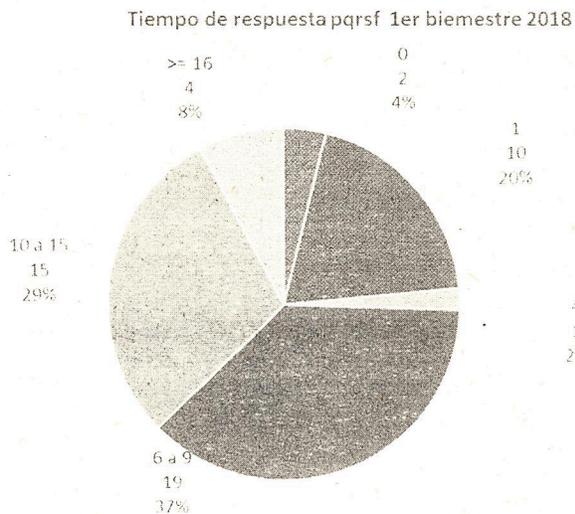


Grafico No. 5 Pqrfsf por tiempo de respuesta

Las solicitudes recibidas durante el primer bimestre de 2018, se tramitaron dentro de los tiempos que establece la ley, la buena oportunidad de respuesta es un 62.75% debido a que existen un 3.92% de solicitudes que fueron tramitadas el mismo día, un 19.61% al siguiente día, un 1.96% dos días después de la recepción, un 37.25% que se tramitaron en los primeros diez días y el 29.41% corresponde a las solicitudes formalizadas entre el día 10 y el día 15. Al 7 de marzo fecha de elaboración del informe se encuentran 25 pqrfsf sin responder, sin embargo, el 92% se encuentran en tiempo para brindar la respuesta, el restante 8%, debido se adelantar acciones que por su complejidad requieren más tiempo.

2. Conclusiones

Ha mejorado la oportunidad en la entrega a los solicitantes, sin embargo existe un pequeño margen que requiere atención y más teniendo en cuenta que son situaciones de complejidad.

Durante el periodo no se recibieron quejas por el servicio que se brinda en cada una de las secretarías, sin embargo se identificó una pqrsl que presentan queja contra un tercero que brinda sus servicios para la administración.

La toma de conciencia por parte de los responsables del envío de soportes para el cierre de pqrsl en calidad ha sido positivo, recomendación planteada en el informe de la vigencia 2017 y que fue tomada positivamente.

3. Recomendaciones

Lograr que los solicitantes concedan que a través del correo electrónico sea una canal para hacer allegar las respuestas, lo que permitiría aumentar la oportunidad de entrega.

Se planea nuevamente el 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.



Certificado No. GP-CER313326



Certificado No. SC-CER313325

