



**ALCALDIA MUNICIPAL DE SOPO**  
**Secretaria de Gestión Integral**

**Informe mensual de PQRSF**  
**Abril 2018**

**Elaborado por:**  
**Gloria Inés Ospina Rodríguez**  
Técnico Administrativo ( E )

Sopó, 4 de mayo de 2018



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](http://www.sopo-cundinamarca.gov.co)



Certificado No. SC-CER323325

## INTRODUCCIÓN

Este informe pretende dar a conocer a la ciudadanía en general, la gestión realizada por la Administración Municipal durante el mes de abril de 2018 en cuanto al ingreso, registro, gestión y entrega de pqrsl presentadas en las diferentes secretaría de la Alcaldía Municipal de Sopó.

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.

## 1. Informe pormenorizado

El informe que se presenta corresponde a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones que se recibieron en el cuarto mes 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](mailto:contactenos@sopo-cundinamarca.gov.co)

### a. Naturaleza de requerimiento.

Durante el cuarto mes de 2018, se recibieron 28 pqrfs a través de los diferentes canales con que cuenta la Administración Municipal, presentándose el 75% en derechos de petición, 21.43% quejas y 3.57% como peticiones.

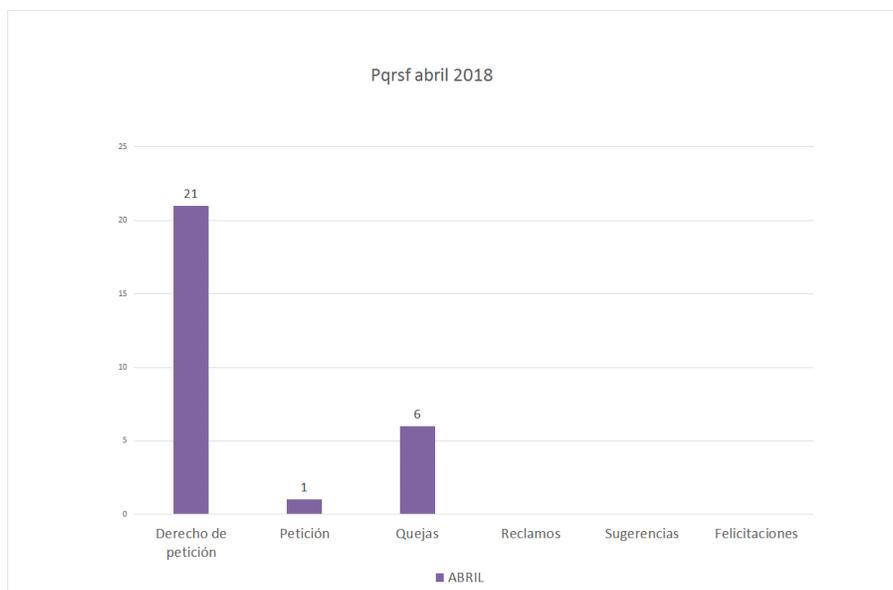


Grafico No. 1 Naturaleza

Fuente: Control de pqrfs abril 2018

## b. Medio de recepción

El medio preferido por los solicitantes continua siendo el documento físico con un 71.43%, la presentación de pqrsl de forma personal es del 21.43% y el correo electrónico el 7.14%. En lo transcurrido del año 2018, abril ha sido el mes que se ha recibido menos pqrsl

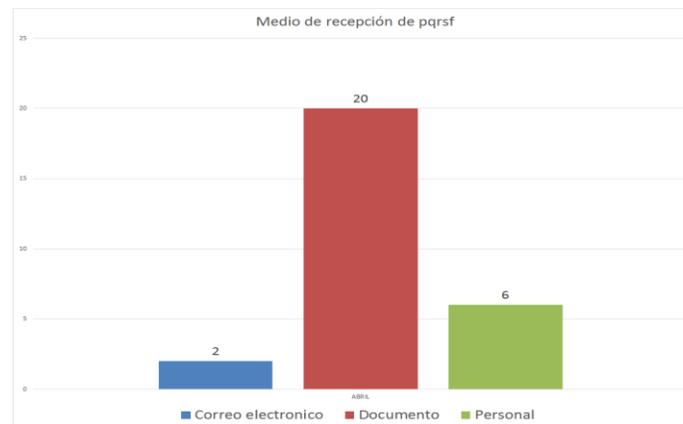


Grafico No. 2 Medio de recepción

Fuente: Control de pqrsl

## c. Pqrsl por proceso

Durante abril el 52.63% de las solicitudes ingresaron al proceso de Gestión para el Ordenamiento Territorial, ambiente sano, en segundo lugar a 4, Gestión de Gobierno, Seguridad y Convivencia Ciudadana con el 42.11%.

Proceso	ABRIL
1, Gestión Estratégica	3
3, Gestión para el desarrollo y Fortalecimiento de	1
4, Gestión de Gobierno, Seguridad y Convivencia Ci	8
5, Gestión para ejercer el derecho a la salud	
6, Gestión para el ordenamiento Territorial, ambie	10
7, Gestión para consolidar la infraestructura muni	2
9, Gestión para el Desarrollo Institucional	1
10, Gestión Financiera	1
11, Gestión de Contratación y Compras	1
12, Gestión Jurídica	1

Tabla 1. Pqrsl por proceso

Fuente: Control de pqrsl

#### d. Tipo de solicitud

De las 19 pqrst se identificaron 10 solicitando información en temas relacionados con Plan Básico de Ordenamiento Territorial, proceso en la Comisaria de Familia, actividades de inspección y control, agresión física y/o verbal por vecino, certificación de delimitación, certificación predio en riego, compra de agua en bloque, construcción en riesgo, contratos, funcionamiento de parqueadero, normatividad de Industria y Comercio, obra Perimetral de Oriente, perros sueltos y/o agresivos, problemas de convivencia con vecinos, proceso de construcción, tala de árboles en riesgo y trabajo universitarios.

Proceso	ABRIL
1, Gestión Estratégica	3
3, Gestión para el desarrollo y Fortalecimiento de	
4, Gestión de Gobierno, Seguridad y Convivencia Ci	6
5, Gestión para ejercer el derecho a la salud	0
6, Gestión para el ordenamiento Territorial, ambie	6
7, Gestión para consollidad la infraestructura muni	2
9, Gestión para el Desarrollo Institucional	0
10, Gestión Financiera	1
11, Gestión de Contratación y Compras	1
12, Gestión Jurídica	

Tabla 3. Pqrst por proceso

Fuente: Control de pqrst

#### e. Pqrst respondida

Se realiza diariamente la actualización en Control de pqrst 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 pqrst**”. El 46.43% que ingresaron en abril se encuentran cerradas, sin embargo del 53.57% restante, 15 pqrst se encuentran dentro del plazo establecido para brindar la respuesta.

Estado	ABRIL
Cerradas	13
Abierta	15
Fuera de tiempo	3
A tiempo	12

Tabla 4. Pqrsf por proceso

Fuente: Control de pqrsf

A la fecha se presenta una pqrsf que no cuenta con los soportes de respuesta que corresponde al 2017 de la Secretaria de Desarrollo Institucional, igualmente se presenta una pqrsf que corresponde a marzo de 2018 a cargo de la Inspección de Policía.

#### f. Oportunidad en la respuesta

De las 13 pqrsf que se encuentran cerradas, se identificó que el 46.15% de las solicitudes se gestionaron en un tiempo inferior a 3 días, situación que se presentó en los proceso de Gestión Financiera, Gestión Estratégica, Gestión de Gobierno, seguridad y Convivencia Ciudadana y Gestión para el Ordenamiento Territorial y Ambiente Sano. El 84.62% brindo respuesta a las solicitudes dentro de los 10 días y un 15.38% entre 11 y 16 días.

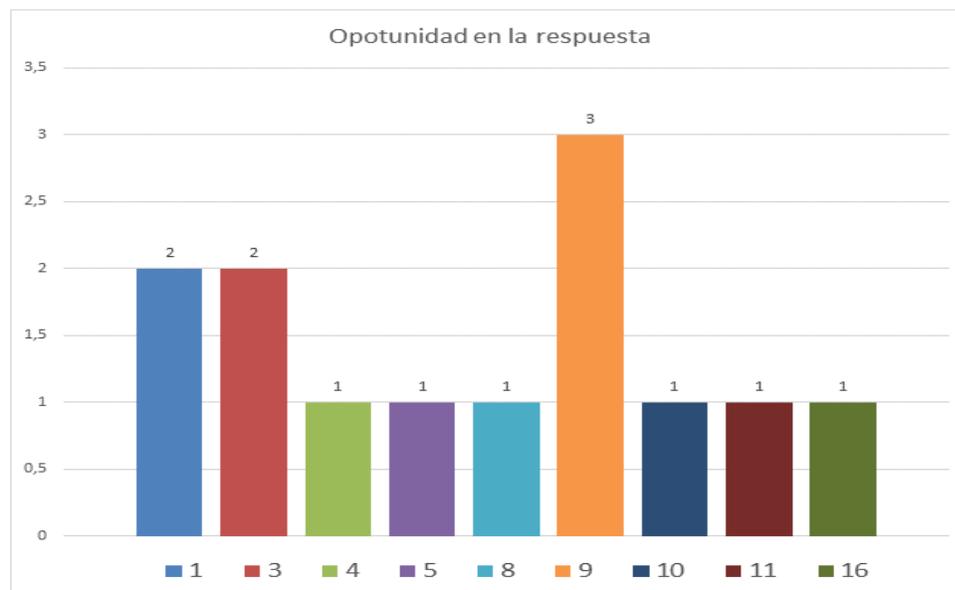


Grafico No. 5 Pqrsf por tiempo de respuesta

Fuente: Control de pqrsf

### g. Sector

Se presentó un 78.57% de solicitudes que corresponden a las diferentes vereda del municipio, sin embargo, el 21.43% corresponden a ciudades como Bogotá y Zipaquirá.

Sector	abr
2 - CENTRO URBANO	8
3 - GRATAMIRA	2
3 - MEUSA	5
3 - SAN GABRIEL	1
3 - VIOLETA	1
4 - CAROLINA	1
4 - CHUSCAL	1
5 - APOSENTOS	1
5 - BRICEÑO	2
BOGOTA D.C.	5
ZIPAQUIRA	1

Tabla 5. Pqrsf por proceso Fuente: Control de pqrsf

Se recibieron durante este periodo un 28.57% de solicitudes identificadas en el Centro Urbano, continuar Meusa con un 17.86%, Gratamira y Briceño cada uno con el 2% y en menor porcentaje las veredas de: San Gabriel, La Violeta, La Carolina, El Chuscal y Aposentos.

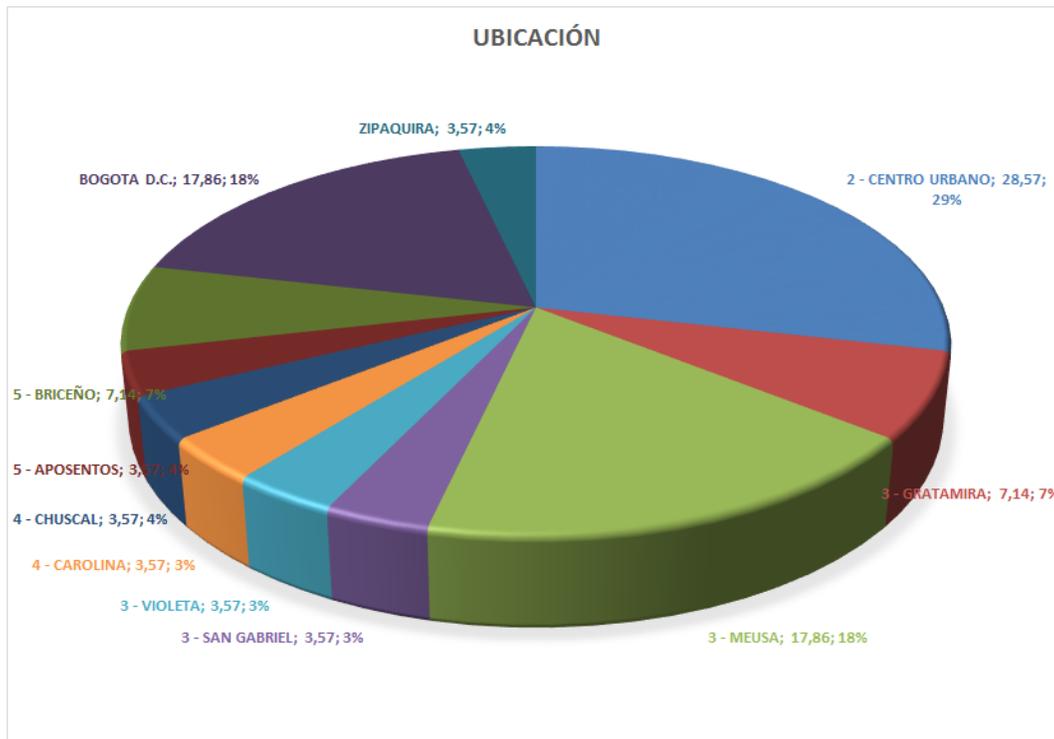


Grafico No. 6 Ubicación

Fuente: Control de pqrsl

## 2. Conclusiones

Se ha tomado conciencia en la entrega oportuna de los soportes para el cierre de pqrsl por parte del equipo de trabajo de cada una de las Secretarías, lo que ha permitido que en los semáforos semanales de seguimiento se refleje una reducción de pqrsl en rojo.

Se observa que ha aumentado el número de pqrsl donde se ha reducido el tiempo de respuesta, aspecto fundamental que puede repercutir en la satisfacción del cliente.

## 3. Recomendaciones

Continuar con la sensibilización hacia el personal en la importancia de la entrega de soportes de pqrsl oportunamente en calidad.

Continuar con la sensibilización hacia el personal en el uso del formato carta interna y externa.

Fortalecer el tema relacionado con el traslado de correspondencia que se da hacia las diferentes secretarías con el fin de evitar la no respuesta oportuna.

Revisar el tema relacionado con la notificación por medios electrónicos.