

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

**Informe mensual de PQRSF**  
**Enero 2019**

**Elaborado por:**  
**José Joaquín González Soto**  
**Coordinador de Calidad**

Sopó, 5 de febrero del 2019



Este informe pretende dar a conocer a la ciudadanía en general, la gestión realizada por la Administración Municipal durante el mes de enero del 2019 en cuanto al ingreso, registro, gestión y entrega de pqrsp presentadas en las diferentes secretaría 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 pqrsl.



## 1. Informe pormenorizado

El informe que se presenta corresponde a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones que se recibieron en el primer mes del 2019 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 mes de enero de 2019, se recibieron 64 pqrsl a través de los diferentes canales con los que cuenta la Administración Municipal, presentándose el 67.1% en derechos de petición, el 21.8% en quejas, el 7.8% para peticiones y con un 3.1% de felicitaciones.

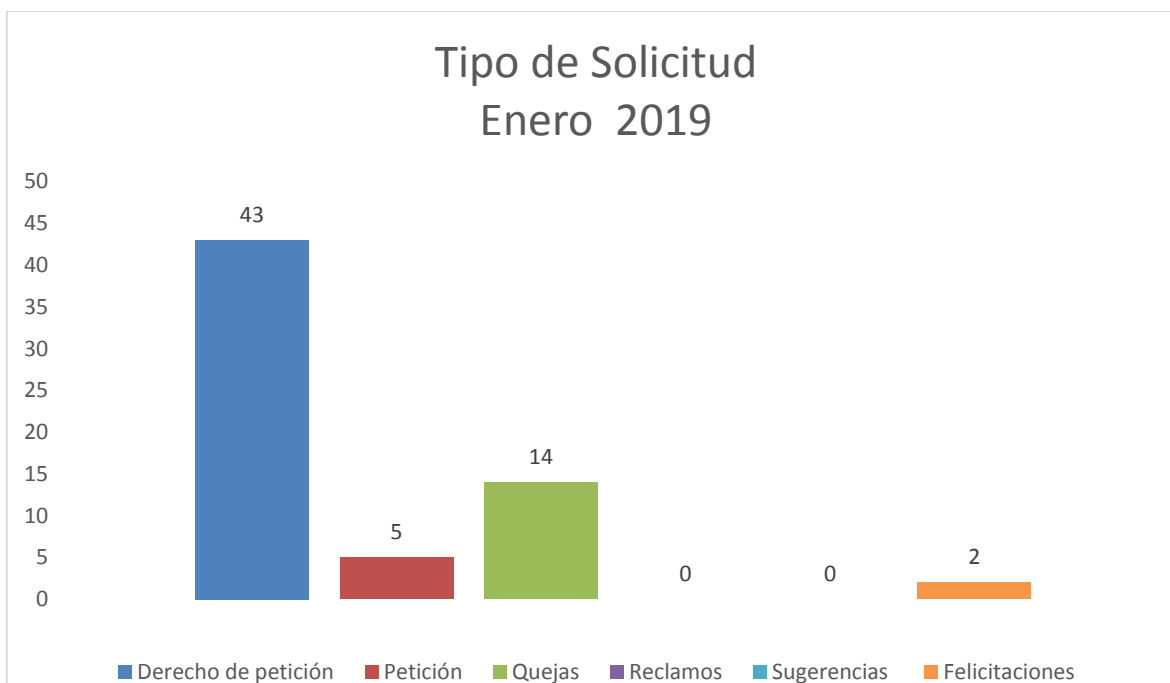


Grafico No. 1 Naturaleza

Fuente: Control de pqrsl

## b. Medio de recepción

El medio preferido por los solicitantes sigue siendo el documento con un 73.4 %, el 6.2% prefiere hacerlo de forma personal donde se acercan a la ventanilla única y el 20.3% se recibió por correo electrónico.

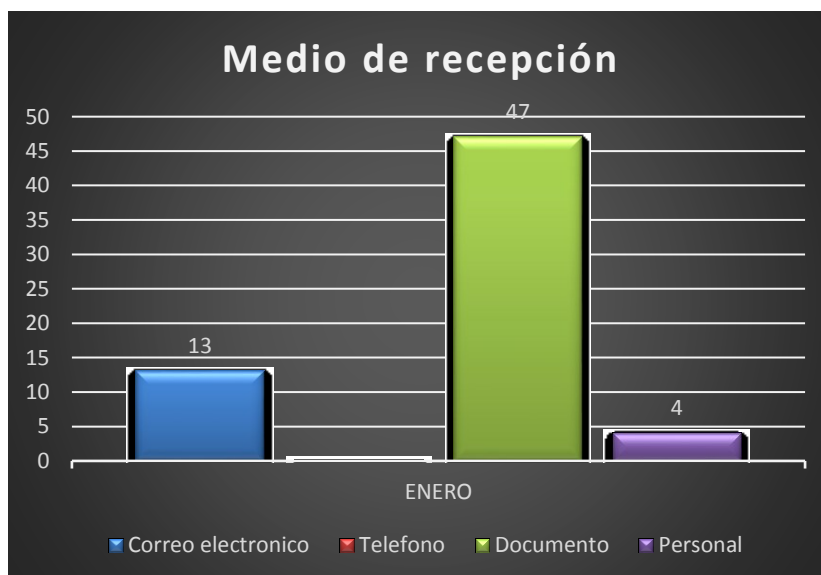


Gráfico No. 2 Medio de recepción

Fuente: Control de pqrsl

## c. Pqrsl por proceso

Durante enero las tres secretarías que más recibieron peticiones por los usuarios, fueron: la secretaría de Gobierno con un 21.8%, en las que están la inspección de policía y la comisaría de familia, el 18.7% de las solicitudes se radicaron a la secretaría de Planeación, el 15.6% se radico en la secretaría de hacienda, el restante de las solicitudes se radico de manera porcentual dentro del restante de secretarías de la alcaldía municipal.

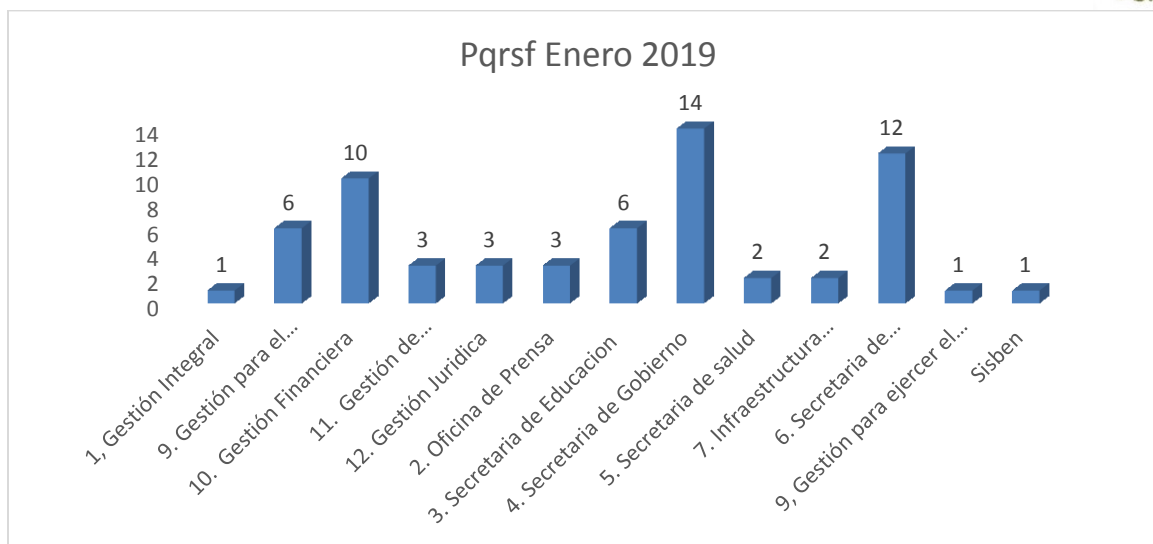


Gráfico 3. Pqrsf por proceso

Fuente: Control de pqrsf

#### d. Tipo de solicitud

El tema con mayor solicitud presentado durante el mes de enero, fue la información general del municipio, adicional a ello se solicitó información de temas específico como la información referente al impuesto de industria y comercio y el calendario tributario.

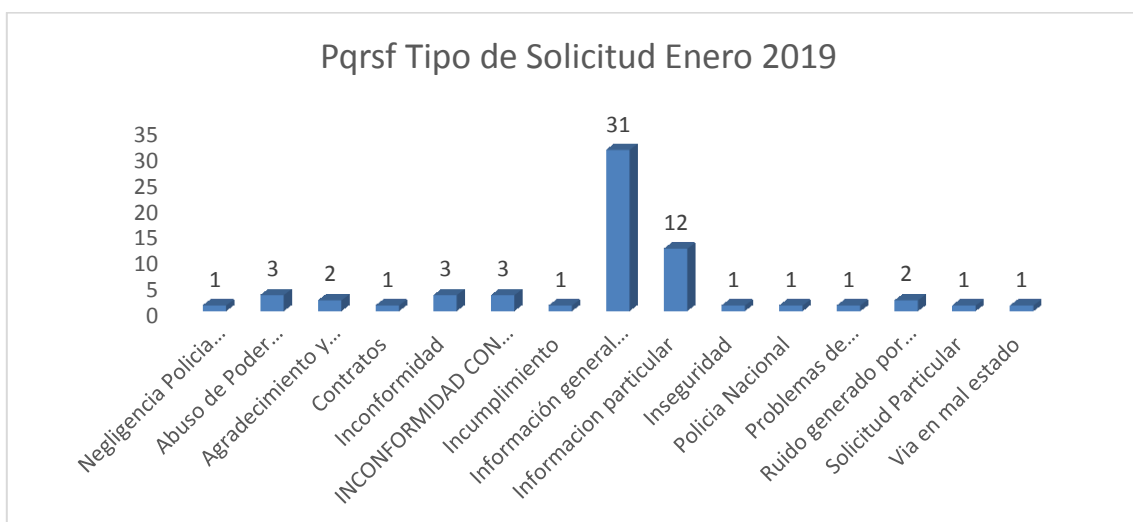


Gráfico 4. Pqrsf

Fuente: Control de pqrsf

### e. Pqrsf por sector

El 42.1% de las solicitudes provienen del centro urbano, el 32.8% se recibieron de la ciudad de Bogotá, el 25.1% restante de las veredas del municipio.

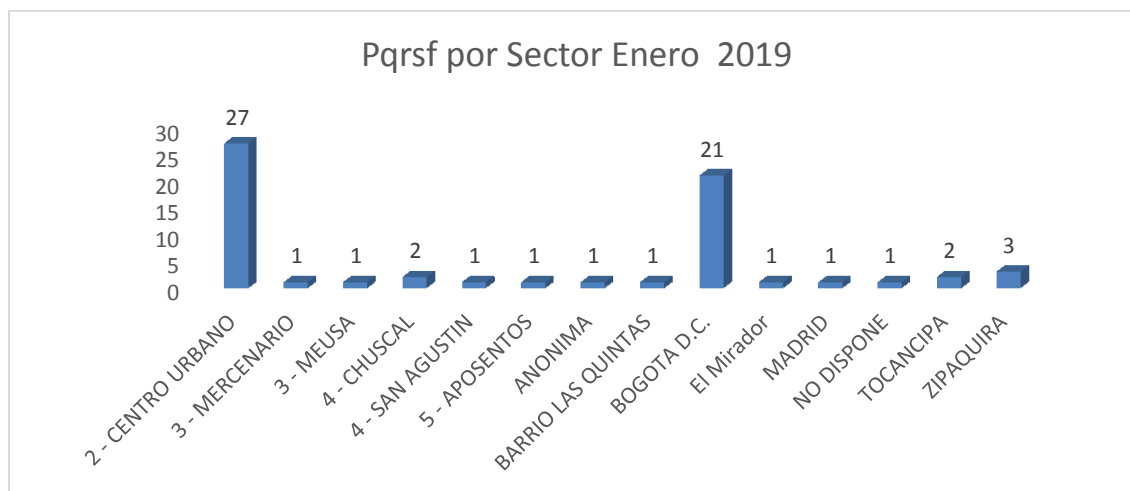


Gráfico 5. Pqrsf por sector

Fuente: Control de pqrsf

### f. Pqrsf por naturaleza:

Fueron clasificadas por persona jurídicas con un 14 %, persona natural el 84 % y el 2% fue de manera anónima.

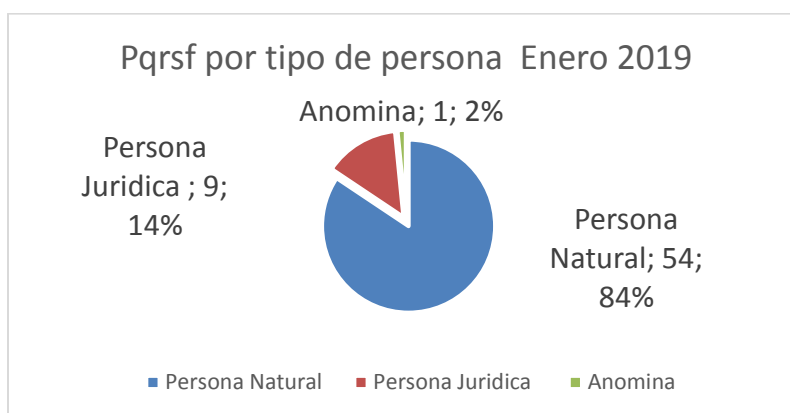


Gráfico 6. Pqrsf por tipo de persona

Fuente: Control de pqrsf

## 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 54.6% que ingresaron en enero se encuentran cerradas, el otro 45.3% restante se registran como estado abiertas, sin embargo se encuentran dentro del plazo establecido para brindar la oportuna respuesta.



Tabla 4. Pqrsf por proceso

Fuente: Control de pqrsf

## h. Oportunidad en la respuesta

De las 35 pqrsf que se encuentran cerradas, se identificó que el 18% de las solicitudes se gestionaron en un tiempo inferior a 3 días, situación que se presentó en la secretaría de hacienda, dando respuesta casi de forma inmediata a las peticiones radicadas el 45 % brindó respuesta a las solicitudes dentro de los 10 días y un 21% entre 11 y 15 días.

## 2. Conclusiones

- En este mes se radicaron diferentes solicitudes entre las que se destacan los temas de impuestos, certificados, calendario tributario, se solicitó información relacionada con procesos de contratación de obras de la administración municipal.
- El cumplimiento en el cierre de las solicitudes presentadas fue de un nivel satisfactorio, por las secretarías de la administración, pero es importante recalcar la importancia del brindar una respuesta oportuna a los peticionarios.
- La secretaria Jurídica desarrollo un documento que permite conocer a todas las secretarías los tiempos de respuesta para cada una de las solicitudes que radican los ciudadanos.

## 3. Recomendaciones

- Continuar con la sensibilización hacia el personal en la importancia de la entrega oportuna de soportes de pqrslf oportunamente en calidad.
- 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.
- 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 calidad para realizar el correspondiente cierre de la misma en el aplicativo de Access.
- Implementar de manera oportuna y eficiente el documento con los tiempos de respuesta realizando la socialización del mismo en cada una de las diferentes secretarías.