

ALCALDIA MUNICIPAL DE SOPO
Secretaría de Gestión Integral

Informe mensual de PQRSF
Marzo 2019

Elaborado por:
José Joaquín González Soto
Coordinador de Calidad

Sopó, 12 de abril del 2019

INTRODUCCIÓN

Este informe pretende dar a conocer a la ciudadanía en general, la gestión realizada por la Administración Municipal durante el mes de marzo del 2019 en cuanto al ingreso, registro, gestión y entrega de pqrsl radicadas en las diferentes secretarías 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 tercer 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

a. Naturaleza de requerimiento.

Durante el mes de marzo del 2019, se recibieron 46 pqrsl a través de los diferentes canales con los que cuenta la Administración Municipal, presentándose el 65.2% en derechos de petición, el 23.9% en quejas, el 8.6% para peticiones y con un 2.1% de felicitaciones.

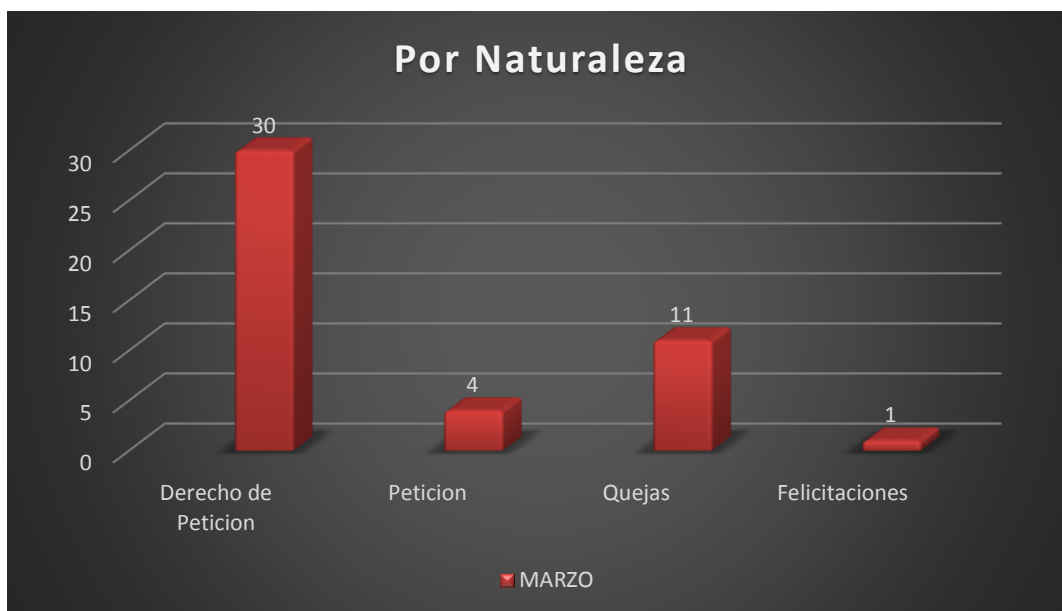


Gráfico No. 1 Naturaleza

Fuente: Control de pqrsl

b. Medio de recepción

El medio preferido por los solicitantes sigue siendo el documento con un 71.7 %, donde lo radican en la ventanilla única el 13% prefiere hacerlo de forma personal transcribiendo su solicitud y el 15.2% se recibió por correo electrónico. Siendo el documento el más utilizado por la comunidad que solicitó algún servicio a las diferentes secretarías de la Administración Municipal.

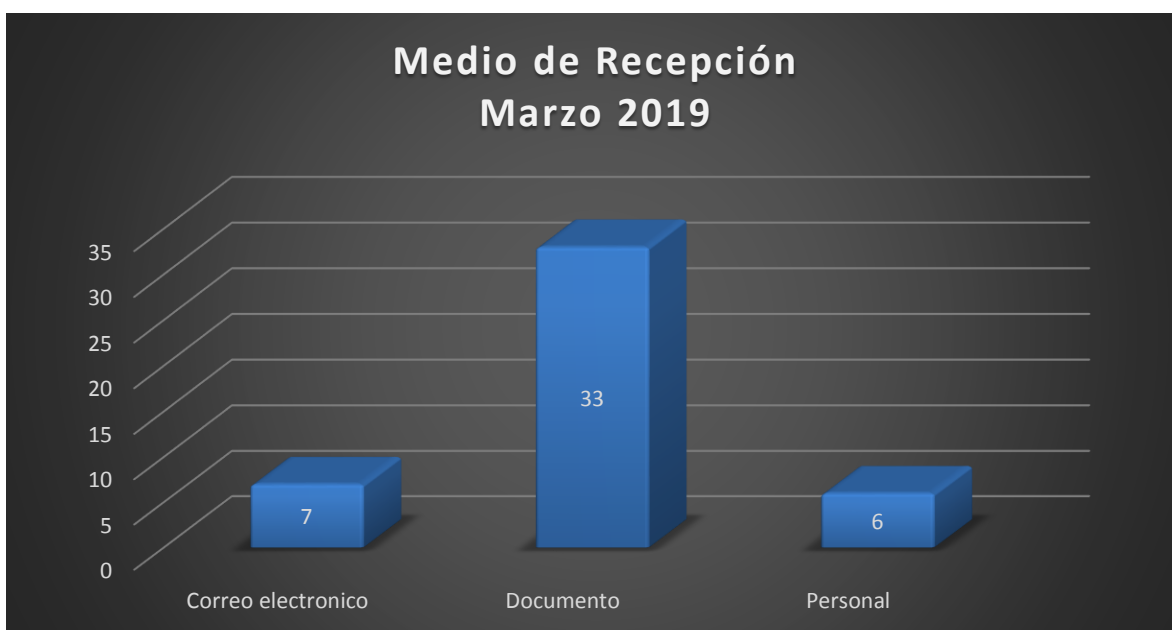


Gráfico No. 2 Medio de recepción

Fuente: Control de pqrsl

c. Pqrsf por proceso

Durante marzo como se puede evidenciar en la gráfica la recepción de solicitudes fue de manera proporcional en las secretarías de la administración, siendo la más radicada la Secretaria de Planeación y Urbanismo territorial, Secretaria de Ambiente Natural, la Oficina Jurídica y de Contratación, finalmente la Secretaria de Salud respectivamente.

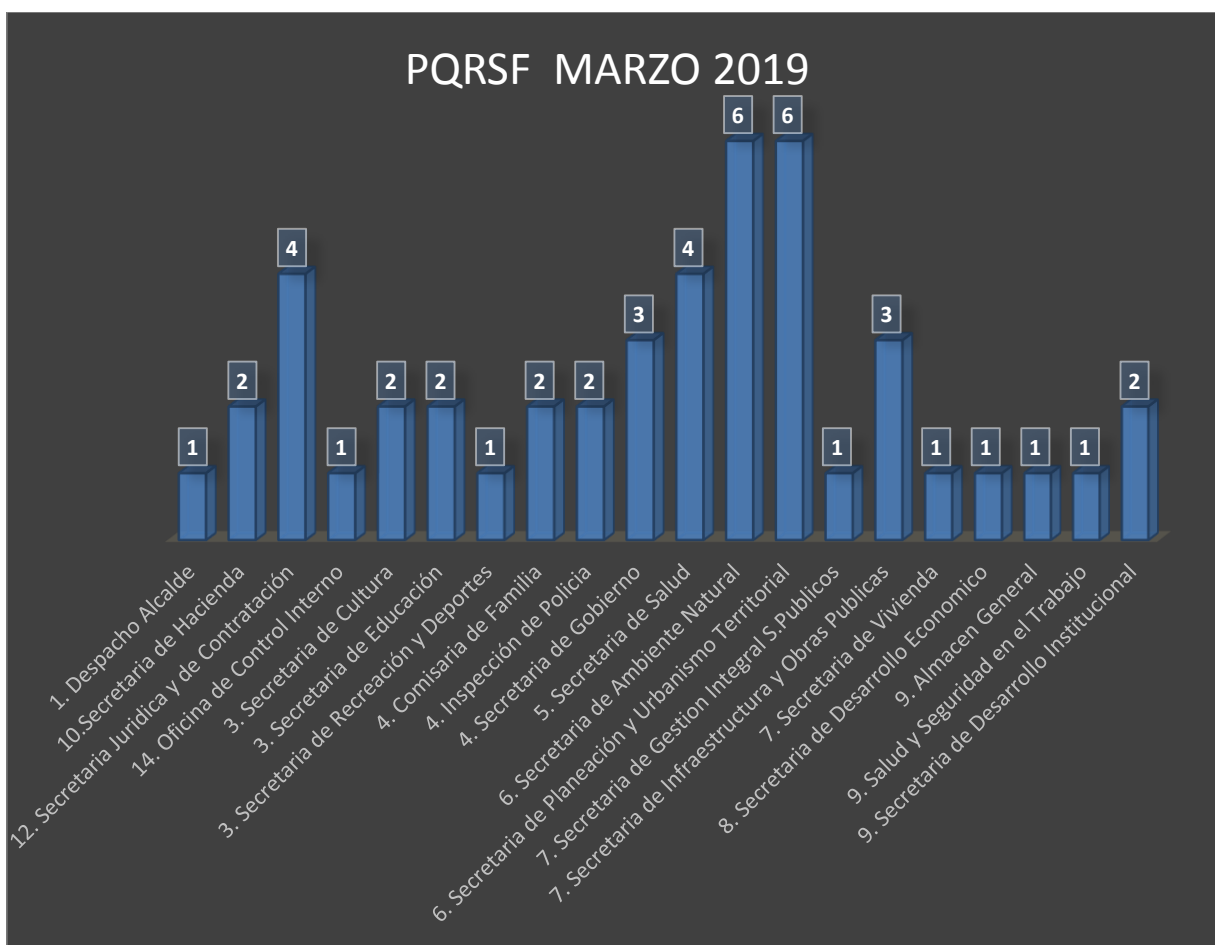


Gráfico 3. Pqrsf por proceso

Fuente: Control de pqrsf

d. Tipo de solicitud

El tema con mayor solicitud presentado durante el mes de marzo, fue la información general del municipio, se solicitó información de temas específico como la información referente al impuesto de industria y comercio y el calendario tributario, adicional a ello se solicitó información referente a licencias de construcción, adicional a ello los turistas interesados en conocer y visitar el municipio solicitan información básica de interés.

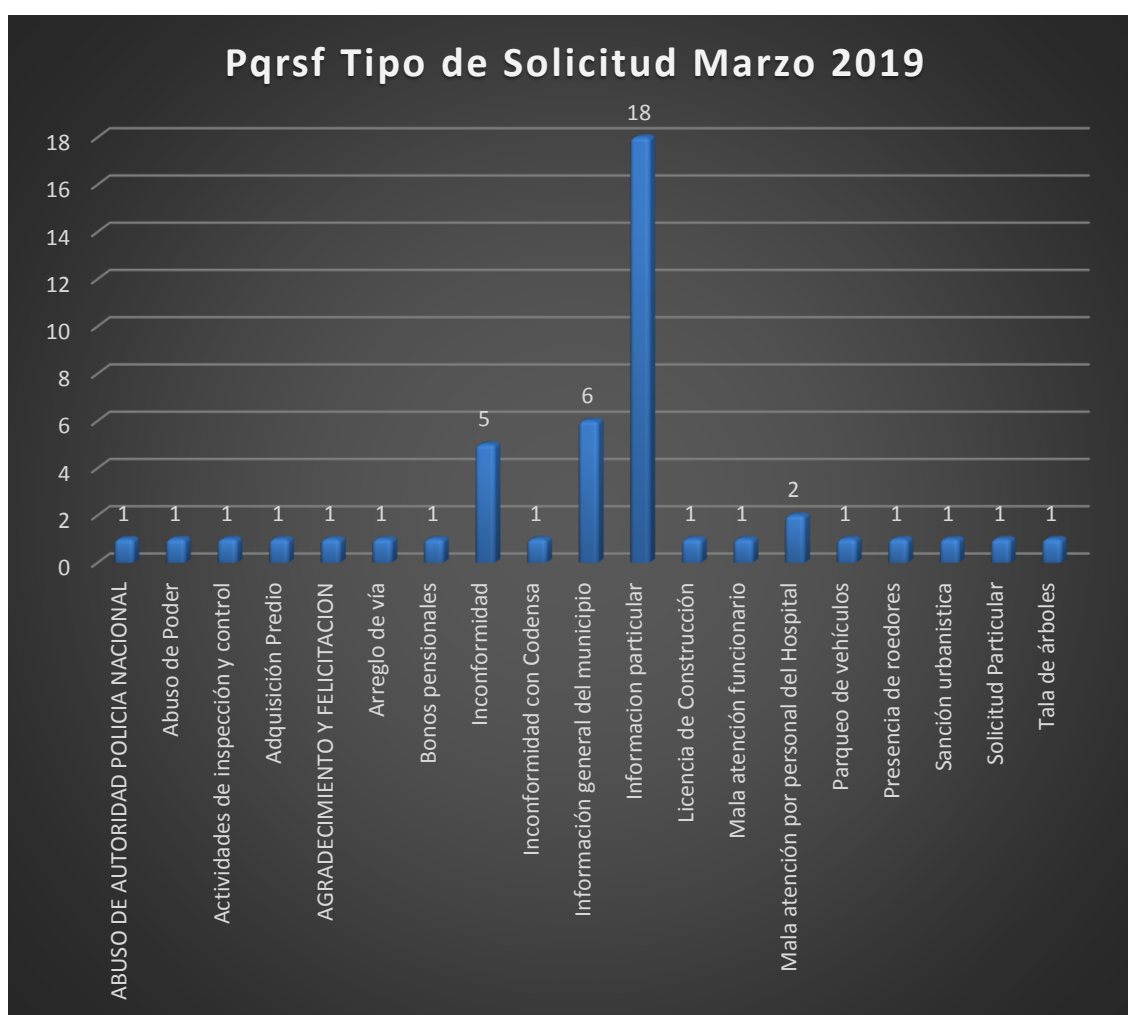


Grafico 4. Pqrsf

Fuente: Control de pqrsf

e. Pqrsf por sector

El 33.9% de las solicitudes provienen del centro urbano, el 32.0% se recibieron de la ciudad de Bogotá, el 34.1% 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 11 %, persona natural el 85 % y el 4% fue de manera anónima.

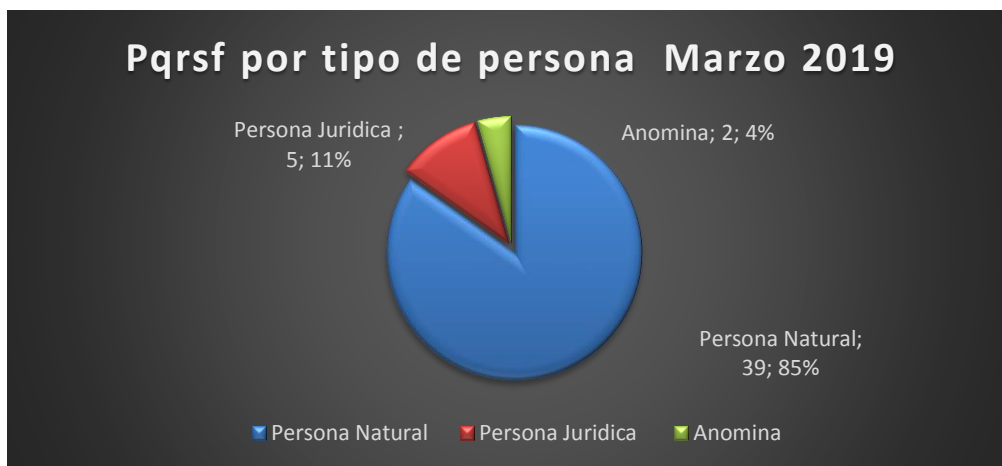


Gráfico 6. Pqrsf por tipo de persona

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 86.9% que ingresaron en marzo se encuentran cerradas, el otro 13.1% 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

Dentro de los tiempos de respuesta en el mes de marzo se logró evidenciar que las secretarías de Obras e Infraestructura Pública, la secretaria de educación, fueron las que más rápido generaron la respuesta antes de tres días, de la misma manera Desarrollo Institucional, Salud, Vivienda Planeación y urbanismo generaron las repuestas entre 4 y 9 días, de la misma maneras las secretarías de obras e Infraestructura, Gestión Integral, y las Oficinas de Control Interno y Jurídica generaron las respuestas entre 10 y 15 días, algunas de las secretarías dependiendo el tipo de solicitud generaron las respuestas después de 15 días, es importante mencionar que algunas secretarías generan las correspondientes respuestas a las solicitudes presentadas pero no la envían a la Oficina de calidad 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 respuesta de las solicitudes presentadas por las diferentes secretarías.

2. Conclusiones

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

3. Recomendaciones

- Continuar con la sensibilización hacia el personal en la importancia de la entrega oportuna de soportes de pqrsl oportunamente en calidad.
- Fortalecer el tema relacionado con el traslado de correspondencia que se da hacia las diferentes secretarias con el fin de evitar la no respuesta oportuna.
- A todas las secretarias 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 secretarias.