

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

**Informe mensual de PQRSF**  
**Noviembre 2018**

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

Sopó, 3 de noviembre del 2018

## INTRODUCCIÓN

Este informe pretende dar a conocer a la ciudadanía en general, la gestión realizada por la Administración Municipal durante el mes de noviembre del 2018 en cuanto al ingreso, registro, gestión y entrega de pqr sf 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 pqr sf.

## 1. Informe pormenorizado

El informe que se presenta corresponde a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones que se recibieron en el onceavo 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 mes de noviembre de 2018, se recibieron 44 pqrsl a través de los diferentes canales con que cuenta la Administración Municipal, presentándose el 63.6% en derechos de petición y el 22.7% en quejas, con un 9 % de felicitaciones, gracias a la gestión realizada por la secretaria de educación.

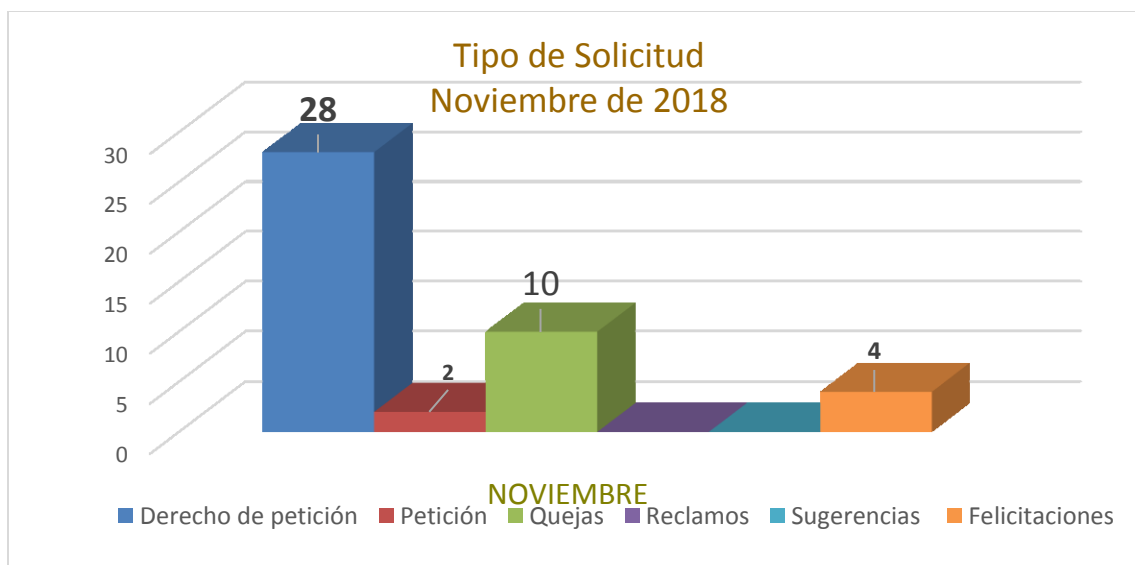


Grafico No. 1 Naturaleza

Fuente: Control de pqrsl

## b. Medio de recepción

El medio preferido por los solicitantes fue a través del documento con un 47.7 %, el 34.0 % se acercaron a las diferentes secretarías donde fueron registradas de manera personal, y el 15.9% se recibió por correo electrónico.

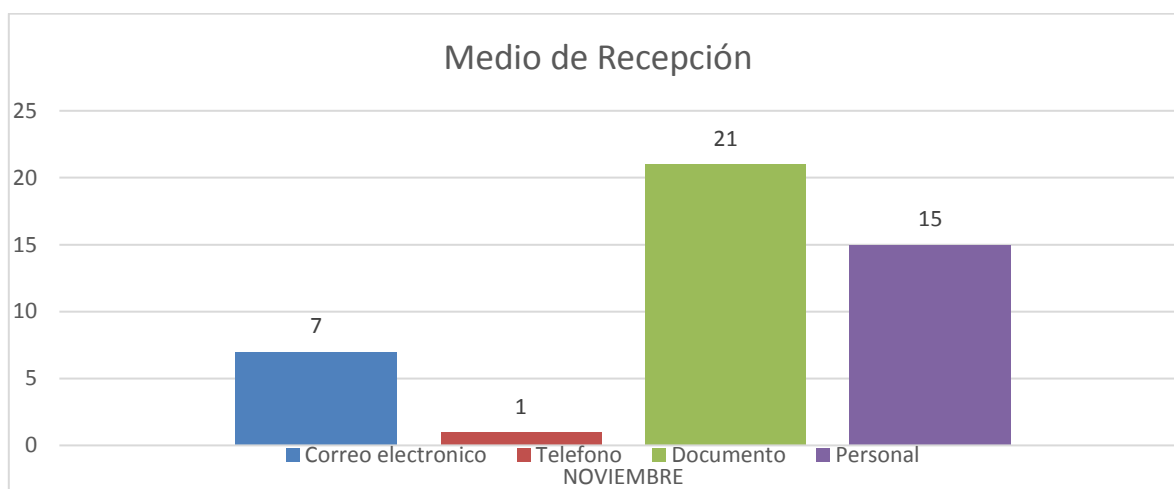


Grafico No. 2 Medio de recepción

Fuente: Control de pqrsl

### c. Pqrsf por proceso

Durante Noviembre la secretaria que más recibió peticiones por los usuarios, fue: la secretaria de Gobierno seguridad y convivencia ciudadana con un 36.3%, con sus secretarías dependientes como lo son la comisaria de familia y la inspección de policía, el 25 % de las solicitudes se radicaron a la secretaria de Obras e infraestructura municipal, el restante de las solicitudes se radico de manera porcentual dentro del restante de secretarías de la alcaldía municipal.

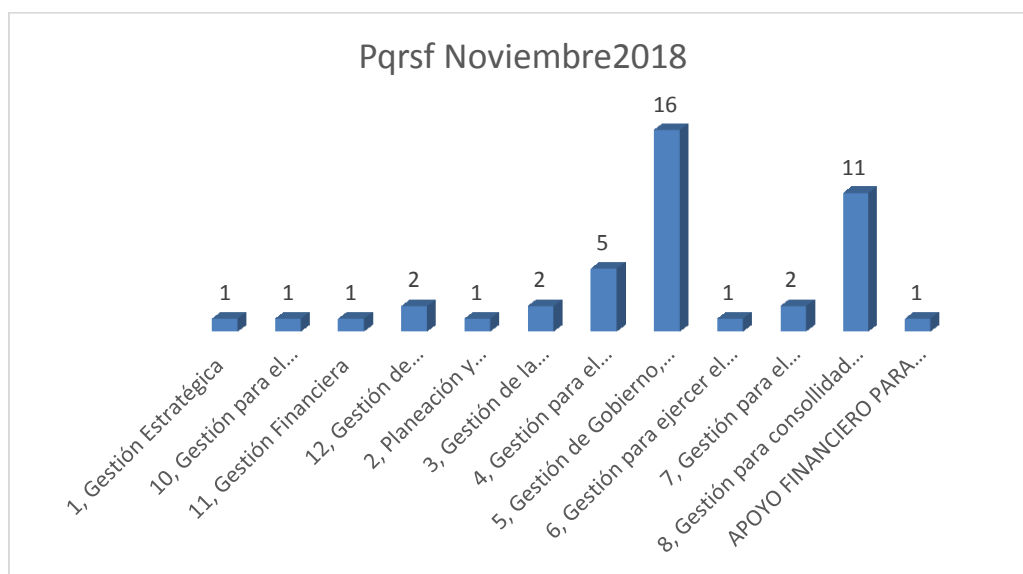


Gráfico 3. Pqrsf por proceso

Fuente: Control de pqrsf

#### d. Tipo de solicitud

El tema con mayor solicitud presentado durante noviembre, fue la información particular de procesos que se desarrollan en las diferentes secretarías, las felicitaciones que se radicaron representan la gran labor de los profesores de la secretaria de deportes y la secretaria de educación por el acompañamiento de tareas.

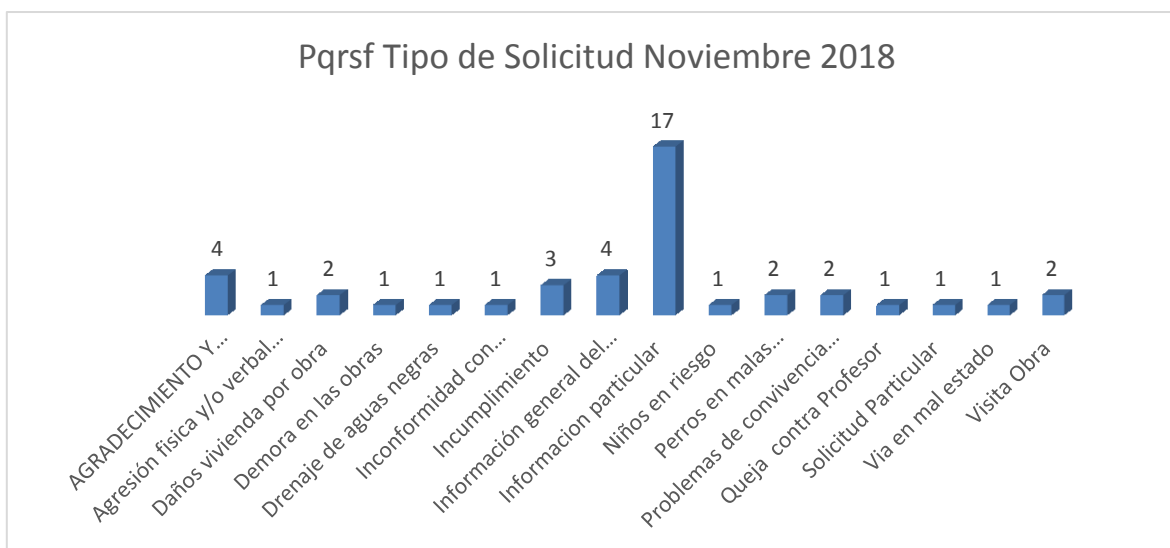


Grafico 4. Pqrsf

Fuente: Control de pqrsf

### e. Pqrsf por sector

El 27,2% de las solicitudes provienen del centro urbano, el 27.2% se recibieron de la ciudad de Bogotá, el restante de las veredas del municipio.

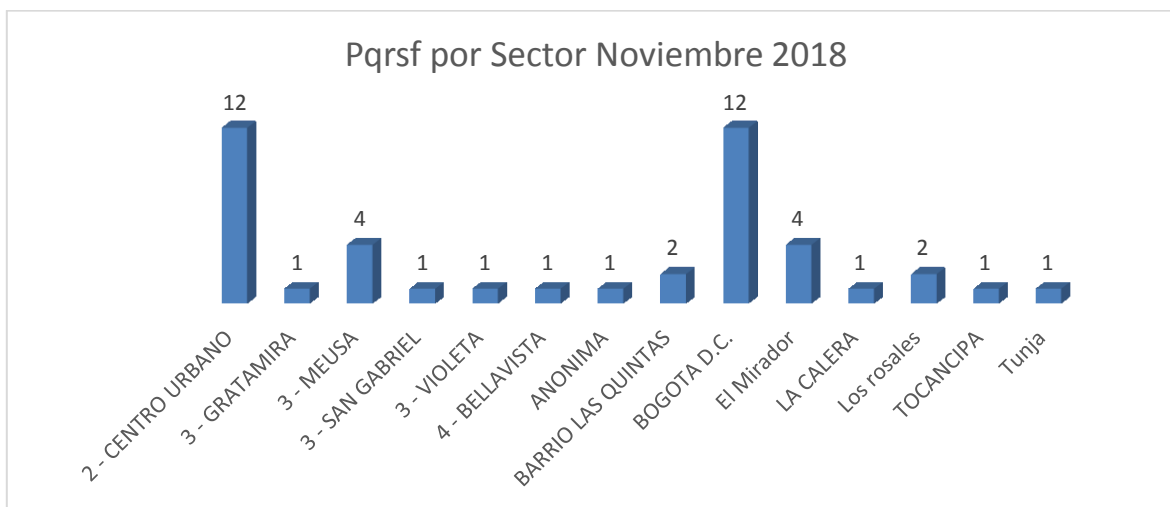


Gráfico 5. Pqrsf por sector

Fuente: Control de pqrsf

### f. Pqrsf por naturaleza:

Fueron clasificadas por persona jurídicas con un 18 %, persona natural el 75 % y el 7% fue de manera anónima.

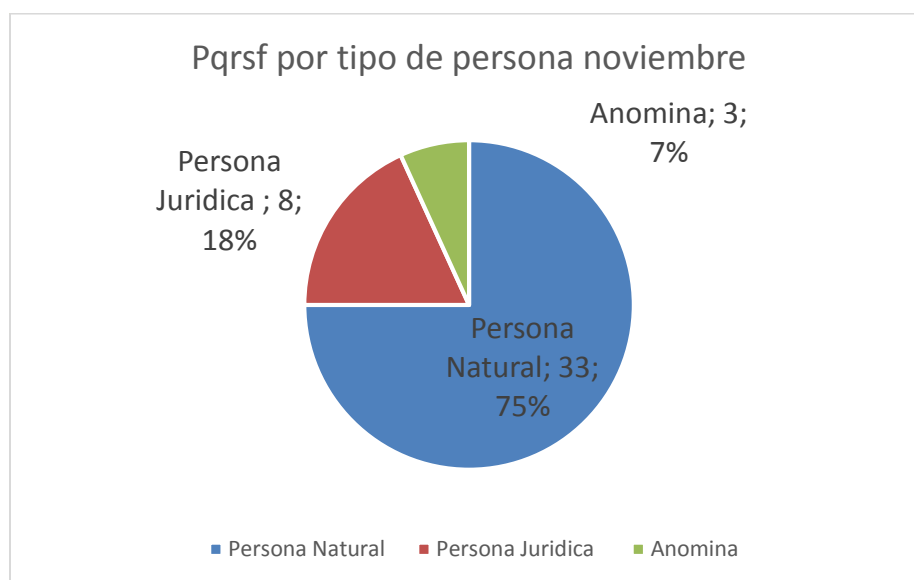


Gráfico 6. Pqrsf por tipo de persona

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 36% que ingresaron en noviembre se encuentran cerradas, el otro 64% restante se registran como estado abiertas, sin embargo se encuentran dentro del plazo establecido para brindar la oportuna respuesta.

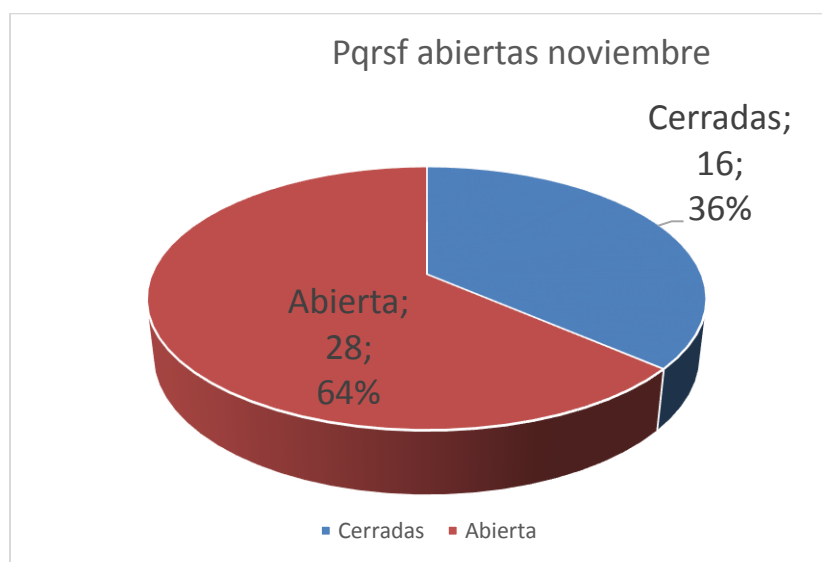


Tabla 4. Pqrsf por proceso

Fuente: Control de pqrsf

### h. Oportunidad en la respuesta

De las 16 pqrsf que se encuentran cerradas, se identificó que el 28% de las solicitudes se gestionaron en un tiempo inferior a 3 días, situación que se presentó en los proceso de Gestión integral, y la secretaria de educación, el 45.9% brindó respuesta a las solicitudes dentro de los 10 días y un 11.2% entre 11 y 15 días.



## 2. Conclusiones

- Las diferentes solicitudes llegadas se identificaron con requerimiento de la población sopoense a procesos legales llevados por la comisaria de familia y la inspección de policía, y quejas referentes a la construcción de la perimetral de oriente.
- Las que proceden de la ciudad de Bogotá solicitan información referente al municipio sobre temas relacionados con permisos de construcción, investigaciones de procesos judiciales.
- El cumplimiento en el cierre de las solicitudes presentadas fue de un nivel satisfactorio, por las secretarías de la administración.
- La excelente gestión de la secretaria de educación permitió publicar en la página web del municipio en la sección de notificación a terceros las felicitaciones y agradecimientos de la población del municipio.
- 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 pqrsl oportunamente en calidad.
- 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.
- 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.