



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

**Informe Primer Semestre de PQRSF**  
**2019**

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

Sopó, 12 de julio del 2019



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)  
Código Postal 251001



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 primer semestre 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 durante el primer semestre 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.

En el primer semestre 2019, se recibieron 308 Pqrsf a través de los diferentes canales con los que cuenta la Administración Municipal, 195 derechos de petición lo que representa 63.3%, 22 peticiones representando el 7.1%, 76 Quejas representando el 32.4 %, y 15 felicitaciones lo que representan 4.8%



Grafico No. 1 Naturaleza

Fuente: Control de pqrsf

| Tipo Solicitud      | ENERO     | FEBRERO   | MARZO     | ABRIL     | MAYO      | JUNIO     |            |
|---------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|
| Derecho de Petición | 43        | 34        | 30        | 33        | 46        | 9         |            |
| Petición            | 5         | 4         | 4         | 1         | 2         | 6         |            |
| Quejas              | 14        | 11        | 11        | 14        | 17        | 9         |            |
| Reclamos            | 0         | 0         | 0         | 0         | 0         | 0         |            |
| Sugerencias         | 0         | 0         | 0         | 0         | 0         | 0         |            |
| Felicitaciones      | 2         | 4         | 1         | 5         | 0         | 3         |            |
| <b>Total</b>        | <b>64</b> | <b>53</b> | <b>46</b> | <b>53</b> | <b>65</b> | <b>27</b> | <b>308</b> |

### b. Medio de recepción

El medio preferido por los solicitantes sigue siendo el documento con un 64.9%, donde lo radican en la ventanilla única, el 16.2 % prefiere hacerlo de forma personal transcribiendo su solicitud y el 18.8% se recibió por correo electrónico.

Siendo el documento el más utilizado por la comunidad que solicita algún servicio o una respuesta a las diferentes secretarías de la Administración Municipal.

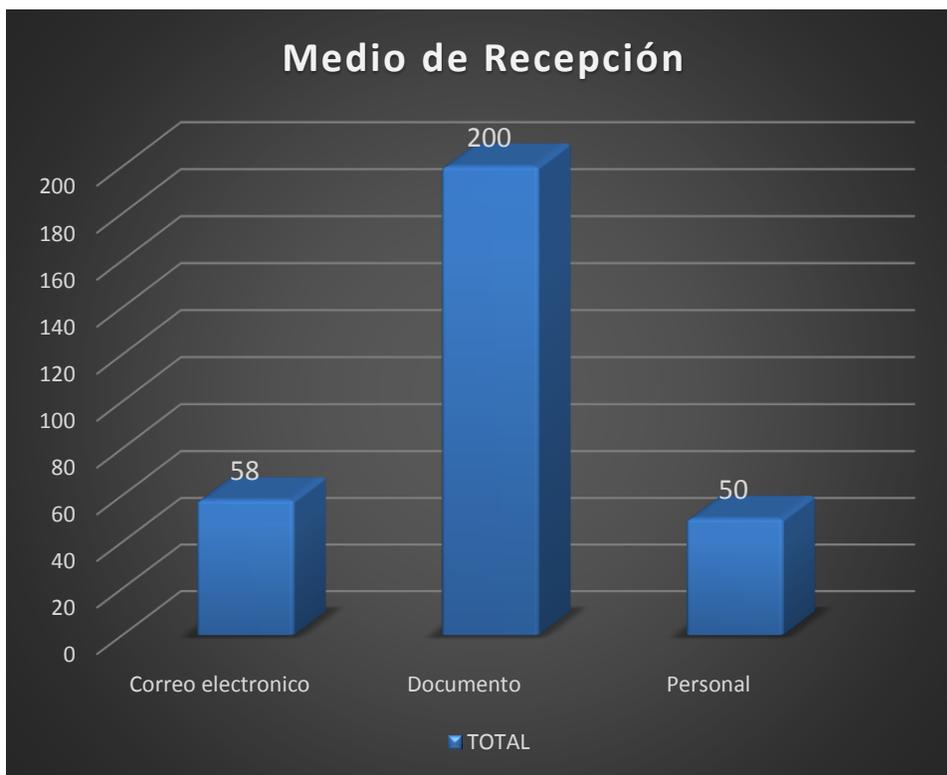


Gráfico No. 2 Medio de recepción

Fuente: Control de pgrs

### c.Pqrsf por Dependencia

En el primer semestre 2019 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 Secretaría de Planeación y Urbanismo Territorial, solicitando información relacionada con información de licencias de urbanismo, conceptos de usos de suelo, información relacionada con el plan de ordenamiento territorial, entre otros servicios que se prestan allí, seguida por la Secretaría de Gobierno, con temas referentes a la tenencia y cuidado de mascotas, programas y planes de movilidad, seguridad en los diferentes sectores del municipio, en la inspección de policía con temas relacionados a la convivencia con vecinos, en la secretaria de hacienda el tema con mayor solicitud fue el relacionado con impuesto de industria y comercio vigencia actual, como se evidencia en la gráfica las solicitudes llegan de manera proporcional a la administración municipal

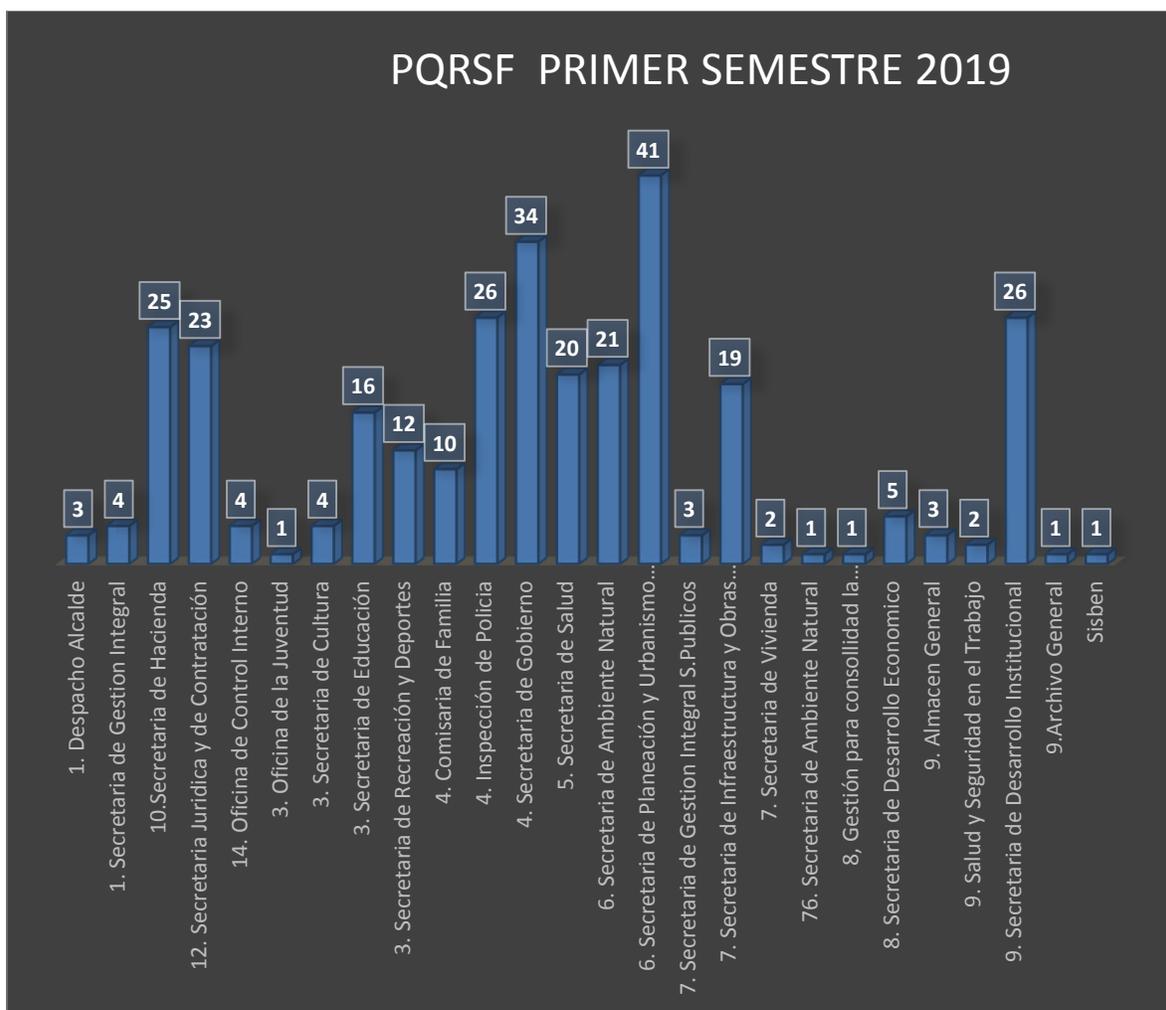


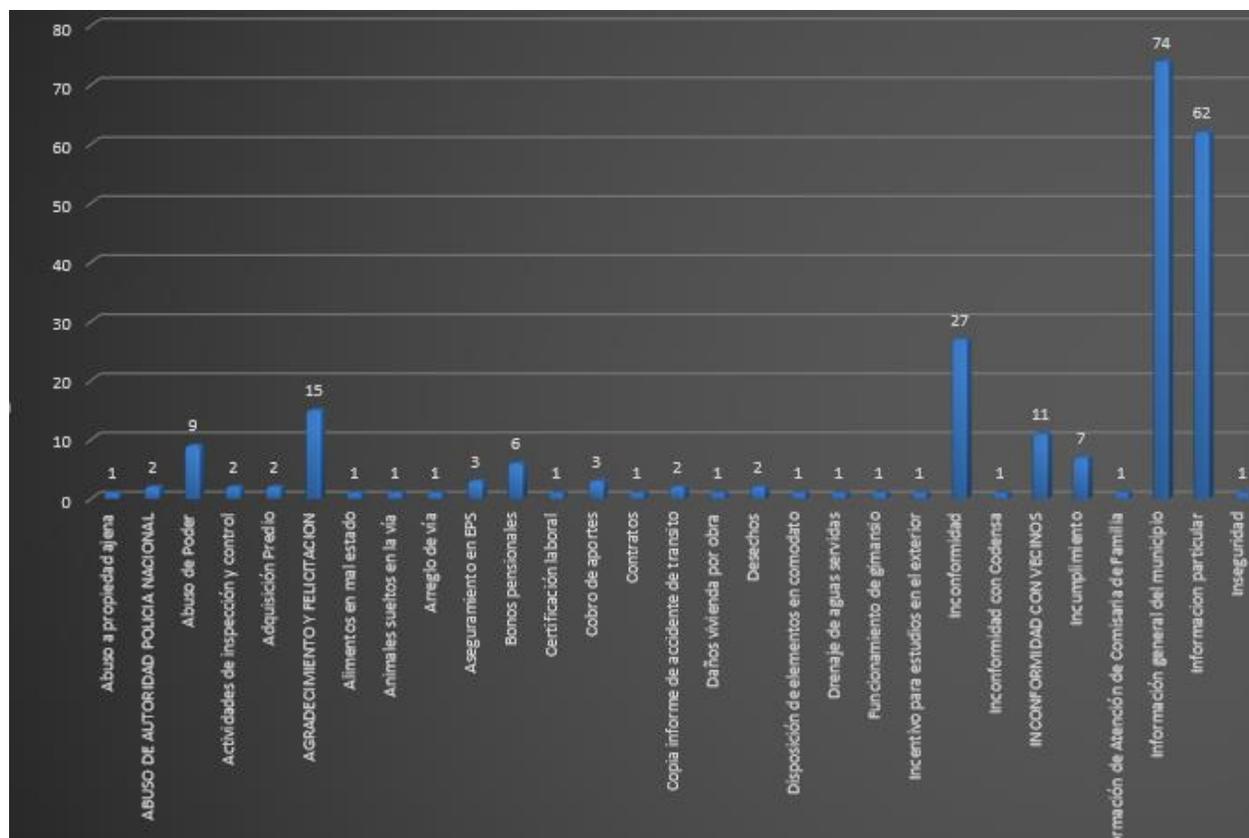
Grafico 3. Pqrsf por proceso

Fuente: Control de pqrsf

#### d. Tipo de solicitud

En el primer semestre 2019 el tema principal solicitado por los usuarios fue la información general del municipio como conceptos de uso de suelos, al igual que información correspondiente a los avances del PBOT, adicional a ello se radicaron solicitudes presentando inconformidad sobre problemas de convivencia, tenencia de mascotas, y excremento de las mascotas por las calles del municipio, adicional se solicita información referente a temas de los programas ofertados por cada una de las secretarías de la administración.

### Pqrsf Tipo de Solicitud Primer semestre 2019



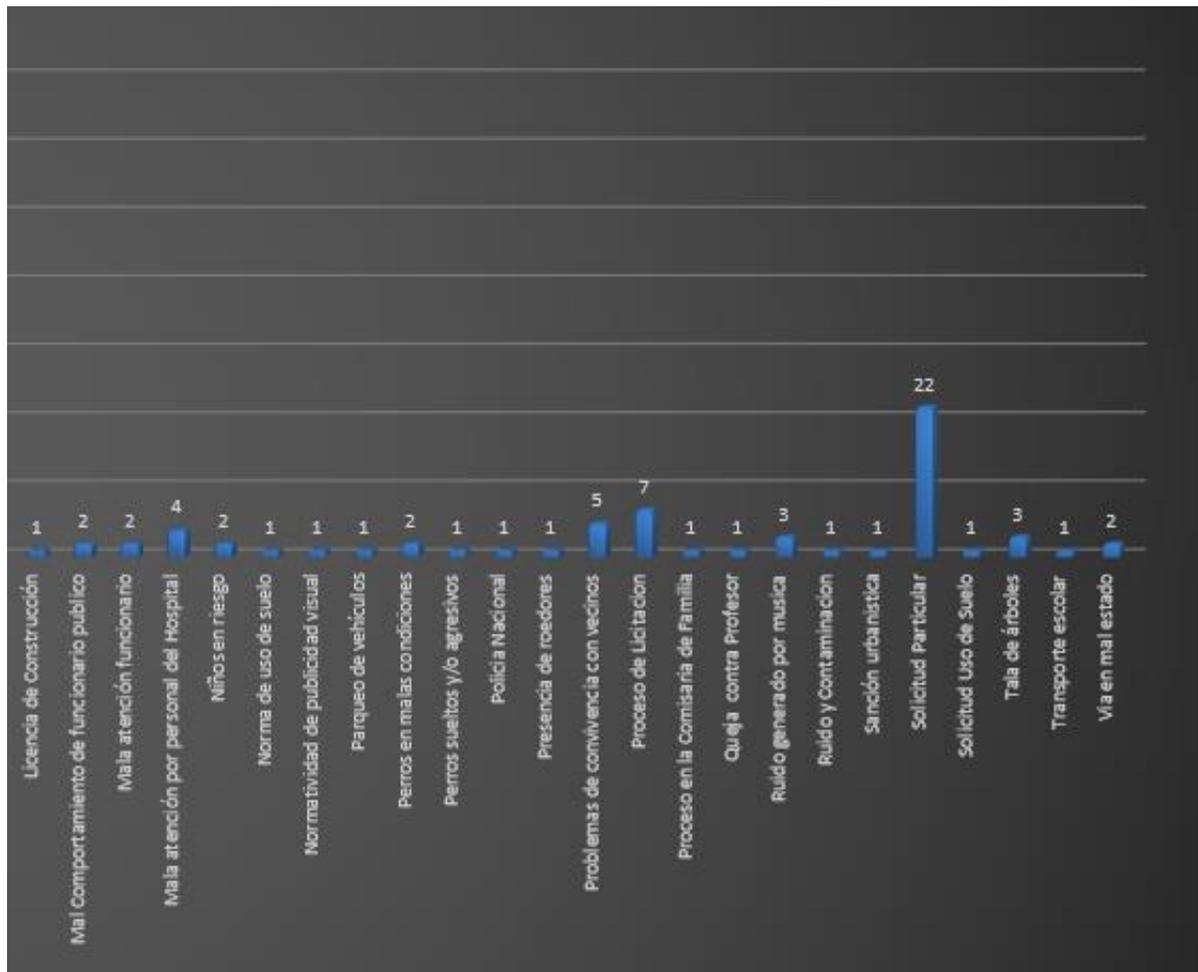


Gráfico 4. Pqrsf

Fuente: Control de Pqrsf

### e. Pqrsf por sector

El 35.3 % de las solicitudes provienen del centro urbano, el 24.3 % se recibieron de la ciudad de Bogotá, en este mes las solicitudes de forma anónima no se presentaron, el 40.2% restante están distribuidas en las veredas del municipio y sus alrededores.

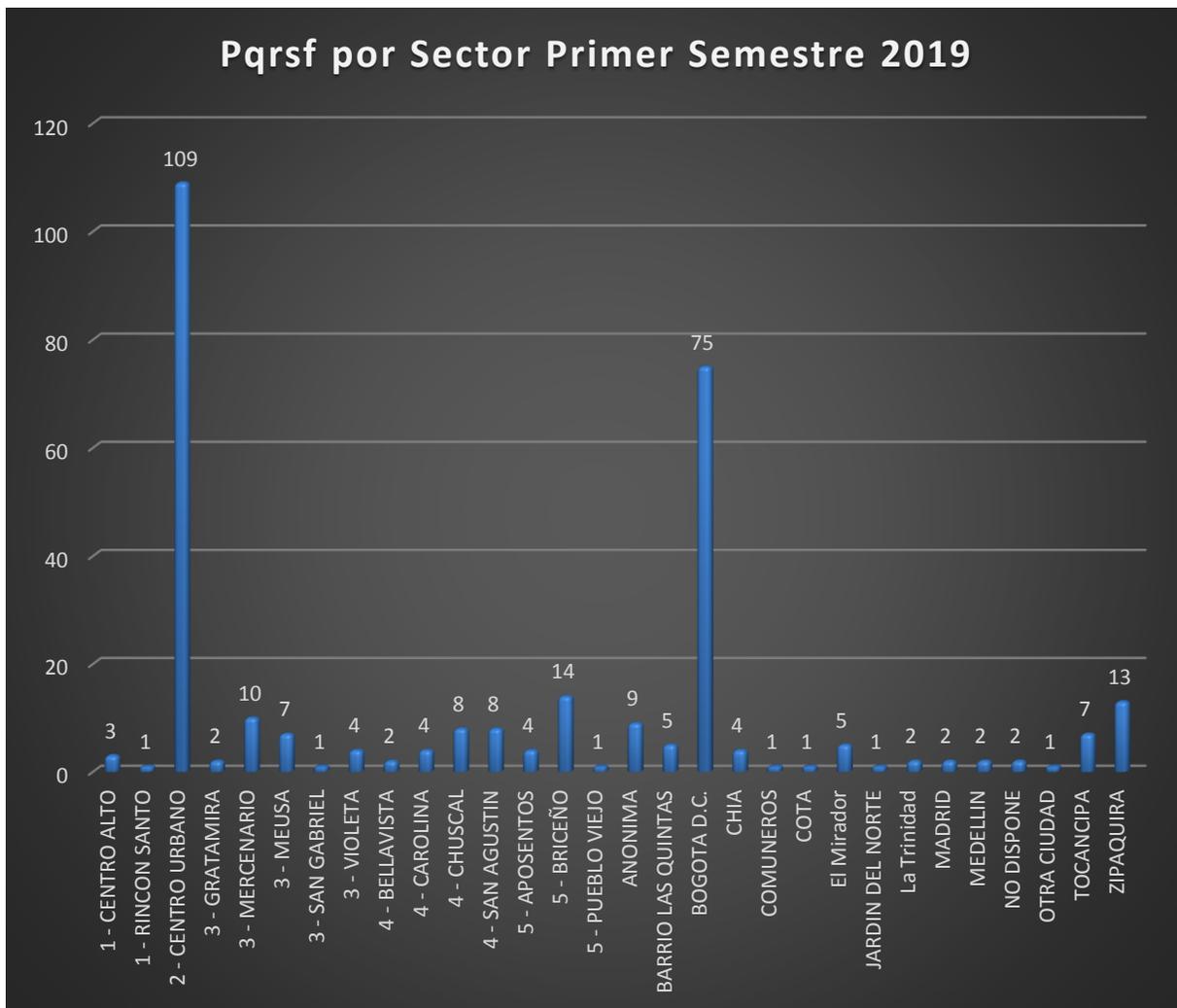


Gráfico 5. Pqrsf por sector

Fuente: Control de pqrsf

## f. Pqrsf por naturaleza:

Estas solicitudes fueron clasificadas de la siguiente manera: por persona jurídica con 44 solicitudes lo que representa un 14%; persona natural 247 solicitudes lo que representa 80% y 17 solicitudes anónimas lo que representa el 6%, para un total de 308 solicitudes radicadas.

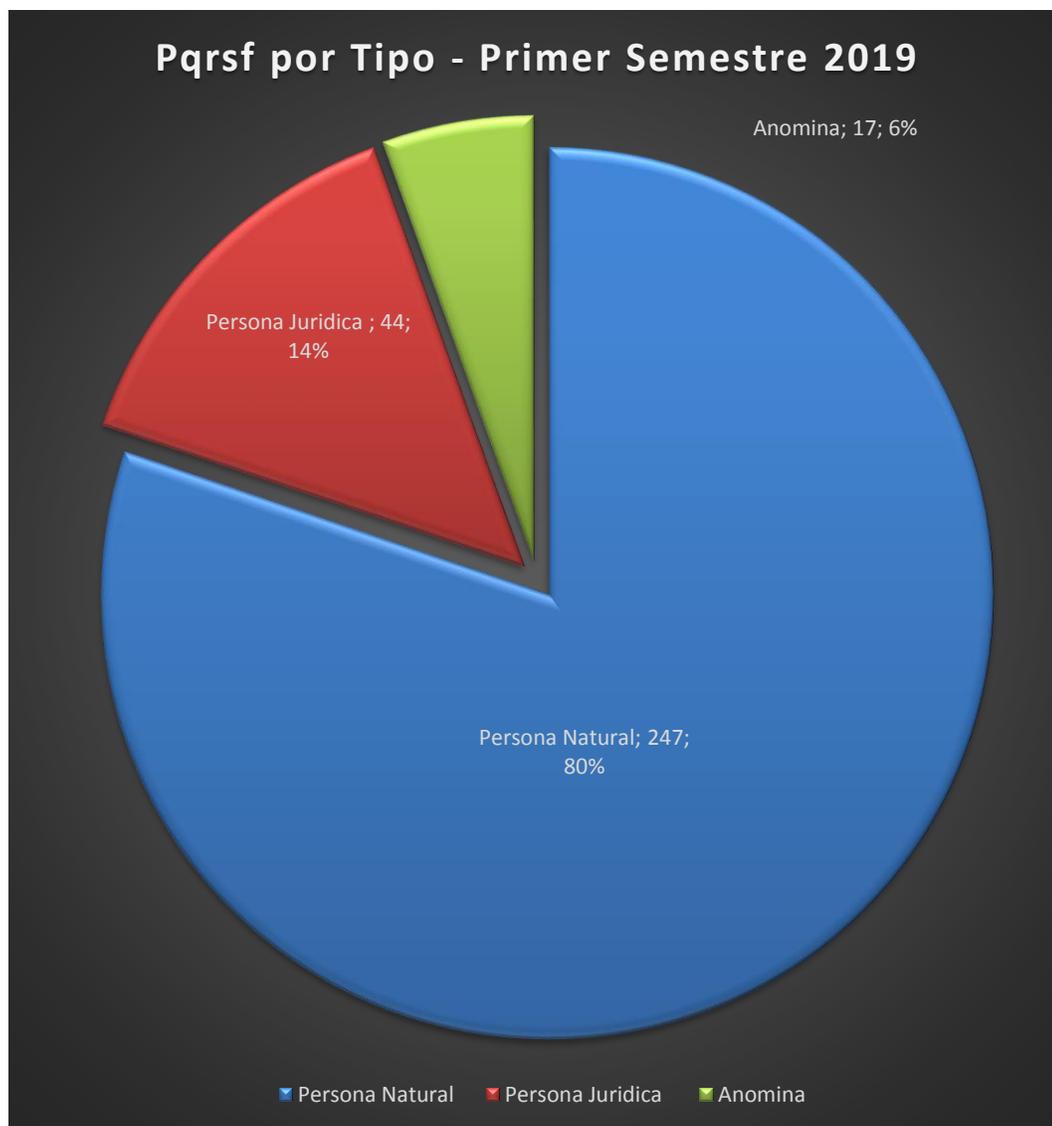


Gráfico 6. Pqrsf por tipo de persona

Fuente: Control de pqrsf

## g. Pqrsf respondida

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)  
Código Postal 251001

Diariamente se realiza la actualización de pqrsl en Control de pqrsl 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 pqrsl"**. El 99 % de las solicitudes que ingresaron en el primer semestre del 2019 se encuentran cerradas, el otro 1% restante se registran como abiertas, sin embargo, se encuentran dentro del plazo establecido para brindar la oportuna respuesta, es importante resaltar que dentro las solicitudes que se encuentran abiertas existen algunas que tienen un tiempo de respuesta de 60 días hábiles, como lo es un recurso de apelación.

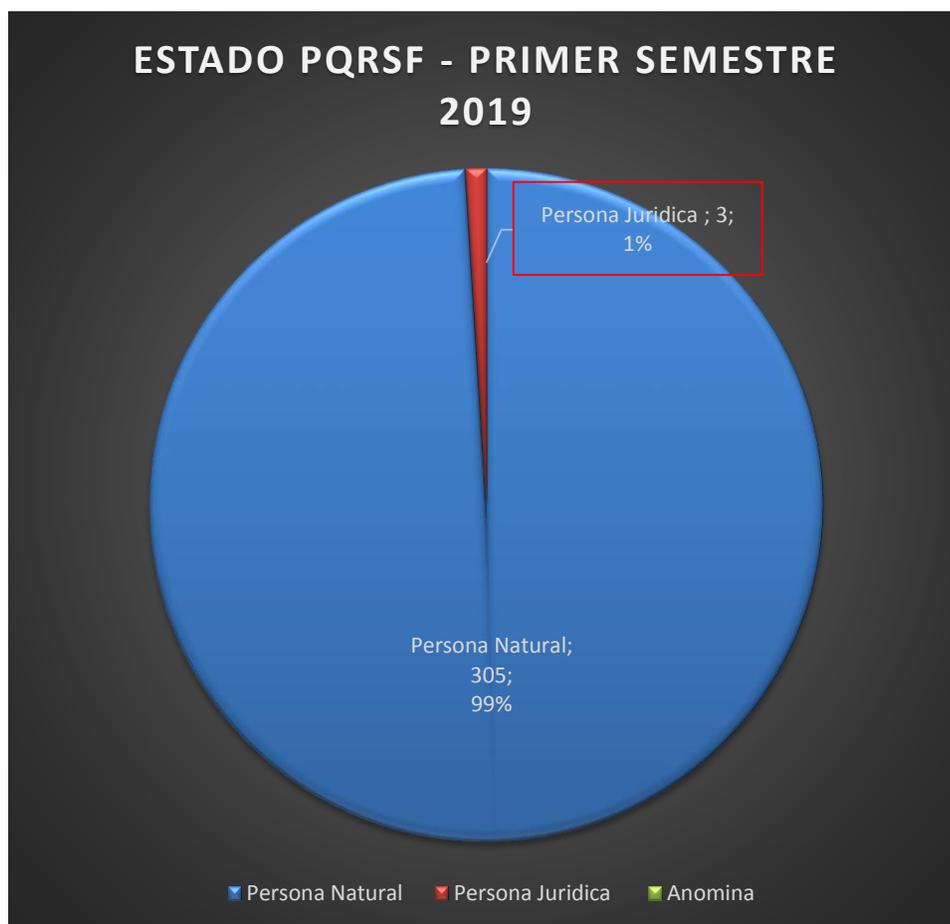
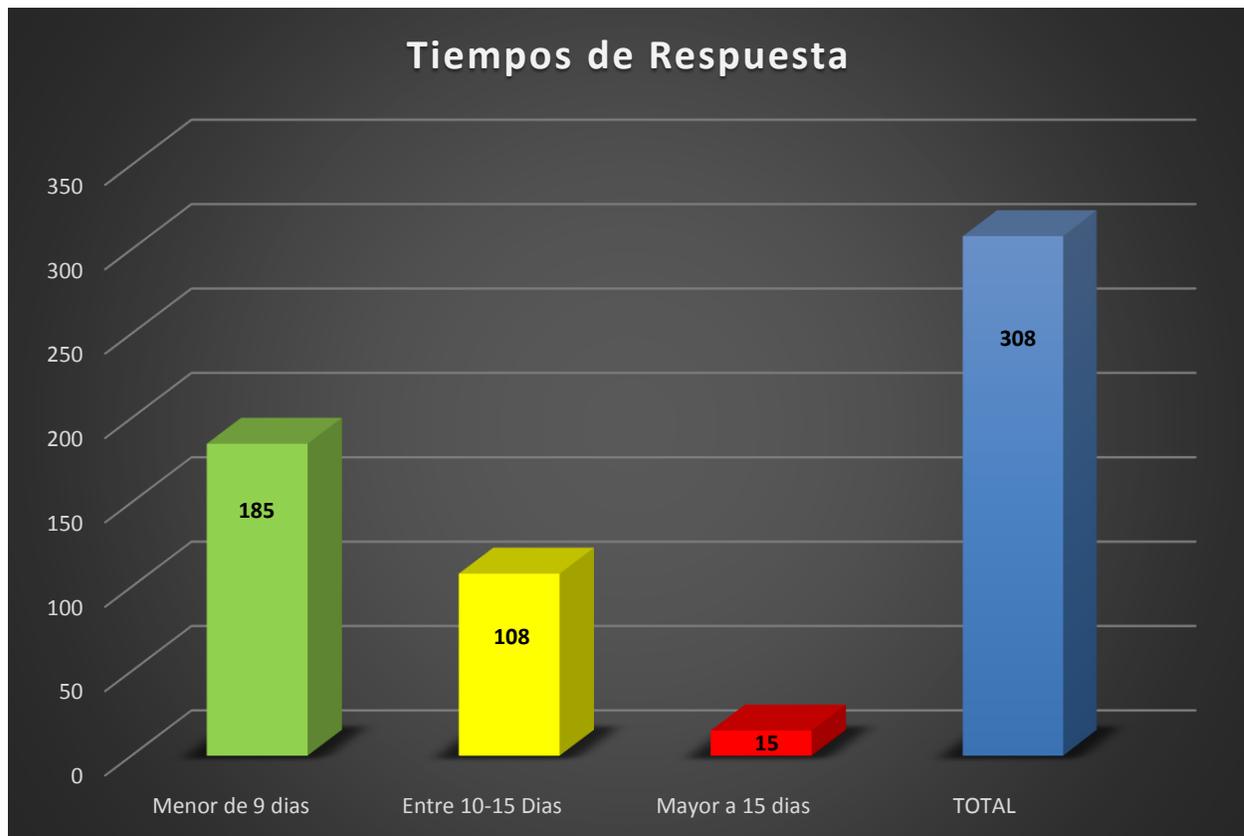


Tabla 4. Pqrsl por proceso

Fuente: Control de pqrsl

## h. Oportunidad en la respuesta

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)  
 Código Postal 251001



Dentro de los tiempos de respuesta para las solicitudes radicadas en el primer semestre del 2019, se logró evidenciar que de las 308 solicitudes radicadas se respondieron 185 en un tiempo inferior a 9 días, 108 de las solicitudes se resolvieron entre 10 a 15 días, y 15 solicitudes se respondieron en un término mayor a 15 días, incumpliendo los tiempos establecidos por la ley, las secretarías que se excedieron en los tiempos de respuesta deben generar una acción correctiva en los formatos implementados por el sistema de gestión de calidad, buscando acciones que permitan generar las respuestas en los tiempos establecidos

Es importante mencionar que algunas secretarías generan las correspondientes respuestas a las solicitudes radicadas, 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 respuestas de las solicitudes generadas al usuario.

## 2. Conclusiones

- La Oficina Jurídica desarrollo y socializo un documento de conocimiento general para la Administración Municipal que permite conocer a todas las secretarias los tiempos de respuesta que se deben manejar para cada una de las solicitudes que radican los ciudadanos, es muy importante tenerlo presente para no responder las solicitudes en tiempos diferentes a los estipulados por la ley.
- Con relación al primer semestre del año 2018 se evidencia un incremento del 29.5% en radicación de solicitudes, las cuales tienen información particular con relación a él plan de ordenamiento territorial y el cuidado y tenencia de mascotas, de igual manera la inconformidad por el abuso de la policía nacional en procedimientos establecidos por ellos.
- Como es reiterativo el cumplimiento en el cierre de las solicitudes radicadas fue de un nivel satisfactorio por las secretarias de la administración, la continuidad permite tener niveles superiores de satisfacción.

## 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 [calidad@sopo-cundinamarca.gov.co](mailto:calidad@sopo-cundinamarca.gov.co) 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.
- Como es de conocimiento de todos los funcionarios los días viernes de cada semana se está generando el semáforo de calidad, en el cual se puede evidenciar las Pqrsl que están vencidas y las que están a tiempo de respuesta, se recomienda tenerlo presente para responder a tiempo las solicitudes que aún esperan la respuesta.