

INFORME SEGUIMIENTO AL PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

**PRIEMER SEMESTRE 2019
1 DE ENERO – 30 DE JUNIO
OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO**

En cumplimiento de lo establecido en la Ley 1474 del 12 de julio de 2011, Ley 1755 de 2015, Decreto 0103 de 2015 y el Decreto Municipal No. 289 del 2016, y Circular No. 01 de 2011, emanada del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno, se elabora el presente informe sobre el Proceso de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD de la Alcaldía Municipal de Soacha; teniendo como base la competencia otorgada a la Oficina Asesora de Control Interno de efectuar un especial control y seguimiento al elemento de Información contenido en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, a través de seguimiento a las áreas de atención al usuario y demás dependencias responsables de atender los derechos de petición y diferentes solicitudes ciudadanas, así mismo el seguimiento a las quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que se presenten en el período reportado.

FUENTE DE INFORMACIÓN

Para la elaboración del presente informe se tuvo en cuenta la información solicitada mediante OCI-101 de 2019 y enviada por ControlDoc el 05 de julio de 2019, radicado 20192000019573 Id: 32475 de la Secretaría General.

SEGUIMIENTO AL PROCESO DE SERVICIO AL CIUDADANO- PQRSD Y MANUAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS- PQRSD.

La entidad para el trámite de las diferentes solicitudes adoptó el Proceso de Servicio al Ciudadano – Subproceso: Relaciones con el Ciudadano 5.1.2-SCO2- PQRSD, adoptado mediante la Resolución No. 1721 del 31 de diciembre de 2015, así mismo, cuenta con el Manual de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias –PQRSD, versión 3.1, adoptado mediante el Decreto 289 del 06 de septiembre de 2016.

OFICINA ENCARGADA DE RECIBIR Y TRAMITAR PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS.

En aplicación a lo establecido en el procedimiento de PQRSD y el Manual PQRSD, dando cumplimiento a lo normado a través del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, la Alcaldía Municipal de Soacha realiza atención al ciudadano a través de diferentes canales. La atención presencial se realiza a través de un Punto Central de Atención al Ciudadano- PAC, como espacio destinado para brindar información sobre las generalidades de los trámites y servicios brindados por la entidad, igualmente

cuenta con la Ventanilla Única de Radicación y Correspondencia de documentos, destinada a recibir, radicar y dar traslado a las solicitudes tanto internas como externas para el trámite respectivo; áreas que atienden de Lunes a Viernes en jornada continua en el horario de 7:00 am a 3:00 pm, primer piso del Palacio Municipal. Además cuenta con 22 puntos de atención presencial, que facilitan la atención al ciudadano ubicadas en las diferentes comunas del municipio.

La Atención al Ciudadano por parte de todas las dependencias se hace de conformidad con el horario establecido para la atención al público, actualmente en jornada continua de lunes a viernes de 7:00am a 4:30 p.m.

La Secretaría de Educación y Salud, cuentan con punto de Atención al Ciudadano, en el caso de la Secretaría de Educación se realiza a través del sistema de Atención al Ciudadano SAC y del Sistema de Matriculas SIMAT. Igualmente la Secretaría de Hacienda cuenta con el Sistema Aire Plus, para la radicación de PQRSD.

Otros Canales de Atención al Ciudadano.

Observatorio de la Transparencia:

Además el punto central y los 22 puntos, se realiza atención a través del Observatorio de la Transparencia, creado como práctica de buen gobierno a través del cual ha realizado Divulgación de campañas Institucionales de Prevención de actos de corrupción, utilizando los medios de comunicación y medios de participación ciudadana, con herramientas tecnológicas, realización de actividades en las diferentes comunas y corregimientos con el fin de dar a conocer los procedimientos internos de la entidad, para garantizar a los ciudadanos el derecho de acceso a la información.

Plataforma Digital soysoachuno.com: Plataforma combina información turística, cultural e histórica, del municipio con elementos de multimedia con el fin de fortalecer en la ciudadanía sentido de pertenencia y conocimiento de su entorno. Así mismo da conocer los Puntos de atención al ciudadano, horarios establecidos, el Portal Tributario, el Formulario de Peticiones, Quejas y Reclamos y la aplicación Soacha Educativa, entre otros.

Virtual: A través de la página www.alcaldiasoacha.gov.co la entidad facilita el acceso del ciudadano a la información institucional de interés general: políticas, noticias, capacitaciones, publicaciones, Informes y convocatorias, entre otras.

A través del link “Atención a la Ciudadanía-PQRSD el usuario puede registrarse y obtener contraseña para realizar sus solicitudes de manera virtual y hacer seguimiento al estado de las mismas.

Telefónico: Mecanismo a través del cual se brinda acceso y orientación a los ciudadanos en cuanto a los servicios que presta la administración municipal a través

de sus dependencias. A través del Conmutador 7305500, el cual inicia con el saludo del señor Alcalde Municipal quien da a conocer las extensiones, en caso de no conocerla es atendido por la operadora.

En la Secretaría de Hacienda se realiza atención a través de líneas o PBX 7326900, 7327881, 7327165, para la Secretaría de Salud con la línea 7306060 y para la Secretaría de Educación 7305580.

Audiovisual: Medios habilitados para la recepción de requerimientos ciudadanos a través de registro audiovisual.

Se dispuso en el Punto de Atención Central, un espacio preferencial para la atención de niños, ciudadanos con discapacidad, adulto mayor y mujeres en estado de embarazo.

Centro Relevo de Llamadas: En el primer semestre de la presente vigencia, la Alcaldía Municipal viene utilizando un Centro Relevo de Llamadas para la atención de personas con capacidad auditiva, en la Secretaría de Salud.

SEGUIMIENTO AL CANAL DE ATENCIÓN PRESENCIAL

Dentro del seguimiento realizado y según la información enviada por la Secretaría General, durante el período comprendido entre el 1 de enero al 30 de junio de 2019, ingresaron 20.370 solicitudes, como se relaciona en el siguiente cuadro:

Dependencia	Petición de Interés Gral y Particular	Petición entre autoridades	Petición solicitud de información	Petición de consulta	Petición de Documentos	Petición de Senadores, Congressistas y Conceales	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Denuncias	Felicitaciones	Recurso de Apelación	Recurso de Reposición	Solicitud de Información pública	Tutelas
Secretaría General	15	36	15		207	1	1								1
Oficina Asesora Jurídica															
Secretaría de Infraestructura	649	4	2				29								1
Secretaría de Planeación	3553	8	311	70	1		3								3
Secretaría de Gobierno	1186	214	277		416	2	2			1	1	3	1	21	7
Secretaría de Hacienda	415	5	64	2186	76		5								5
Secretaría de Desarrollo Social	252	1	9												4
Secretaría de Salud	1506		49	18			172	1	1	10		1			93
Secretaría de Movilidad	1359	34	8			2	1		2						7
Secretaría de Educación	6904	13	93	14			5				2	7			5
Total tipo de Solicitud	15839	315	828	2288	700	5	218	1	3	11	3	10	2	21	126
Total PQRSD Físicas 2019	20370														

De la información suministrada del total de solicitudes en el mes de enero se recibieron 2584, en febrero 3.960, marzo 3.693, abril 3.645, mayo 4.007 y junio 3.031 y se encuentran discriminados de la siguiente manera: 15839 Peticiones de interés general y particular; 315 Peticiones entre autoridades, 828 Peticiones de solicitud de información; 2288 peticiones de consulta; 700 Petición de documentos; 5 Peticiones de senadores, Congresistas y Concejales; 218 Quejas; 1 Reclamo; 3 Sugerencias; 11 Denuncias; 3 Felicitaciones; 10 Recursos de Apelación; 2 Recursos de Reposición; 21 Solicitud de Información Pública y 126 Tutelas.

SEGUIMIENTO AL CANAL TELEFÓNICO EN EL PRIMER SEMESTRE DE 2019

Dentro del seguimiento realizado y según la información enviada por la Secretaría General, durante el período comprendido entre el 1 de enero al 30 de junio de 2019, se recibieron 3920 llamadas telefónicas, las cuales se direccionaron a cada una de las competencias de acuerdo a la solicitud de los ciudadanos, tal y como se relaciona en el siguiente cuadro:

DEPENDENCIA	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	TOTAL
Despacho	22	57	3	35	37	30	184
Secretaría General	23	56	0	36	123	128	366
Oficina Asesora Jurídica	5	8	1	10	25	12	61
Secretaría de Infraestructura	6	11	5	6	21	11	60
Secretaría de Planeación	10	24	7	22	53	68	184
Secretaría de Hacienda	146	382	4	233	481	391	1637
Secretaría de Movilidad	32	72	0	48	89	119	360
Secretaría de Gobierno	7	61	0	16	58	67	209
Secretaría de Desarrollo Social	7	17	16	20	52	79	191
Secretaría de Salud	10	19	0	18	32	38	117
Secretaría de Educación	18	33	1	14	40	36	142
Control Interno	0	1	0	1	0	0	2
Casa de Justicia	2	3	1	4	13	8	31
Comisarias	11	25	0	22	41	43	142
Imrds	3	4	1	2	7	7	24
Corregimientos	0	0	1	4	33	1	39
Inspecciones	3	2	0	3	4	3	15
Otros	18	32	20	18	26	42	156

Del análisis de la información se observa, que el canal telefónico, es el más utilizado por la comunidad para comunicarse con la Secretaría de Hacienda, ya que recibieron 1637 solicitudes por este canal, seguido de la Secretaria General con 366 y la Secretaria de Movilidad con 360.

SEGUIMIENTO AL CANAL VIRTUAL

La Alcaldía Municipal de Soacha, en la página web: www.alcaldiasoacha.gov.co cuenta con el link “Atención a la Ciudadanía-PQRSD”, donde se registra el ciudadano obteniendo un usuario y contraseña y con el aplicativo ControlDoc Sistema PQRSD-Ciudadano, los ciudadanos pueden presentar peticiones en forma virtual.

De acuerdo a la información, para el período reportado, se registraron 2.149 solicitudes por este canal, de acuerdo al siguiente cuadro:

Dependencia	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Denuncias	Tutelas	Felicitaciones
Despacho	28						2
Dirección de Apoyo a la Justicia							
Dirección de Desarrollo Económico	35						
Dirección de Espacio Físico y Urbanismo	10						
Dirección de Impuestos	588	1					
Dirección de Participación Comunitaria		1					
Dirección de Servicios Públicos	35						
Dirección de Aseguramiento	2						
Dirección de Tesorería	1						
Dirección Boambiental	50	2			2		
Dirección de Recursos Humanos	79						1
Dirección de Equipamiento	1						
Imrds	5						
Oficina Control Interno		2			1		
Oficina Control Interno Disciplinario	3						
Oficina Asesora Jurídica	129					16	
Punto de Atención al Ciudadano	133						
Secretaría de Desarrollo Social	167	1					
Secretaría de Infraestructura	42	4	1		1		
Secretaría de Planeación	136	2					
Secretaría de Hacienda	68						
Secretaría de Movilidad	131	3	1	1		2	
Secretaría de Gobierno	191	7			5	1	
Secretaría de Educación	75	3				1	
Secretaría de Salud	120	3			2		

Secretaría General	53						1
Total por Tipo de Solicitud	2082	29	2	1	11	20	4
Total PQRSD Virtuales I Semestre 2019	2149						

Analizando la información, se evidenció que las Secretarías que más recibieron peticiones a través de este canal fueron la de Hacienda- Dirección de Impuestos, Gobierno y Desarrollo Social.

Revisado el primer informe publicado por la Secretaría General, en el link <http://alcaldiasoacha.gov.co/atencion-ala-ciudadania> de las PQRSD correspondiente al primer semestre de 2019, se evidenció que algunas dependencias de la Administración Municipal, no están dando respuesta oportuna y de fondo a las solicitudes presentadas por la ciudadanía,

Revisada la información enviada por Área de atención al ciudadano, frente Quejas, Reclamos y Denuncias, el reporte no refleja la realidad de la Entidad, ni se evidencia el trámite dado a las mismas.

Mediante la resolución 2021 del 28 de diciembre del 2018, emitida por la Secretaría General, la Alcaldía Municipal adopto el sistema de gestión documental ControlDoc, como herramienta para las actividades de planeación, radicación, producción, gestión, trámite de archivo, transición que viene realizando a partir del mes del 1 de enero de 2019 y teniendo en cuenta el levantamiento de las Tablas de Retención Documental se establecieron tres tipologías, Solicitud, Respuesta y Traslado por Competencia.

CONCLUSIONES

Se vienen utilizando diferentes canales de atención al Ciudadano para garantizar el acceso a la Información y recepción de PQRSD, para el primer semestre de 2019, se recibieron 20.370 solicitudes por el canal presencial, seguido del canal telefónico con 3.920 solicitudes y el canal virtual con 2.149 solicitudes, de las cuales por este canal se recibieron el 80% de peticiones relacionadas con pago de Impuesto predial e Industria y Comercio, el 30% quejas relacionadas con Espacio Público y Vendedores Ambulantes, el 14.4% solicitudes relacionadas con diferentes trámites y servicios que presta la Alcaldía y el 2.6% peticiones relacionadas con Adulto Mayor.

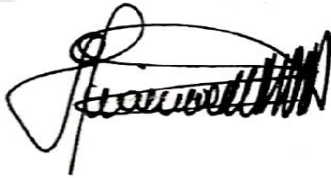
La Alcaldía Municipal en cumplimiento a lo establecido en el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, cuenta con 22 puntos para la atención a los usuarios, un punto Central para la Atención, y Ventanilla única para recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que los ciudadanos formulan y que se relacionan con el cumplimiento de la misión de la entidad. Los puntos de Atención

se encuentran publicados en la página web de la entidad y en la plataforma soysoachuno.com, donde se evidencia su ubicación, horarios establecidos, el Portal Tributario, el Formulario de Peticiones, Quejas y Reclamos y la aplicación Soacha Educativa, entre otros.

RECOMENDACIONES

Tomar las medidas necesarias que garanticen el adecuado trámite a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD, e informar al Ciudadano frente a la gestión realizada por parte de la Alcaldía Municipal.

Realizar los ajustes necesarios al sistema ControlDoc, para que sean incluidas las siguientes tipologías documentales: Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD, con el fin de dar respuesta oportuna y de fondo a la ciudadanía dentro de los términos legales establecidos en la Ley.



GLORIA ESPERANZA GARZON VARGAS
JEFE OFICINA ASESORA CONTROL INTERNO

Copia: Secretaría General.

Elaboró: Gladys B.