



Alcaldía Municipal de Soacha

Secretaría General

Proceso Servicio al Ciudadano

**Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias
Primer Semestre 2020**

Soacha, Cundinamarca Julio - 2020



PRESENTACIÓN

La Alcaldía Municipal de Soacha, a través de la Secretaría General, presenta el informe consolidado de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), recibidas y atendidas por las secretarías a través de los diferentes canales de atención, en el periodo comprendido entre el 01 enero hasta el 30 de junio de 2020, con el fin de analizar y establecer la oportunidad de la respuesta, dando cumplimiento a la normativa vigente, Ley 190 de 1995, Ley 1474 de 2011, Ley 1712 de 2014 y Decreto 0103 de 2015. Asimismo, se da a conocer a la ciudadanía en general, la gestión de la Secretaría General durante el primer semestre de 2020 en materia de cumplimiento a las PQRSD.

Se efectuó estadísticas de acuerdo con el número total de PQRSD presentadas ante la entidad durante el semestre, discriminadas por modalidad de petición, canal y tipo de atención, así como la dependencia que dio trámite; asimismo se realizó un análisis comparativo y de causas de acuerdo con el contenido de las PQRSD, que dieron lugar a estas, identificando inconformidades o debilidades en la atención, formulando de esta manera recomendaciones para mejorar la prestación del servicio y generando recomendaciones para fortalecer el proceso interno de la entidad.

GLOSARIO

De conformidad con la normativa vigente, los lineamientos para la Atención Integral del Ciudadano y los procedimientos incorporados por la Alcaldía Municipal de Soacha, se define:

Derecho de Petición: El derecho constitucional de petición es el que tiene toda persona para presentar solicitudes respetuosas de interés general o particular ante las autoridades o ante ciertos particulares y obtener de ellos una pronta resolución sobre lo solicitado. Dentro de las peticiones se encuentran las quejas, reclamos, manifestaciones, peticiones de información y consultas. Se debe tener en cuenta que no es obligatorio que las actuaciones que presenten las personas, lleven la anotación “petición” porque la norma así lo contempla.

Petición de Información: Consulta de Documentos y Obtención de Copias: Toda persona tiene derecho a consultar los documentos que reposen en las oficinas públicas y a que se les expida copia de las mismas, siempre que dichos documentos conforme a la constitución, a la ley y las disposiciones de la institución, lo permitan, por el secreto de reserva. Las copias deben ser sufragadas por el solicitante.

Peticiones Irrespetuosas, Oscuras y Reiterativas: Toda petición debe ser respetuosa. Sólo cuando no se comprenda su finalidad u objeto, se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivó la petición. Respecto a las peticiones reiterativas ya resueltas, la autoridad podrá remitirse a las respuestas anteriores.

Petición Incompleta: En virtud del principio de eficacia, cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta pero la actuación puede continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes. A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos comenzará a correr el término para resolver la petición.



Desistimiento Tácito de una Petición: Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual. Vencidos los términos establecidos en este artículo, la autoridad decreta el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.

Queja: Es la manifestación de inconformidad verbal o escrita en la cual se pone en conocimiento de las autoridades conductas irregulares de empleados oficiales o de particulares que prestan Servicios en la gestión pública.

Reclamo: Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

Sugerencia: Es la propuesta o manifestación que formula un usuario o institución para el mejoramiento de los servicios de la administración municipal.

Denuncia: Es la puesta en conocimiento ante autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa –sancionatoria o ético profesional. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.

CANALES DE ATENCIÓN

La Alcaldía Municipal de Soacha, pone a disposición de la ciudadanía los siguientes canales para el acceso a los trámites, servicios y/o información de la entidad, quien presta un servicio oportuno y da respuesta adecuada al ciudadano; y en lo que concierne a la contingencia de salud pública a causa de la COVID -19, la Secretaría General, fortaleció los canales virtuales para facilitar el servicio de atención a la ciudadanía desde casa y brindar las ayudas pertinentes en esta época de crisis social.

CANAL	MECANISMO	HORARIO DE ATENCIÓN	DESCRIPCIÓN
Presencial y escrito	Servicio al Ciudadano y radicación	Calle 13 # 7 – 30 piso 1 Alcaldía Municipal de Soacha	Cuando el usuario lo demande, toda petición verbal que genere deberá ser registrada en el Formato SC-02-F02 “SOLICITUD VERBAL DE PQRSD”, por el funcionario y/o contratista al que se le solicite. También pueden ser radicados y registrados en



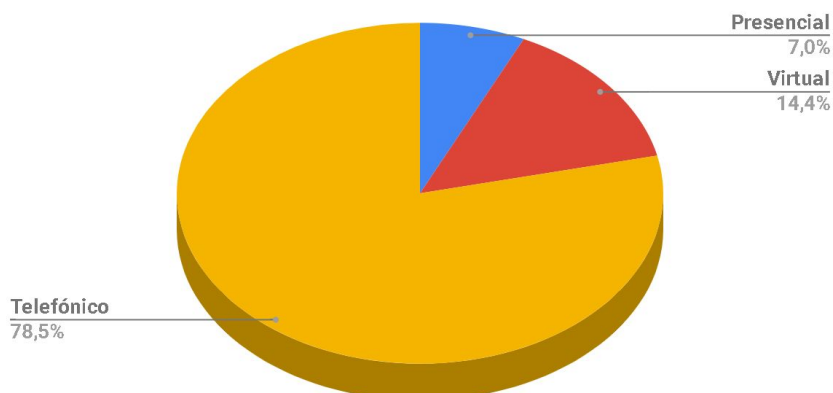
			el aplicativo de radicación en la ventanilla única, por la persona encargada y ser asignado por tardar al día hábil siguiente al competente, de acuerdo al asunto de que se trate para su trámite.
Telefónico	Línea Gratuita Nacional de servicio al ciudadano Línea fija desde Bogotá.	018000945121 (57 1) 7305500	El usuario debe comunicarse al conmutador de la alcaldía, habilitado para brindar información, atención de solicitudes.
Virtual	Formulario electrónico web	http://186.154.153.202/soacha_prod www.soachaeducativa.edu.co	Los ciudadanos podrán presentar sus peticiones a través del portal de PQRSD que se encuentra disponible en la página web www.alcaldiasoacha.gov.co
	Correo electrónica	contactenos@alcaldiasoacha.gov.co	Correo electrónico dispuesto por la Entidad, anexando o describiendo su petición. Adicional a este cada secretaría cuenta con su propio correo en donde podrán recepcionar peticiones
	Sala de chat	https://www.alcaldiasoacha.gov.co/	Los ciudadanos disponen de la sala de chat para ser atendidos por los agentes de nuestra entidad desde las 7:00a.m. hasta las 4:p.m. habilitado para brindar información, atención de solicitudes.

En el primer semestre de la presente vigencia, el canal más utilizado para la radicación de solicitudes fue a través del canal telefónico con un 78.5%, seguido por el virtual con el 14,4% y con un 7,1% de forma presencial, que se relaciona de la siguiente manera:

CANAL	TOTAL
Presencial	12003
Virtual	24728
Telefónico	134493



CANAL DE ATENCIÓN



CANAL PRESENCIAL

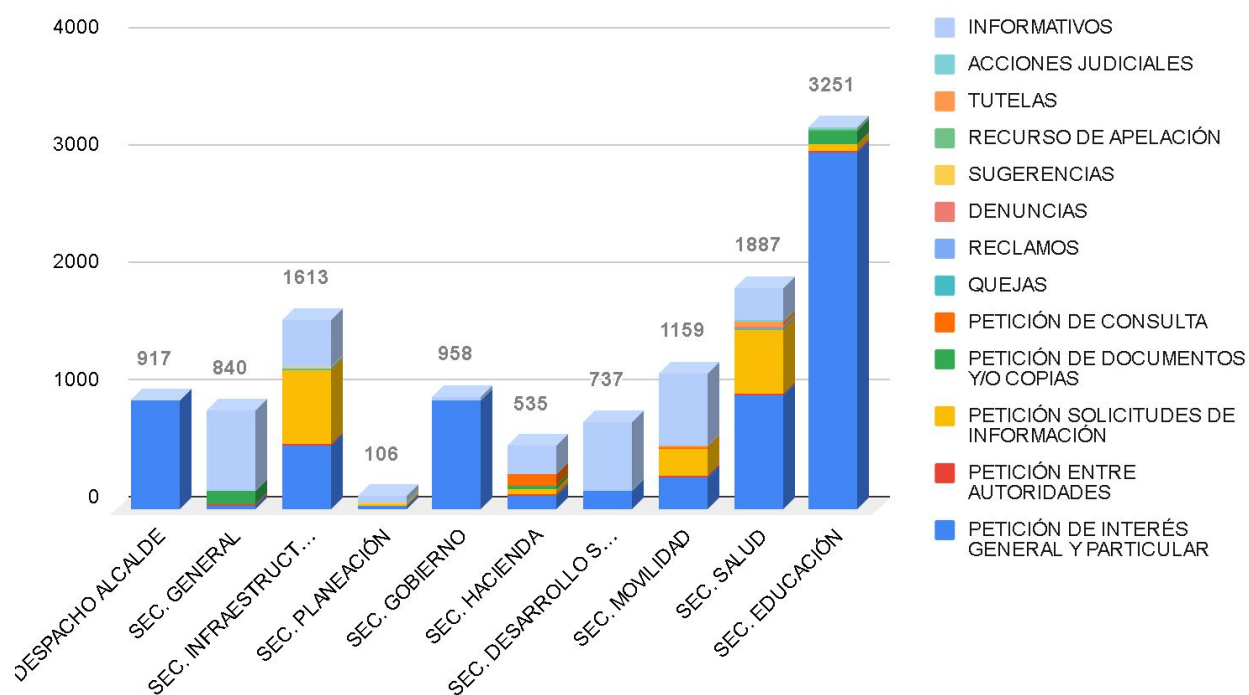
Durante el primer semestre de 2020 fueron radicados en total 12.003 requerimientos en la Alcaldía Municipal de Soacha, los cuales fueron atendidos en su totalidad. Se encuentran discriminados de la siguiente manera: Peticiones de Interés General y Particular 6.962; Peticiones Entre Autoridades 61; Petición Solicitudes de Información 1546; Petición de Documentos y/o Copias 258; Petición de Consulta 109; Petición de Congresistas y Concejales 0; Quejas 17; Reclamos 1 ; Denuncias 13; Felicitaciones 0; Sugerencias 11; Recursos de Apelación 6; Recurso de Reposición 0; Tutelas 70; Acciones Judiciales 22; Informativas 2.927.



TOTAL PQRSD PRESENCIAL EN EL PRIMER SEMESTRE 2020

DEPENDENCIA	PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL Y PARTICULAR	PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES	PETICIÓN SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	PETICIÓN DE DOCUMENTOS Y/O COPIAS	PETICIÓN DE CONSULTA	PETICIÓN DE CONGRESISTAS Y CONCEJALES	QUEJAS	RECLAMOS	DENUNCIAS	FELICITACIONES	SUGERENCIAS	RECURSO DE APELACIÓN	RECURSO DE REPOSICIÓN	TUTELAS	ACCIONES JUDICIALES	INFORMATIVOS
DESPACHO ALCALDE	917															
SECRETARÍA GENERAL	28	10	6	105	1											690
SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA	533	17	635	2			8		3		8				6	401
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	22		21		2				1		1					59
SECRETARÍA DE GOBIERNO	921	1	1													35
SECRETARÍA DE HACIENDA	110	9	42	34	95											245
SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL	151															586
SECRETARÍA DE MOVILIDAD	271	6	233	4	7		2		1				8			627
SECRETARÍA DE SALUD	973	4	553				6	1	8		2		52	6		282
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	3036	14	55	113	4		1				6		10	10		2
TOTAL POR TIPO DE SOLICITUD	6962	61	1546	258	109	0	17	1	13	0	11	6	0	70	22	2927
TOTAL PQRSD FÍSICAS	12003															

CONSOLIDADO PQRSD PRESENCIAL PRIMER SEMESTRE 2020





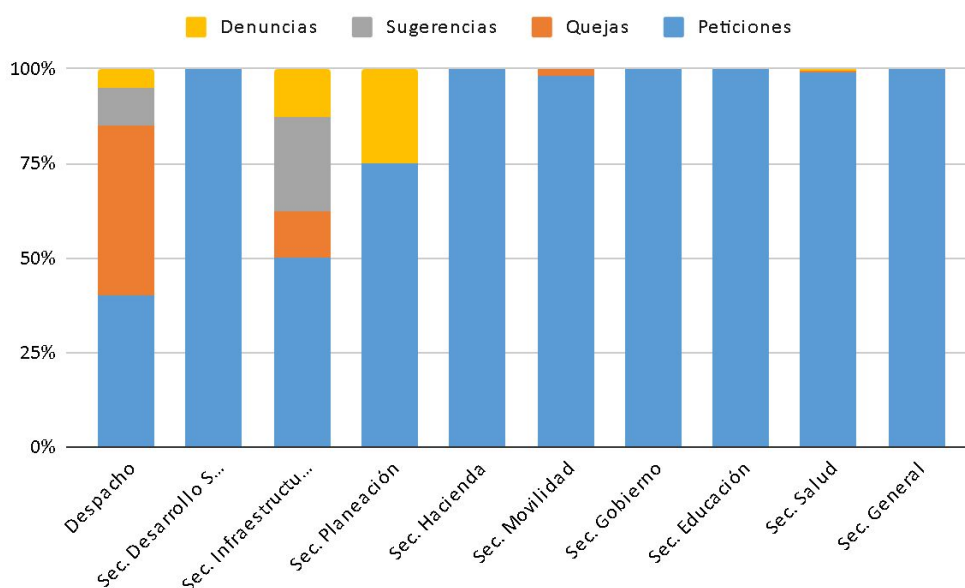
CANAL VIRTUAL

Los ciudadanos pueden realizar sus solicitudes sin necesidad de desplazarse hasta la Oficina de Correspondencia, a través de la página web: www.alcaldiasoacha.gov.co, portal PQRSD en el link <http://186.154.153.202/soachaprod>, se registra el ciudadano obteniendo un usuario y contraseña con nuestro nuevo aplicativo Control Doc Sistema PQRSD-Ciudadano de esta manera realizan sus peticiones de manera virtual.

En el transcurso del Primer Semestre de 2020 se registraron 2.149 PQRSD por medio del Canal virtual de las cuales: Su gran mayoría son Peticiones con 2.126, seguido por 15 Quejas, 4 Sugerencias y el mismo número de Denuncias, como se demuestra en la siguiente tabla:

RELACIÓN DE PQRSD VIRTUALES DEL PRIMER SEMESTRE DE 2020

Dependencias	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Denuncias	Tutela	Felicitaciones
Despacho	8	9		2	1		
Secretaría de Desarrollo Social	171						
Secretaría de Infraestructura	4	1		2	1		
Secretaría de Planeación	3				1		
Secretaría de Hacienda	2						
Secretaría de Movilidad	99	2					
Secretaría de Gobierno	9						
Secretaría de Educación	1638	2					
Secretaría de Salud	191	1			1		
Secretaría General	1						
Total por tipo de solicitud	2126	15		4	4		
Total de PQRSD virtuales primer semestre 2020	2149						



CHAT VIRTUAL

La sala de chat es un espacio para mantener comunicación directa en línea entre la alcaldía y ciudadanía con el fin resolver inquietudes puntuales sobre trámites, servicios e inquietudes sobre programas sociales y la problemática de salud pública. Este canal de comunicación virtual se encuentra activo de lunes a viernes en los siguientes horarios:

Lunes a Viernes días hábiles:

Hora de inicio: 07:00 a.m.

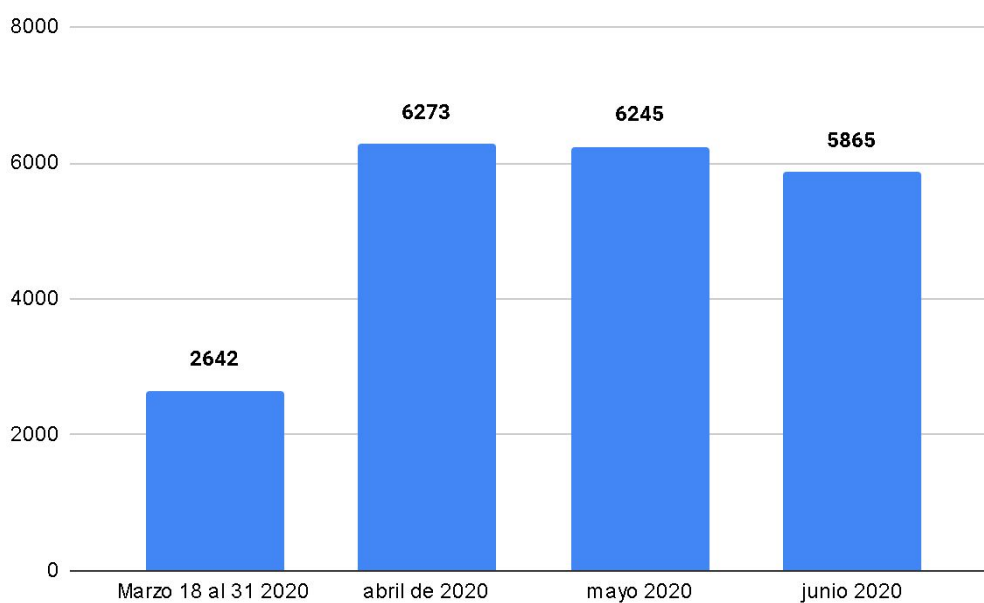
Hora de finalización: 4:00 p.m.

Desde el primer día en que se implementó la nueva plataforma del chat en atención a la contingencia producida por la COVID-19 hasta el 30 de junio de 2020, tenemos la siguiente información.

FECHA	CHATS ATENDIDOS
Marzo 18 al 31 2020	2642
Abril de 2020	6273
Mayo 2020	6245
Junio 2020	5865
TOTAL	21025



TOTAL CHATS PRIMER SEMESTRE 2020



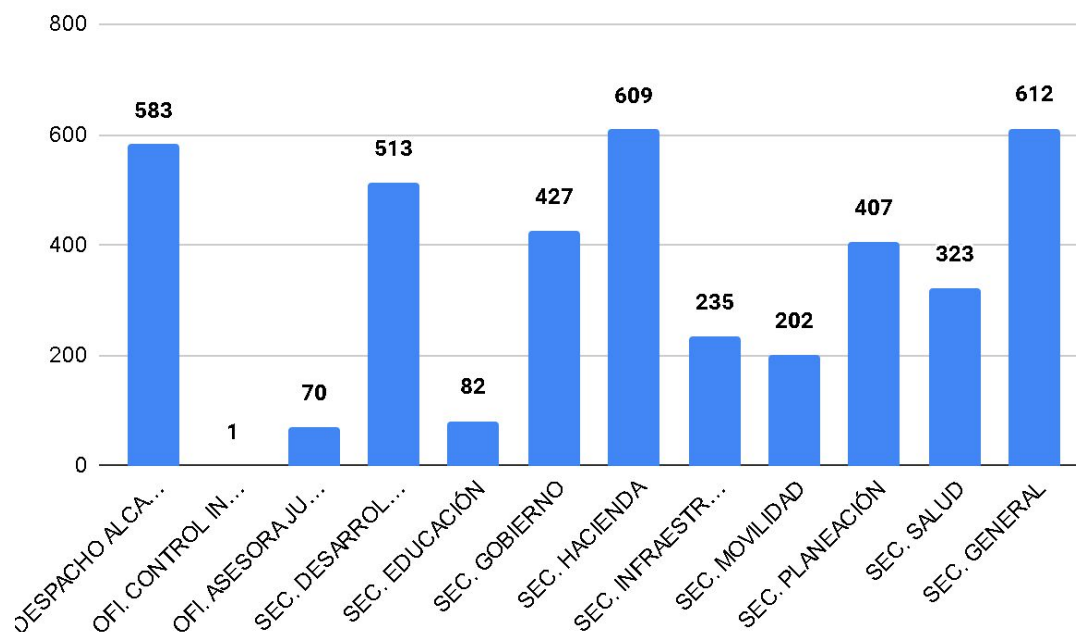
CONTACTENOS

A través de los correo electrónico contactenos@alcaldiasocha.gov.co se reciben las PQRSD durante las 24 horas de los 7 días de la semana, posteriormente se redirecciona a la secretaría de competencia.

DEPENDENCIA	NÚMERO DE SOLICITUDES
DESPACHO ALCALDE	583
OFICINA CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1
OFICINA DE ASESORA JURÍDICA	70
SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL	513
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	82
SECRETARÍA DE GOBIERNO	427
SECRETARÍA DE HACIENDA	609
SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA	235
SECRETARÍA DE MOVILIDAD	202
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	407
SECRETARÍA DE SALUD	323
SECRETARÍA GENERAL	612
TOTAL	4064



TOTAL SOLICITUDES CORREO CONTACTENOS



CANAL TELEFÓNICO

Este mecanismo permite el acceso y la orientación a los ciudadanos en cuanto a los servicios que presta la administración municipal a través de sus dependencias. En caso tal que el ciudadano solicite interponer una queja, reclamo o presentar una sugerencia, el operador del conmutador lo invitará a acercarse a instaurarla personalmente o a través de la página web o correo electrónico.

El registro de estas llamadas se realiza a través de un servidor dispuesto para este fin.

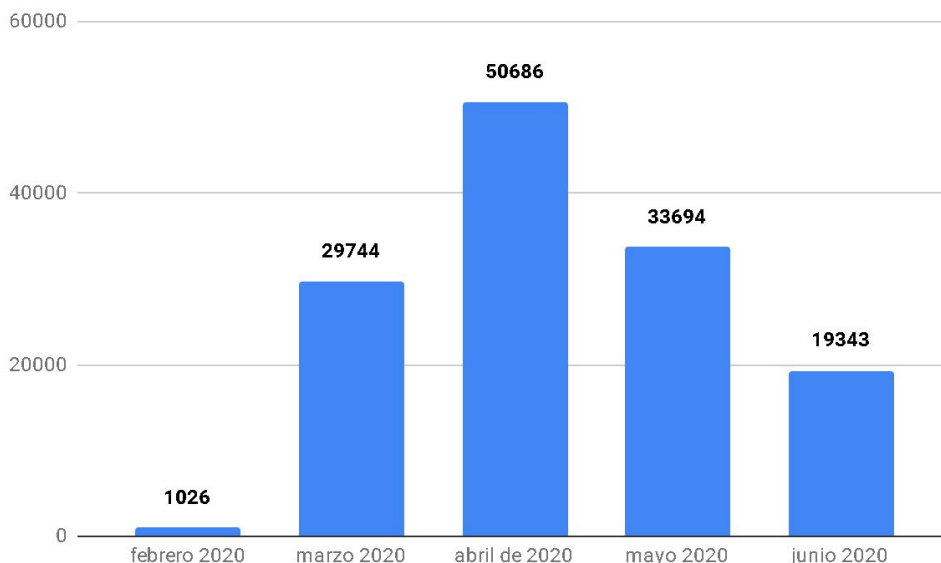
El horario de atención del canal telefónico es de lunes a viernes de 7:00 am a 12 pm y 1:00 pm a 4:30 pm.

Se atendieron 134.493 llamadas, tanto personas naturales como jurídicas, a las cuales se les dio la orientación debida, de acuerdo a los niveles de servicio y al Decreto 1166 de 2016, la gran mayoría de ellas son de orientación y se solucionan en el momento al ciudadano y en otras ocasiones se remite a la secretaría encargada.

FECHA	TOTAL LLAMADAS ENTRANTES
febrero 2020	1026
marzo 2020	29744
abril de 2020	50686
mayo 2020	33694
junio 2020	19343
TOTAL	134493



TOTAL LLAMADAS ENTRANTES



Se evidencia el gran aumento de la utilización de este canal debido a la contingencia generada por la COVID-19, por las inquietudes que se presentan por este tema, así como la imposibilidad de la atención presencial de cara a las medidas tomadas por el gobierno nacional en el marco de la emergencia sanitaria.

ACCIONES DE MEJORA:

Desde la Secretaría General se envió matriz de seguimiento de las PQRSD a cada secretaría adscrita para que diligenciaran a través de Drive el seguimiento, estado y cierre de cada una de las PQRSD pendientes por respuesta, en cumplimiento al oficio emitido por este despacho el pasado 20 de febrero del año en curso, el cual fue reiterado mediante oficio el día 02 de junio de 2020, a través de del correo institucional de cada uno de las secretarías y secretarios de despacho con copia a los correos institucionales de cada una de las secretarías.

Socialización y sensibilización de los Protocolos de Servicio al Ciudadano de la Alcaldía Municipal, a través de piezas publicitarias que se proyectan al interior de las dependencias.

Se elaboraron piezas publicitarias con el fin de dar a conocer algunos de los trámites y servicios que presta la entidad, para conocimiento de los servidores públicos que conforman la Alcaldía Municipal.

RECOMENDACIONES

La Secretaría General articulada con el proceso de Servicio al Ciudadano, realiza las siguientes recomendaciones con el fin de fortalecer el proceso de servicio al ciudadano de la Alcaldía Municipal de Soacha.

Se solicita a cada una de las secretarías y secretarios de Despacho de las dependencias propender para que los servidores públicos utilicen la herramienta de CONTROLDOC, para contestación de las solicitudes internas y externas que radican a la Alcaldía Municipal.

Dar cumplimiento estricto al manejo de la Matriz de Seguimiento y Control de las dependencias (Formato SC-02-F01) adoptado bajo el manual de PQRSD versión 3.1 , ya que el mismo



permite evidenciar el riesgo en tiempos de respuesta, generando una alarma al servidor público para que se dé contestación dentro de los términos de ley, mientras se estabiliza la herramienta de CONTROLDOC.

De igual manera se recomienda implementar mejoras a la herramienta CONTROLDOC con el fin de que dentro de esta se pueda estipular los diferentes tipos de petición como lo requiere la Ley para que desde esta herramienta se pueda realizar seguimiento y extraer cifras con el fin de eliminar la Matriz de Seguimiento y Control de las dependencias.

Se recomienda que cuando se reciba una petición que no es de competencia de alguna secretaría, se informe de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remitatorio al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la petición por la autoridad competente.

Es importante dar cumplimiento al Numeral 5 del Manual de PQRSD Vr 3.1, donde se establece el compromiso de cada una de las secretarías para dar respuesta oportuna, guardando lealtad los principios de eficacia, eficiencia y celeridad a las PQRSD.

Nota: Se publicó informe semestral de PQRSD en formato PDF.

Elaboró: María Nelcy Villota Profesional de contrato
Luis Stiven Lozano Profesional de contrato