



Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias I Semestre 2019

SECRETARÍA GENERAL
Proceso Servicio al Ciudadano
Soacha - Cundinamarca
Julio - 2019

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 1 enero y 30 de junio de la vigencia, con el fin de analizar y establecer la oportunidad de la respuesta, buscando cumplir con los términos de ley generando recomendaciones para fortalecer el proceso interno.

Con este informe se da cumplimiento a la normativa vigente (Ley 190 de 1995, Ley 1474 de 2011, Ley 1712 de 2014, Decreto 0103 de 2015) en el sentido de poner en conocimiento de la ciudadanía en general, la gestión de la Secretaría General durante el primer semestre de 2018 en materia de cumplimiento a las PQRSD.

Se realizan 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 tramitó. Se adelanta un análisis comparativo, análisis de causas de acuerdo con el contenido de las quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que dieron lugar a estas identificando inconformidades o debilidades en la atención, formulando de esta manera recomendaciones para mejorar la prestación del servicio.

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 le 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 MUunicipal de Soacha, pone a disposición de la ciudadanía los siguientes canales es para el acceso a los trámites, servicios y/o información de la Entidad, quien presta un servicio oportuno y da respuesta adecuada al ciudadano.

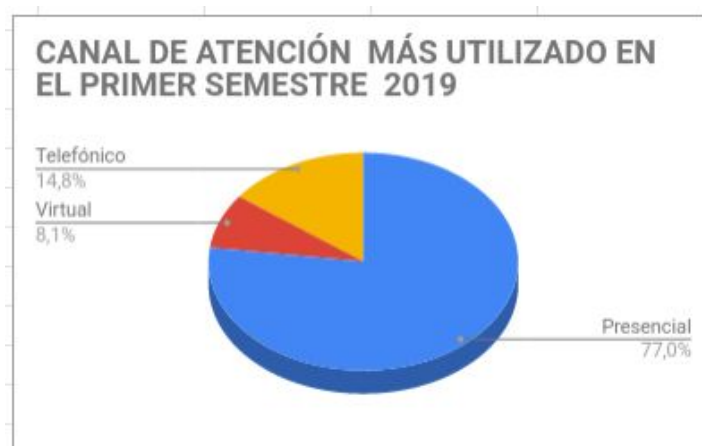
CANAL	MECANISMO	HORARIO DE ATENCIÓN	DESCRIPCIÓN
Presencial	Servicio al Ciudadano	Calle 13 # 7 – 30 Piso 1 Alcaldía Municipal de Soacha	Cuando el usuario lo demande, toda petición verbal que genere deberá ser registrada en el Formato SC-02-F02 “SOLICITUD VERBAL DE PQRSO” , por el funcionario y/o contratista al que se le solicite.
Teléfono	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://www.alcaldiasoacha.gov.co/atencion-a-la-ciudadania/buzon-de-contactenos - www.soachaeducativa.edu.co	Los ciudadanos podrán presentar sus peticiones a través del link del sitio web o por medio del correo

	Correo electrónico	contactenos@alcaldiasoacha.gov.co	electrónico que disponga la Entidad, ya sea anexando o describiendo su Petición
	Correo electrónico Notificaciones Judiciales	notificaciones_juridica@alcaldiasoacha.gov.co	
Escrito	Radicación comunicación escrita.	Calle 13 # 7 – 30 Piso 1 Alcaldía Municipal de Soacha	Deben 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.

CANALES DE ATENCIÓN POR MODALIDADES DE PQRS.

En el primer semestre de la presente vigencia, el canal más utilizado para la radicación de solicitudes fue a través del canal presencial - escrito con un 77.0%, seguido por la comunicación virtual - correo electrónico institucional 8.1% y con un 14.8% consultas telefónicas. que se relaciona de la siguiente manera:

Canal	Total
Presencial	20370
Virtual	2149
Telefónico	3920



TOTAL PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

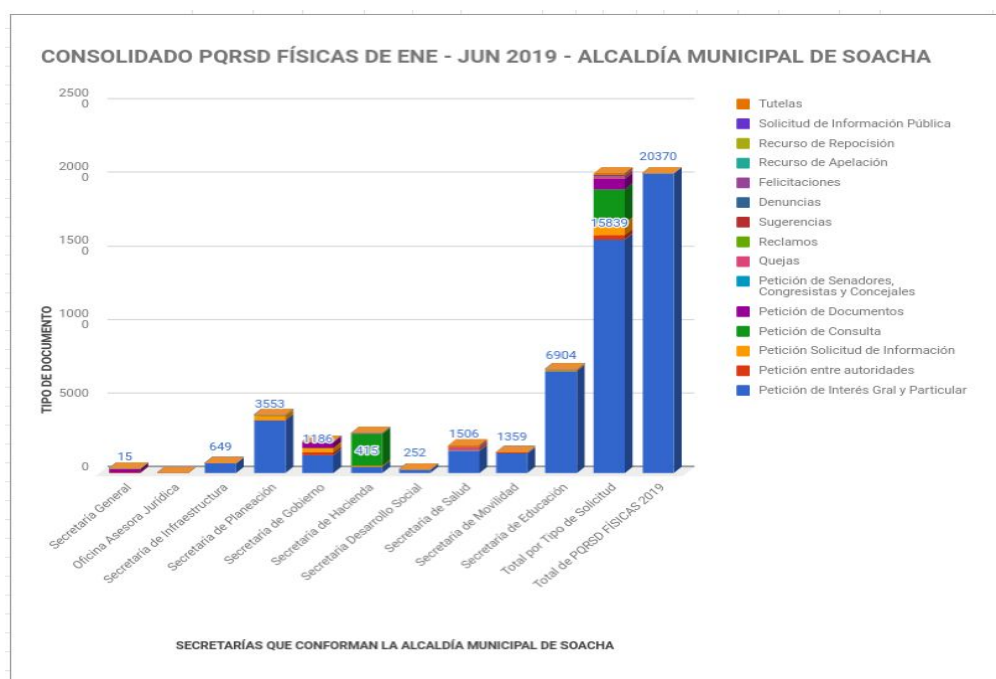
PRESENCIAL

Durante el Primer Semestre de 2019 fueron radicados en total 18064 requerimientos en la Alcaldía Municipal de Soacha, los cuales fueron atendidos en su totalidad. En el mes de Enero se formularon 2254, en febrero 3385, Marzo 3015, Abril 3116, Mayo 3436 y Junio 2858.

Se encuentran discriminados de la siguiente manera: Peticiones de interés General y Particular 15751; Peticiones entre autoridades 311; Petición solicitud de información 786; Petición de Consulta 196; Petición de Documentos 629; Petición de senadores, Congresistas y Concejales 5; Quejas 213; Reclamos 1 ; Sugerencias 3; Denuncias 12; Felicitaciones 3; Recursos de Apelación 10; Recurso de Reposición 2; Solicitud de Información Pública 21; Tutelas 121.

Relación de PQRSD radicadas del Primer Semestre del Año 2019

Dependencia	Petición de Interés Gral y Particular	Petición entre autoridades	Petición Solicitud de Información	Petición de Consulta	Petición de Documentos	Petición de Senadores, Congresistas y Concejales	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 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 por Tipo de Solicitud	15839	315	828	2288	700	5	218	1	3	11	3	10	2	21	126
Total de PQRSD FÍSICAS 2019	20370														



VIRTUAL

Los ciudadanos pueden realizar sus solicitudes sin necesidad de desplazarse hasta la Oficina de Correspondencia, a través de la pagina web: www.alcaldiasoacha.gov.co en el link Atención a la Ciudadanía-PQRSD 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.

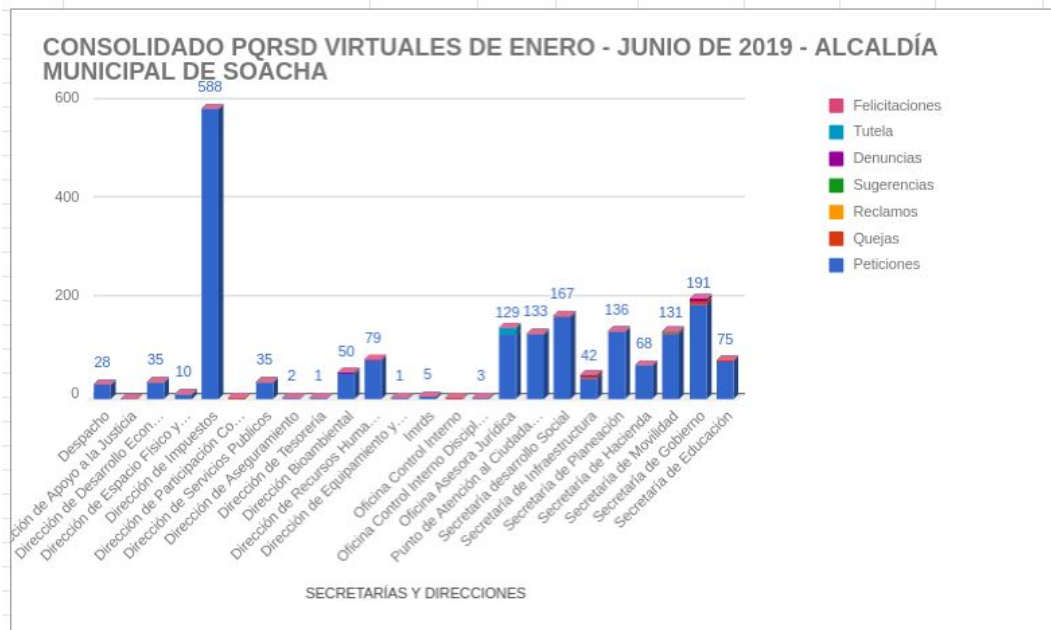
Se registraron 2.149 PQRSD por medio del Canal virtual de las cuales: Un 80% peticiones relacionados con el pago de impuesto predial e Industria y Comercio Un 3.0% Quejas relacionadas con Espacio Público y Vendedores Ambulantes; un 2.6% Peticiones relacionados con Adulto Mayor y atención a víctimas y 14.4% en otras solicitudes relacionadas con los diferentes trámites y servicios prestados por la Alcaldía.

The image shows a screenshot of the SOACHA virtual PQRSD system login page. The browser address bar displays alcaldiasoacha.gov.co/atencion-a-la-ciudadania/buzon-de-contactenos. The page header features the SOACHA logo and the slogan "Juntos Formando Ciudad". A navigation menu includes links for Inicio, Nuestra Alcaldía, Trámites y Servicios, Planeación y Ejecución, Atención a la Ciudadanía, Nuestro Municipio, Secretarías y Dependencias, Mapa del Sitio, and Estructura Orgánica. The main content area is titled "Sistema - PQRSD Ciudadano" and contains a login form with fields for "Usuario" and "Contraseña", a "Recordar Credenciales" section with an email field and a "Recordar" button, and a checkbox for "Acepta los enunciados de la ley de Habeas Data." Below the form is a CAPTCHA section with a "Generar nueva imagen" button and a text input for "Escriba el código de la imagen." The page also features a sidebar with icons for "CARTILLA VIRTUAL", "Presupuesto y Finanzas", "Rendición de Cuentas", and "Transparencia y Acceso a la Información Pública".

lost...

Relación de PQRSD virtuales del Primer Semestre del Año 2019

Dependencia	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Denuncias	Tutela	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 Bioambiental	50	2			2		
Dirección de Recursos Humanos	79						1
Dirección de Equipamiento y Valorización	1						
Imrds	5						
Oficina Control Interno		2					
Oficina Control Interno Disciplinario	3				1		
Oficina Asesora Jurídica	129					16	
Punto de Atención al Ciudadano	133						
Secretaría 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 de PQRSD VIRTUALES 2019	2149						



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.

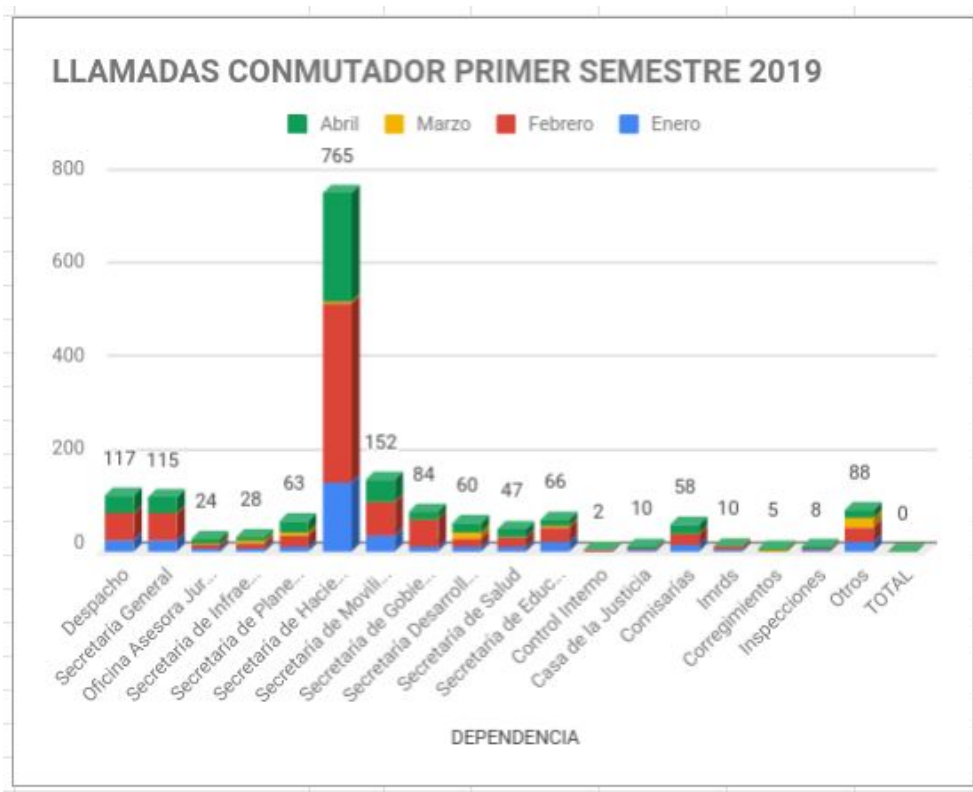
El operador de conmutador, llevará un registro de las llamadas atendidas a través de la herramienta google drive " Conmutador 2019 ".

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

Se atendieron 3920 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 mayoría de ellas son de tipo de orientación, En un 30.3% correspondiente a la Secretaría de Hacienda en verificación de impuesto predial y registro tributario. La secretaría que con menor porcentaje de llamas fue la Oficina de Control Interno Disciplinario con un 0.8% y el Centro Regional de Víctimas con un 0.5%.

A continuación se relaciona información del Primer Semestre de las llamadas entrantes por el conmutador las cuales fueron direccionadas a cada una de las dependencias según el caso.

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 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 la 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
TOTAL							3920



Así las cosas, los ciudadanos prefieren radicar sus solicitudes a través del canal presencial el cual vemos reflejado en un 77.0% seguido por el Canal Virtual en un 8.1%, esto se debe a que se sienten más seguros y aprovechan para realizar consultas al momento de realizar la radicación del documento. En cuanto a la Secretaría de Hacienda la modalidad más utilizada por los ciudadanos para presentar sus solicitudes ante la Administración Municipal son radicación externa (Alcaldía Municipal), radicación interna (Secretaría de Hacienda), por medio de los correos institucionales portaltributario@soacha-cundinamarca.gov.co, shacienda_impuestos@soacha_cundinamarca.gov.co, contactenos@soacha-cundinamarca.gov.co, sehacienda@soacha_cundinamarca.gov.co, A través de las líneas o PBX 7326900, 7327881, 7328072, 7327165 se brinda atención telefónica, comunicando al solicitante a la dependencia correspondiente ofreciendo una atención oportuna, eficiente y eficaz por cada uno de los funcionarios de la Secretaría de Hacienda.

Canal	Total
Presencial	20370
Virtual	2149
Telefónico	3920



ACCIONES DE MEJORA:

- Se dio a conocer Circular interna 004 del 29 de marzo de 2019, proveniente del Despacho del Alcalde, con el fin de solicitar a los funcionarios públicos de la administración se de contestación en los términos de ley a las peticiones, quejas y Reclamos.
- En acatamiento de los requerimientos determinados en la ley 594 de 2000, los Acuerdos y circulares emitidas por el Archivo General, y demás normatividad aplicable a la gestión documental; sumado al cumplimiento de las metas del plan de mejoramiento suscrito con el Archivo General de la Nación, la Alcaldía Municipal de Soacha adquirió y adoptó mediante acto administrativo 2022 del 28 de diciembre de 2018, el software de gestión documental que se implementó desde el mes de enero de 2019, motivo por el cual se solicita el uso y gestión del aplicativo conforme a los lineamientos dados a continuación:
 - El aplicativo CONTROLDOC, es un software de gestión documental que tiene como finalidad realizar la unificación de los números de radicados que se generan en la entidad, concepto que aplica para generar un único número de radicado para todos las comunicaciones oficiales tanto externas como internas generadas en la entidad.
- Se incorporó en la pagina web: www.alcaldiasoacha.gov.co en el link Atención a la Ciudadanía-PQRSD, el formulario de CONTROLDOC en donde los ciudadanos a través de un usuario y contraseña podrán ingresar, registrar y hacer seguimiento a las solicitudes de manera virtual.
- 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 uno de los secretarios de Despacho de las dependencias velar por 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.

- 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 remitido al petionario 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: Jeymi Johanna Mora Ávila - Contratista Secretaría General
Viviana Abril Cantor - Contratista Secretaría General