



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

SECRETARÍA GENERAL
Proceso Servicio al Ciudadano
Soacha - Cundinamarca
Diciembre - 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 julio y 30 de diciembre 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

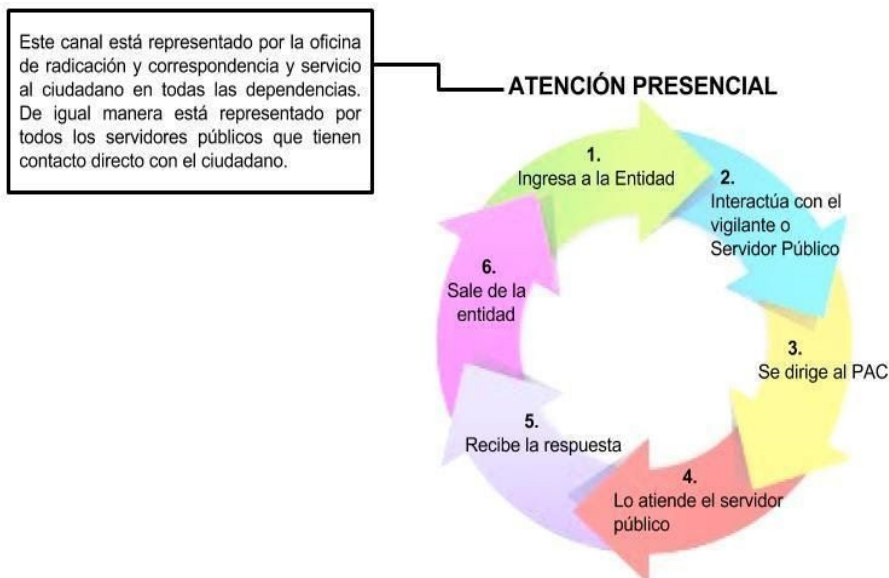
De conformidad con la normativa vigente, los lineamientos para la Atención Integral del ciudadano y los procedimientos incorporados por la Alcaldía Municipal de Soacha, se define:

- **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 Municipal 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.

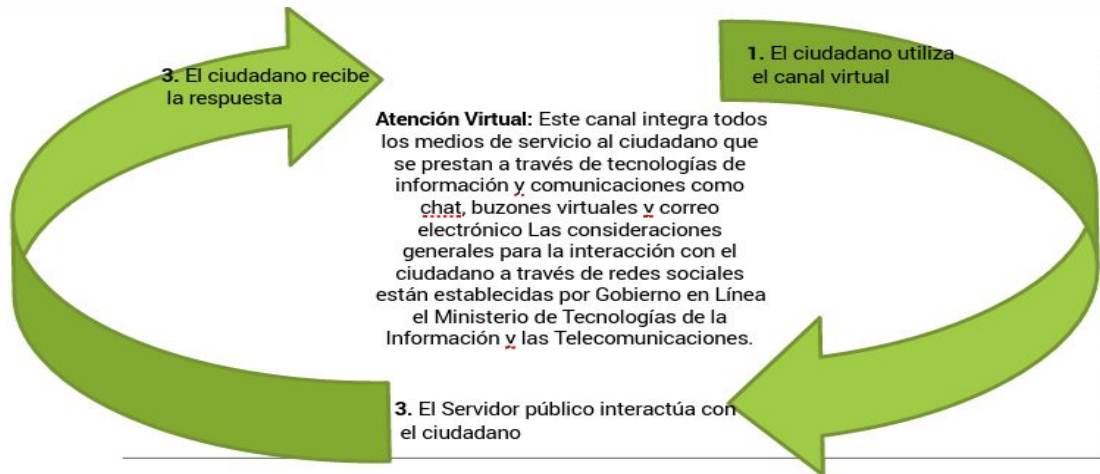


Los Servidores públicos, según el caso, deben tener el conocimiento sobre el uso adecuado del teléfono, como captura, aceptación de la llamada, y transferencia, entre otros.

ATENCIÓN TELEFÓNICA



CANAL VIRTUAL



Sitio web: www.alcaldiasoacha.gov.co
 correo: contactenos@alcaldiasoacha.gov.co

CANALES DE ATENCIÓN POR MODALIDADES DE PQRS.

En el Segundo semestre de la presente vigencia, el canal más utilizado para la radicación de solicitudes fue a través del canal presencial - escrito con un 84.6%, seguido por la comunicación virtual - correo electrónico institucional 4.3% y con un 11.1% consultas telefónicas. que se relaciona de la siguiente manera:

Canal	Total
Presencial	28389
Virtual	1436
Telefónico	3721



TOTAL PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

PRESENCIAL

Durante el segundo Semestre de 2019 fueron radicados en total 28389 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 27817; Petición de Consulta 5; Petición de Senadores, Congresistas y Concejales 15; Quejas 414; Reclamos 1 ; Denuncias 5; Felicitaciones 5; Recursos de Apelación 1; Recurso de Reposición 2; Tutelas 124.*

Relación de PQRSD radicadas del Segundo 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
Despacho Alcalde	1374														
Secretaría General	2008														
Secretaría de Infraestructura	2415														
Secretaría de Planeación	3800														
Secretaría de Gobierno	4258														
Secretaría de Hacienda	1441														
Secretaría Desarrollo Social	919														
Secretaría de Salud	3315			5			48	1		5			1		116
Secretaría de Educación	8287					15	366				5	1	1		8
Total por Tipo de Solicitud	27817	0	0	5	0	15	414	1	0	5	5	1	2	0	124
Total de PQRSD FISICAS 2019	28389														



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 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.

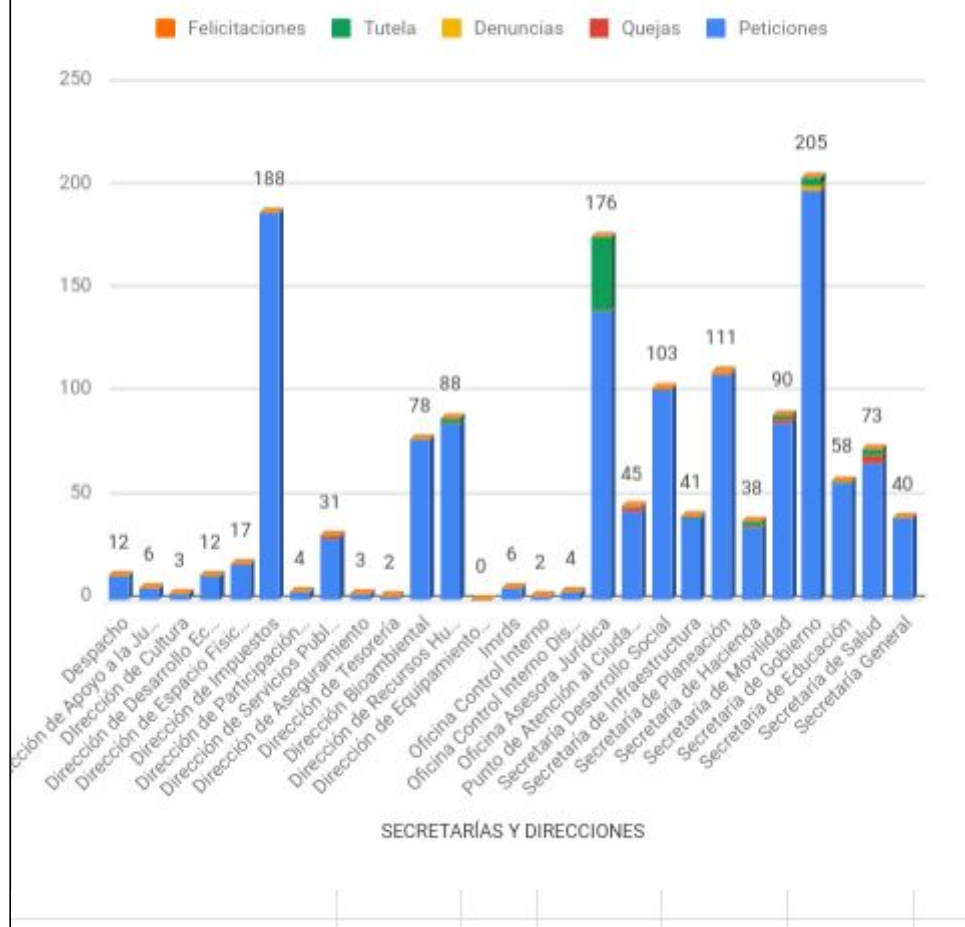
www.alcaldiasoacha.gov.co/atencion-a-la-ciudadania/buzon-de-contactenos

Se registraron 1436 PQRSD por medio del Canal virtual de las cuales: Un 85% peticiones relacionados y un 15% con tutelas que fueron allegadas a las diferentes Secretarías de la Alcaldía

Relación de PQRSD virtuales del Segundo Semestre del Año 2019

Dependencia	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Denuncias	Tutela	Felicitaciones
Despacho	12						
Dirección de Apoyo a la Justicia	6						
Dirección de Cultura	3						
Dirección de Desarrollo Económico	12						
Dirección de Espacio Físico y Urbanismo	17						
Dirección de Impuestos	188						
Dirección de Participación Comunitaria	4						
Dirección de Servicios Públicos	30	1					
Dirección de Aseguramiento	3						
Dirección de Tesorería	2						
Dirección Bioambiental	78						
Dirección de Recursos Humanos	86					2	
Dirección de Equipamiento y Valorización							
Imrds	6						
Oficina Control Interno	2						
Oficina Control Interno Disciplinario	4						
Oficina Asesora Jurídica	140					36	
Punto de Atención al Ciudadano	43	2					
Secretaría Desarrollo Social	102						1
Secretaría de Infraestructura	40					1	
Secretaría de Planeación	109	1			1		
Secretaría de Hacienda	35	1				2	
Secretaría de Movilidad	86	2				2	
Secretaría de Gobierno	199				2	4	
Secretaría de Educación	57					1	
Secretaría de Salud	66	4				3	
Secretaría General	40						
Total Por Tipo de Solicitud	1370	11	0	0	3	51	1
Total de PQRSD VIRTUALES 2019	1436						

CONSOLIDADO DE PQRSD VIRTUALES DE JULIO A DICIEMBRE DE 2019 - ALCALDÍA SOACHA



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 3721 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%.

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

Relación Registro de Llamadas del Segundo Semestre del Año 2019

Dependencia	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Despacho	44	38	20	0	5	32	139
Secretaría General	114	163	43	0	26	228	574
Oficina Asesora Jurídica	20	17	5	0	0	10	52
Secretaría de Infraestructura	25	36	9	0	1	40	111
Secretaría de Planeación	103	139	34	0	35	134	445
Secretaría de Hacienda	168	277	76	0	85	325	931
Secretaría de Movilidad	87	134	31	0	32	104	388
Secretaría de Gobierno	64	86	24	0	12	71	257
Secretaría Desarrollo Social	57	55	9	1	10	35	167
Secretaría de Salud	34	45	14	0	17	38	148
Secretaría de Educación	33	65	20	0	29	51	198
Control Interno	0	1	2	0	0	0	3
Control Interno Disciplinario	2	1	0	0	0	0	3
Casa de la Justicia	6	13	5	0	4	4	32
Comisarias	39	33	8	7	0	19	106
Imrds	4	4	0	0	3	2	13
Inspecciones	5	3	3	0	3	2	16
Otros	45	51	3	0	9	30	138
TOTAL							3721

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.
- Se técnico la herramienta establecida sobre el nuevo aplicativo PQRSD para facilitar la gestión de las solicitudes de los ciudadanos, aportando mayor información en los reportes y garantizar la trazabilidad.
- Fortalecimiento de la Oficina de Atención al Ciudadano ya que fueron asignados 2 miembros adicionales al equipo que fueron vinculados por Carrera Administrativa.

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 remisorio 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.
- Realizar capacitaciones en sitio con las dependencias que presentan inconvenientes en la atención oportuna de las PQRSD frente a las generalidades de las PQRSD y sus términos.
- Identificar temáticas recurrentes, con el fin de establecer espacios de retroalimentación con las diferentes dependencias para atender las solicitudes y ser facilitadores para mejorar la prestación de los servicios y de esta forma evitar las quejas, reclamos, sugerencias y denuncias con los mismos temas.

- Con el objeto de no incurrir en respuestas extemporáneas, es preciso fortalecer la asesoría y orientación frente al trámite administrativo de las PQRSD y el manejo del Sistema de Gestión Documental.
- Continuar con la actualizando en el portal el sitio de preguntas frecuentes, incluyendo todos los temas que más tienen relevancia para los ciudadanos, quienes consultan a las diferentes Direcciones del Municipio..
- Finalmente, es necesario efectuar ajustes técnicos a que haya lugar en el sistema "CONTROLDOC", con relación a los resultados que arroja el aplicativo respecto al tipo de documento si es Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia o Denuncia, en razón a que, al verificarse tal circunstancia, la mayoría de ellos son tipificados como solicitudes, respuestas y traslados por competencia.

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

Elaboró: Jeymi Johanna Mora Ávila - Contratista Secretaría General
Viviana Abril Cantor - Contratista Secretaría General