



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

**PERÍODO DEL INFORME  
1 DE ENERO AL 30 DE JUNIO DE 2021**

## **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, 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 canales de atención ciudadana y al 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 las 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 tomó como base el primer informe publicado en la página web de la Alcaldía Municipal de Soacha “Informe PQRSD del Proceso de Servicio al Ciudadano Primer Semestre de 2021” publicado el 30 de junio de 2021, elaborado por 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.

Mediante la Resolución No. 2021 de 2018, se adopta el sistema de gestión documental “ControlDoc”, como herramienta institucional de la Alcaldía Municipal de Soacha, la cual incluye las actividades de planeación, producción, gestión, trámite y archivo de las solicitudes, la Secretaría General a través del Área de



sistemas es la responsable de la implementación y actualización del sistema, bajo el marco legal vigente en materia de gestión documental y de tecnología de la información; así como de la radicación y distribución interna.

En virtud del informe generado por la Secretaría General, se reporta que, durante el primer semestre de 2021, fueron radicados un total de 120.790 solicitudes a la Alcaldía Municipal de Soacha, discriminados así:

<b>CANAL</b>	<b>NÚMERO DE PQRSD</b>
Presencial	18.626
Virtual	4.755
Correo Electrónico	19.535
Telefónico	52.664
Chat Virtual	21.457
Presencial Punto Central de Atención al Ciudadano - PAC	3.753
<b>TOTAL</b>	<b>120.790</b>

Siendo el más utilizado el Canal Telefónico con 52.664 solicitudes ciudadanas, seguido del Chat Virtual con 21.457 solicitudes y dadas las condiciones generadas por la pandemia y el paro nacional, se priorizaron los canales no presenciales.

### **CANALES DE ATENCIÓN**

La Alcaldía Municipal de Soacha, puso a disposición de la ciudadanía diferentes canales para el acceso a los tramites, servicios y/o información de la entidad, con el fin de prestar un servicio oportuno y dar respuesta a los requerimientos ciudadanos.

**La Alcaldía Municipal cuenta con los siguientes canales de comunicación:**



CANAL	MECANISMO	HORARIO DE ATENCIÓN	DESCRIPCIÓN
Presencial y escrito	Servicio al Ciudadano y radicación	Punto Central de Atención, ubicado en la Calle 13 # 7 – 30 piso 1 Alcaldía Municipal de Soacha	Punto central de radicación de los requerimientos escritos de los ciudadanos, para la atención de requerimientos verbales se usó el Formato SC-02-F02 “SOLICITUD VERBAL DE PQRSD”.
Telefónico	Conmutador Línea fija	(57 1) 7305500	La Alcaldía cuenta con un conmutador a través del cual se transfiere al ciudadano a la dependencia solicitada, o se deja en línea para ser atendido por el operador.
Virtual	Formulario electrónico web	<a href="http://www.alcaldiasoacha.gov.co/index.php/atencion-a-la-ciudadania/buzon-de-contactenos/cartilla-virtual-pqrsg.html">http://www.alcaldiasoacha.gov.co/index.php/atencion-a-la-ciudadania/buzon-de-contactenos/cartilla-virtual-pqrsg.html</a>	Los ciudadanos pueden presentar sus peticiones a través del portal de PQRSD que se encuentra disponible en la página web a través de cartilla virtual se da la instrucción para la radicación de solicitudes virtuales <a href="http://www.alcaldiasoacha.gov.co">www.alcaldiasoacha.gov.co</a>
	Correo electrónico	<a href="mailto:contactenos@alcaldiasoacha.gov.co">contactenos@alcaldiasoacha.gov.co</a>	Correo electrónico dispuesto por la Alcaldía, para atender peticiones virtuales



	Sala de chat	<a href="https://www.alcaldiasoacha.gov.co/">https://www.alcaldiasoacha.gov.co/</a>	Los ciudadanos disponen de la sala de chat para ser atendidos en los horarios de 7:00a.m. a 4:p.m. habilitado para brindar información, de atención de solicitudes.
--	--------------	---	---

### CANAL PRESENCIAL- PUNTOS DE ATENCIÓN:

La Alcaldía Municipal de Soacha cuenta con 28 puntos de atención, con horario de atención de lunes a viernes de 7;00 am a 4:00 pm., en la carta de trato digno se publicó la relación de cada uno, su ubicación, y contacto telefónico. Cuenta con punto central de correspondencia, y otros puntos en las secretarías de Educación, Salud, Hacienda y Movilidad, las que igualmente se encuentran en la carta de trato digno- 2021.

En virtud de lo informado por la Secretaria General, durante el Primer semestre de 2021 fueron radicados en el Punto Central de Atención- PAC un total de 18.626 PQRSD en la Alcaldía Municipal de Soacha, los cuales fueron atendidos en su totalidad, así : Peticiones de interés general y Particular 7805; Peticiones entre autoridades 54; Petición Solicitudes de Información 9672; Petición de Documentos y/o Copias 210; Petición de Congresistas y/o Concejales 1; Quejas 107; Reclamos 3; Denuncias 2; Felicitaciones 0; Sugerencias 1; Recursos de Apelación 23; Recurso de Reposición 1; Tutelas 13; Acciones Judiciales o Notificaciones 106; Informativas 628. A continuación se especifican estas cifras.

Peticiones de interés general y particular	7.805
Peticiones entre autoridades	54
Solicitudes de Información	9.672
Solicitud de documentos y/o copias	210
Petición de Congresistas y concejales	1
Quejas	107
Reclamos	3
Denuncias	2
Felicitaciones	0
Sugerencias	1



Recursos de Apelación	23
Recursos de Reposición	1
Acciones de Tutela	13
Acciones Judiciales	106
Informativas	628
<b>TOTAL, PQRSD PRIMER SEMESTRE DE 2021 - 18.626</b>	

### TOTAL PQRSD PRESENCIAL POR DEPENDENCIA PRIMER SEMESTRE 2021

TOTAL PQRSD FISICAS															
DEPENDENCIAS	PETICIONES INTERÉS GENERAL Y PARTICULAR	PETICIONES ENTRE AUTORIDADES	PETICION SOLICITUD DE INFORMACION	PETICION DOCUMENTOS Y/O COPIAS	PETICION CONGRESISTAS Y/O CONCEJALES	QUEJAS	RECLAMOS	DENUNCIAS	FELICITACIONES	SUGERENCIAS	RECURSOS DE APELACION	RECURSOS DE REPOSICION	TUTELAS	ACCIONES JUDICIALES O NOTIFICACIONES	INFORMATIVOS
Oficina Asesora Juridica															
Oficina Control Interno		1													
Oficina Control Interno Disciplinario															
Secretaria General	433	29	3	203		3		2					1	1	398
Secretaria Gobierno	2120	1		2									1		4
Secretaria Planeación y Ordenamiento Territorial	1219	1	779	1									1		13
Secretaria Hacienda	71		5635		1		1			1					1
Secretaria Desarrollo Social y Participación Comunitaria	181	7	256	2			1								3
Secretaria Educación y Cultura	204	3	2196			103					4		2		
Secretaria de Salud	328		656										8		45
Secretaria de Infraestructura y Valorización Municipal	1573	10	40	2		1								3	164
Secretaria Movilidad	1676	2	107				1				19	1		102	
<b>TOTAL POR TIPO DE SOLICITUD</b>	<b>7805</b>	<b>54</b>	<b>9672</b>	<b>210</b>	<b>1</b>	<b>107</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>23</b>	<b>1</b>	<b>13</b>	<b>106</b>	<b>628</b>
<b>TOTAL PQRSD FISICAS</b>	<b>18626</b>														

Siendo los Despachos que más recibieron peticiones de interés General, la Secretaría de Gobierno con un total de 2.120, Secretaría de Movilidad 1676, Secretaría de Infraestructura 1573, Secretaría de Planeación 1219, Secretaría General 433, Secretaria Salud 328 siendo la secretaria que más recibió acciones de tutela, Secretaria de Educación 204, y la Secretaria Desarrollo Social 181.



De otra parte, los Despachos que más recibieron peticiones de solicitud de información fueron; la Secretaria de Hacienda con un total de 5635 y la Secretaria de Educación con un total de 2196 (Teniendo en cuenta la actualización catastral, matriculas y alternancia educativa).

### **CANAL TELEFÓNICO:**

**CONMUTADOR:** 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 número 7305500, con extensiones para sus dependencias.

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

### **CANALES VIRTUALES:**

La Alcaldía Municipal de Soacha cuenta con canal único y exclusivo para notificaciones judiciales el correo: [notificaciones\\_juridica@alcaldiasoacha.gov.co](mailto:notificaciones_juridica@alcaldiasoacha.gov.co) y con las siguientes redes sociales: Facebook| Alcaldía de Soacha Instagram | [@alcaldia\\_soacha](https://www.instagram.com/alcaldia_soacha) Twitter| [@alcaldiasoacha](https://twitter.com/alcaldiasoacha)

A través de la página web: [www.alcaldiasoacha.gov.co](http://www.alcaldiasoacha.gov.co) portal PQRSD link: <http://186.154.153.202/soachaprod> el ciudadano puede acceder a realizar sus solicitudes previo registro, para lo cual obtiene usuario y contraseña, mediante la herramienta ControlDoc- Sistema PQRSD-Ciudadano.



Sistema - PQRSD Ciudadano

ControlDoc

SOACHA  
Juntos Por un Soacha Mejor

Usuario

Contraseña

Acepta los enunciados de la ley de Habeas Data.

[Manual de Ayuda](#)

[Regístrate Aquí](#)

**Recordar Credenciales**

Escriba correo electrónico

Recordar

S1174

[Generar nueva imagen](#)

Escriba el código de la imagen.

Entrar Anónimo

Para el Primer Semestre de 2021, se registraron 4.755 PQRSD por el canal virtual, de las cuales 1.429 fueron peticiones de interés general y particular, 3.319 Petición Solicitudes de Información, 4 petición entre autoridades, 2 Recursos de Reposición, 1 Tutela.

## SALA DE CHAT

Como estrategia que busca mejorar la comunicación de los ciudadanos con la administración municipal se estableció estrategia de atención a través de Sala de chat; con el fin de mantenerlos informados y resolver inquietudes, trámites, servicios sobre los diferentes programas sociales y la problemática. Canal dispuesto entre las 7:00 a.m. a las 4:00 p.m., para su atención.

## PAGINA WEB INSTITUCIONAL

La entidad facilita el acceso del ciudadano a la información institucional de interés general a través de la página web: [www.alcaldiasoacha.gov.co](http://www.alcaldiasoacha.gov.co), brindando



información sobre: gestión, políticas, noticias, capacitaciones, publicaciones, Informes y convocatorias, entre otras.

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES:

Las peticiones y requerimientos hechas a través de los diferentes canales de atención o cualquier otro medio aprobado por la Alcaldía Municipal de Soacha, así como los trámites y servicios de la Alcaldía de Soacha son gratuitos y no requieren de intermediarios.

En la página web de la Alcaldía Municipal de Soacha se publicó la carta de trato digno con ajustes para la presente vigencia, en la cual se dan a conocer los derechos y deberes de los ciudadanos, los canales de atención y puntos de atención al ciudadano, dando a conocer horarios de atención, teléfonos y ubicación.

Acorde con lo establecido en el literal h del artículo 11 de la Ley 1772 de 2014, (Ley de Transparencia y acceso a la Información Pública), frente a la publicación de información mínima relacionada con todas las solicitudes, denuncias y tiempos de respuesta, la Oficina Asesora de Control Interno, verificó su publicación en la página web: [www.alcaldiasoacha.gov.co](http://www.alcaldiasoacha.gov.co), link: <https://www.alcaldiasoacha.gov.co/atención-a-la-ciudadania.html>

Se recomienda asignar una línea de atención a denuncias y/o quejas por faltas a la integridad y conductas que van en contravía a la correcta administración y un responsable de su trámite y respuesta, toda vez que se verificó que en el conmutador 7305500 no da la posibilidad de acceder a línea de denuncia.

Designar responsables de dar respuesta a las solicitudes de los ciudadanos que hacen uso de las redes sociales, especialmente las realizadas a través de Facebook.



GLORIA ESPERANZA GARZÓN VARGAS  
Jefe Oficina Asesora de Control Interno