



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

**PERÍODO DEL INFORME
1 DE JULIO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020**

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 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 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 segundo informe publicado en la página web de la Alcaldía Municipal de Soacha “Informe PQRSD del Proceso de Servicio al Ciudadano Segundo Semestre de 2020” publicado el 31 de Diciembre con corte a la misma fecha, informes presentados por la Secretaría de salud frente al manejo del Covid-19, entre otros.

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.



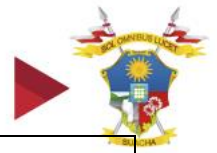
La Secretaría General a través del Área de sistemas es la responsable de la implementación y actualización del sistema, bajo el marco legal vigente en materia de gestión documental y de tecnología de la información; así como de la radicación y distribución interna.

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; con ocasión a la situación en pandemia generada por el COVID-19, La Secretaria General, fortaleció los canales virtuales para facilitar la atención a la ciudadanía y garantizar la prestación del servicio de forma no presencial.

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	Línea Gratuita Nacional de servicio al ciudadano Línea fija desde Bogotá.	018000945121 (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	http://www.alcaldiasoacha.gov.co/index.php/atencion-a-la-ciudadania/buzon-de-contactenos/cartilla-virtual-pqrsd.html	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 www.alcaldiasoacha.gov.co
	Correo electrónico	contactenos@alcaldiasoacha.gov.co	Correo electrónico dispuesto por la Alcaldía, para atender peticiones virtuales
	Sala de chat	https://www.alcaldiasoacha.gov.co/	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.

En virtud del informe generado por la Secretaría General, se reporta que durante el segundo semestre de 2020, fueron radicados un total de 108.229 solicitudes a la Alcaldía Municipal de Soacha, discriminados así:

CANAL	NÚMERO DE PQRSD
Presencial	13.679
Virtual	4.173
Correo Electrónico	17.654
Telefónico	60.436



Chat Virtual	10.049
Presencial Punto Central de Atención al Ciudadano - PAC	2.238
TOTAL	108.229

Siendo el más utilizado el Canal Telefónico con 60.436 solicitudes ciudadanas, seguido el correo electrónico con 17.654 solicitudes y dadas las condiciones generadas por la pandemia el canal presencial fue el menos utilizado.

CANAL PRESENCIAL

Durante el segundo semestre de 2020 fueron radicados en total 13.679 PQRSD en la Alcaldía Municipal de Soacha, los cuales fueron atendidos en su totalidad.

Se encuentran determinados de la siguiente manera: Peticiones de interés general y Particular 9820; Peticiones Entre Autoridades 28; Petición Solicitudes de Información 2073; Petición de Documentos y/o Copias 231; Petición de Congresistas y/o Concejales 1; Quejas 65; Reclamos 0; Denuncias 9; Felicidades 4; Sugerencias 5; Recursos de Apelación 0; Recurso de Reposición 0; Tutelas 107; Acciones Judiciales o Notificaciones 99; Informativas 1237. A continuación se especifican estas cifras.

Peticiones de interés general y particular	9.820
Peticiones entre autoridades	28
Solicitudes de Información	2.073
Solicitud de documentos y/o copias	231
Petición de Congresistas y concejales	1
Quejas	65
Reclamos	0
Denuncias	9
Felicidades	4
Sugerencias	5
Recursos de Apelación	0
Recursos de Reposición	0
Acciones de Tutela	107
Acciones Judiciales	99
Informativas	1.237



TOTAL PQRSD PRESENCIAL SEGUNDO SEMESTRE DE 2020

DEPENDENCIA	PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL Y PARTICULAR	PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES	PETICIÓN SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	PETICIÓN DE DOCUMENTOS Y/O COPIAS	PETICIÓN DE CONGRESISTAS Y/O CONCEJALES	QUEJAS	RECLAMOS	DENUNCIAS	FELICITACIONES	SUGERENCIAS	RECURSO DE APELACIÓN	RECURSO DE REPOSICIÓN	TUTELAS	ACCIONES JUDICIALES O NOTIFICACIONES	INFORMATIVOS
Despacho	81			3				1	4	3					12
Secretaría de Desarrollo Social y Participación Comunitaria	136														
Secretaría de Infraestructura, Valorización y Servicios Públicos	858	4	45	1		1		3		1					75
Secretaría de Planeación y Ordenamiento Territorial	2083		933	45		1		1		1					19
Secretaría de Hacienda	209		208	76											421
Secretaría de Movilidad	360	1	584	4	1	2		1					2	86	169
Secretaría de Gobierno	1076	5		4		2		1					5	11	60
Secretaría de Educación y Cultura	1517		299			57		2							
Secretaría de Salud	2697												99	2	135
Secretaría General	803	18	4	98		2							1		346
TOTAL POR TIPO DE SOLICITUD	9820	28	2073	231	1	65	0	9	4	5	0	0	107	99	1237
TOTAL PQRSD FISICAS	13679														




Siendo los Despachos que más recibieron peticiones de interés General, la Secretaría de Salud con un total de 2.697 y además fue a la Secretaria que más recibió acciones de tutela, Secretaría de Planeación 2083, Secretaría de Educación 1517, Secretaría de Gobierno 1076, Secretaría de Infraestructura 858, y la Secretaria General 803, Secretaria de Movilidad 360, Secretaria de Hacienda 209, Secretaria Desarrollo Social 136, Despacho 81.

CANALES VIRTUALES:

Con el fin de garantizar que los ciudadanos realicen solicitudes a través de medios virtuales, evitando su desplazamiento a los puntos presenciales de atención, a través de la página web: 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, a través de la herramienta ControlDoc- Sistema PQRSD-Ciudadano.



cdoc.alcaldiasoacha.gov.co/SOACHAPQR/CiudadanoPQR/Paginas/Login.aspx

  Sistema - PQRSD Ciudadano 

Usuario


Contraseña

Acepta los enunciados de la ley de Habeas Data.
[Manual de Ayuda](#)
[Regístrate Aquí](#)

Recordar Credenciales

Escriba correo electrónico

Recordar


[Generar nueva imagen](#)

Escriba el código de la imagen.

Entrar Anónimo

Para el Segundo Semestre de 2020, se registraron 4.173 PQRSD por el canal virtual, de las cuales 2.824 fueron peticiones de interés general y particular, 1027 Petición Solicitudes de Información, 81 quejas, 109 Reclamos, 2 Denuncias, 13 sugerencias y 80 Informativos.

Con ocasión de la situación generada por el coronavirus- COVID - 19, a través de la Secretaria General, se fortalecieron los siguientes canales de atención:

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

Página www.alcaldiasoacha.gov.co la entidad facilita el acceso del ciudadano a la información institucional de interés general a través de la página web sobre:



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

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. Conmutador 7305500.

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, igualmente para las Dependencias descentralizadas se han asignado líneas telefónicas.

LINEAS DE ATENCIÓN COVID- 19

Para los habitantes del Municipio de Soacha se habilitaron las líneas de atención telefónica (7305500 y 7203922), en donde se asignaron extensiones específicas para la atención de temas relacionados al COVID- 19; dicha atención se realizó las 24/7 horas (jornada mañana 7:00 am a 1:00 pm, jornada tarde 1:00 pm a 7:00 pm y jornada noche 7:00 pm a 7:00 am), los 7 días de semana (incluyendo días festivos) por grupos de trabajadores de la salud con perfiles como enfermeros jefes, auxiliares de enfermería, Fisioterapeutas, Psicólogos, Trabajadores Sociales, entre otras profesiones competentes en el área de la salud; quienes brindaron las orientaciones en temas relacionados a salud, en especial lo relacionado con el COVID- 19, con atención de aproximadamente 1.296 llamadas relacionados al Coronavirus COVID- 19, 675 de estas llamadas se priorizaron y canalizaron para su respectivo seguimiento por parte de médicos; 2.228 llamadas se clasificaron como no prioritarias, 485 fueron atendidas de temas de salud diferentes al COVID- 19, con un total de 2.896 llamadas recibidas por los profesionales de la salud en temas tanto de salud como asuntos generales, como se observa en el siguiente cuadro:

LINEA ATENCION COVID-19				
Llamadas por posibles casos de COVID - 19	Casos Prioritarios	Casos No Prioritarios	Llamadas por Otros Temas de Salud	Total de Llamadas
1.296	675	2.228	485	2.896



CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES:

A través de la Secretaría General, se fortalecieron los canales virtuales con el fin de brindar atención a los ciudadanos y garantizar que realicen sus solicitudes sin necesidad de desplazarse a los puntos presenciales de atención.

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, link: <https://www.alcaldiasoacha.gov.co/atención-a-la-ciudadania.html>

Durante el primer semestre de 2020 se contó con atención telefónica a la ciudadanía a través de call center 24/7 para la atención de solicitudes, con un grupo de profesionales que brindaron las orientaciones en temas de salud, en especial lo relacionado con el COVID- 19.

Implementar acciones para fortalecer la atención al ciudadano en el Plan Anticorrupción y atención al Ciudadano, revisando los nuevos lineamientos de la Política de Servicio al Ciudadano e identificando qué elementos no han sido desarrollados aún en la Alcaldía Municipal de Socha, priorizando aquellas que permitan la participación ciudadana.



GLORIA ESPERANZA GARZÓN VARGAS
Jefe Oficina Asesora de Control Interno