

## INFORME DE SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN DE LA ALCALDIA MUNICIPAL DE SOACHA ENERO – AGOSTO 2017

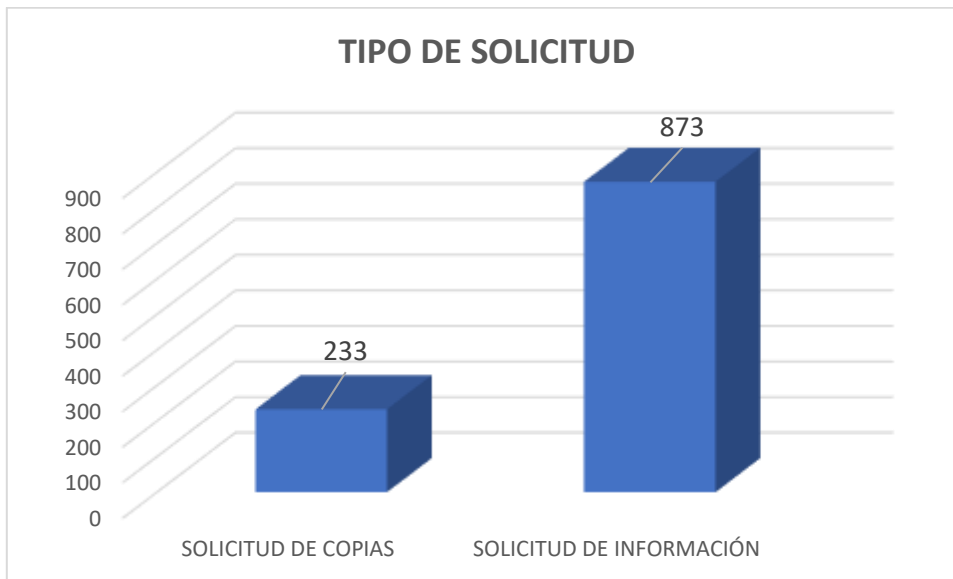
La Alcaldía Municipal de Soacha, a través de la Secretaría General y el Observatorio de Transparencia, presenta el informe de solicitudes de acceso a la información pública que han ingresado a la entidad entre el periodo comprendido de enero hasta agosto de 2017.

Lo anterior, dando cumplimiento a lo establecido en la Ley 1712 de 2014, Decreto 103 del 20 de enero de 2015, Decreto Municipal 149 del 11 de junio de 2017 y el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2017, en su estrategia de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

### 1. TOTAL DE SOLICITUDES RECIBIDAS DE FORMA ESCRITA

Dentro del periodo comprendido entre el mes de enero y agosto de 2017 en la Alcaldía Municipal de Soacha, se recibió un total de 1.106 solicitudes de acceso a la información de ciudadanos de Soacha, de los cuales se describen a continuación.

TIPO DE SOLICITUD	NÚMERO DE SOLICITUD
Solicitud de copias	233
Solicitud de información	873
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>1106</b>

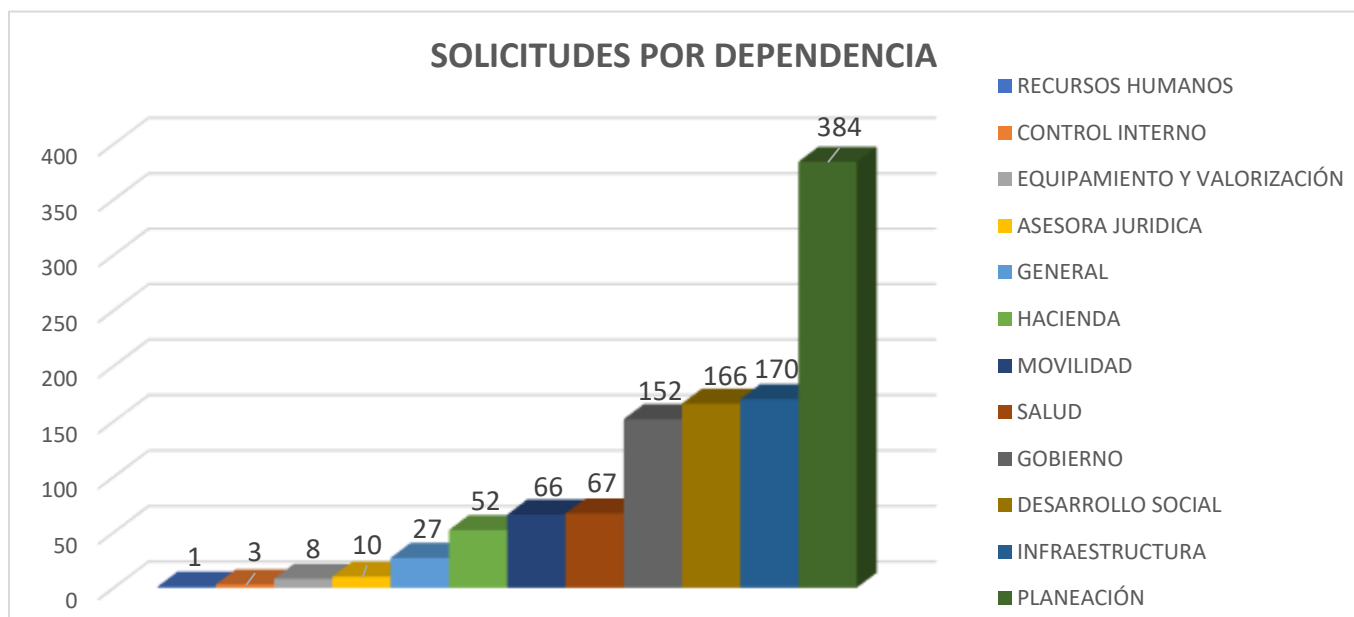


Como se puede evidenciar del total de solicitudes escritas hasta la fecha de recolección de la información, la mayor parte se concentra en las de solicitud de información de interés general con 873 es decir el 78,93% aproximadamente, mientras que de solicitud de copias corresponde al 21,07% con 233.

## 2. SOLICITUDES POR DEPENDENCIA

Cada dependencia maneja diferentes temas y volumen en las solicitudes, a continuación, se detalla los por menores.

DEPENDENCIA	NÚMERO DE SOLICITUDES
Dirección de Recursos Humanos	1
Oficina de Control Interno	3
Dirección de Equipamiento y valorización	8
Oficina Asesora Jurídica	10
Secretaría General	27
Secretaría Hacienda	52
Secretaría de Movilidad	66
Secretaría de Salud	67
Secretaría de Gobierno	152
Secretaría para el Desarrollo Social Y participación Comunitaria	166
Secretaría de Infraestructura	170
Secretaría de Planeación	384
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>1106</b>

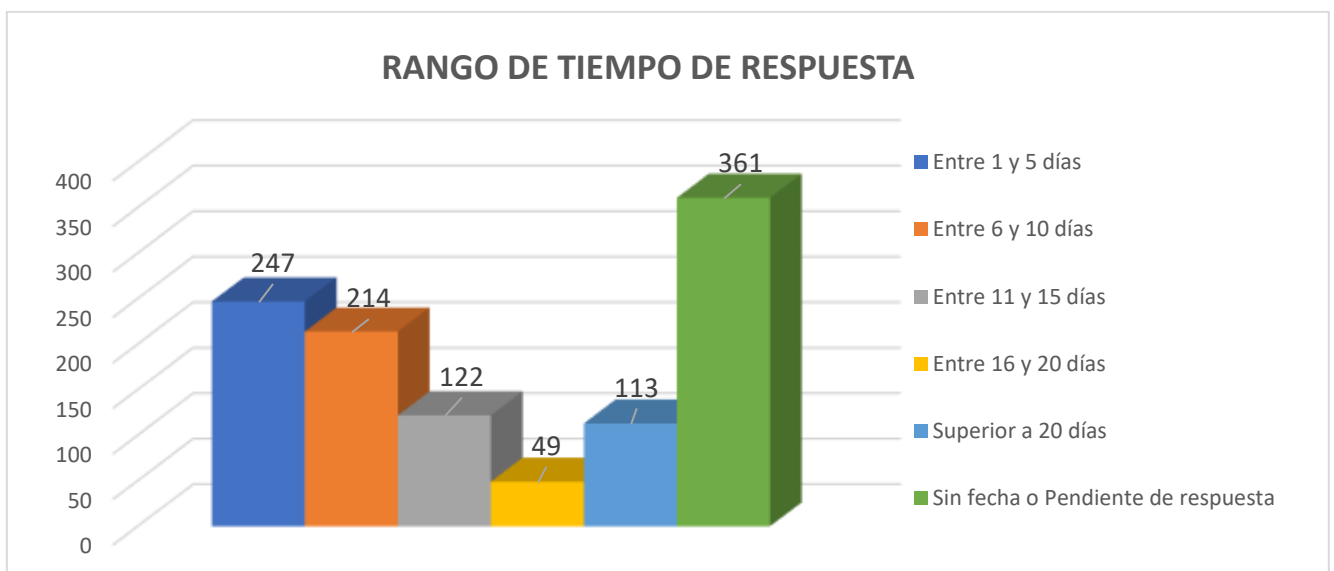


Por consiguiente, se logra evidenciar que existen grandes diferencias entre las solicitudes para las dependencias, debido al interés de cada uno de los ciudadanos: por ejemplo, la Dirección de Recursos Humanos tuvo tan solo una solicitud, mientras que la Secretaría de Planeación y Ordenamiento Territorial obtuvo 384.

### 3. TIEMPOS DE RESPUESTA

Para realizar una medición y comprensión más acertada sobre los distintos tiempos de respuesta de las solicitudes se agruparon en seis rangos de tiempo, entre 1 y 5 días, entre 6 y 10 días, entre 11 y 15 días, entre 16 y 20 días, superior a 20 días, sin fecha o pendiente de respuesta. Para el periodo del presente informe en la Alcaldía Municipal de Soacha se tienen los siguientes resultados.

TIEMPOS DE RESPUESTA	NÚMERO DE SOLICITUDES
Entre 1 y 5 días	247
Entre 6 y 10 días	214
Entre 11 y 15 días	122
Entre 16 y 20 días	49
Superior a 20 días	113
Sin fecha o Pendiente de respuesta	361
<b>Total general</b>	<b>1106</b>

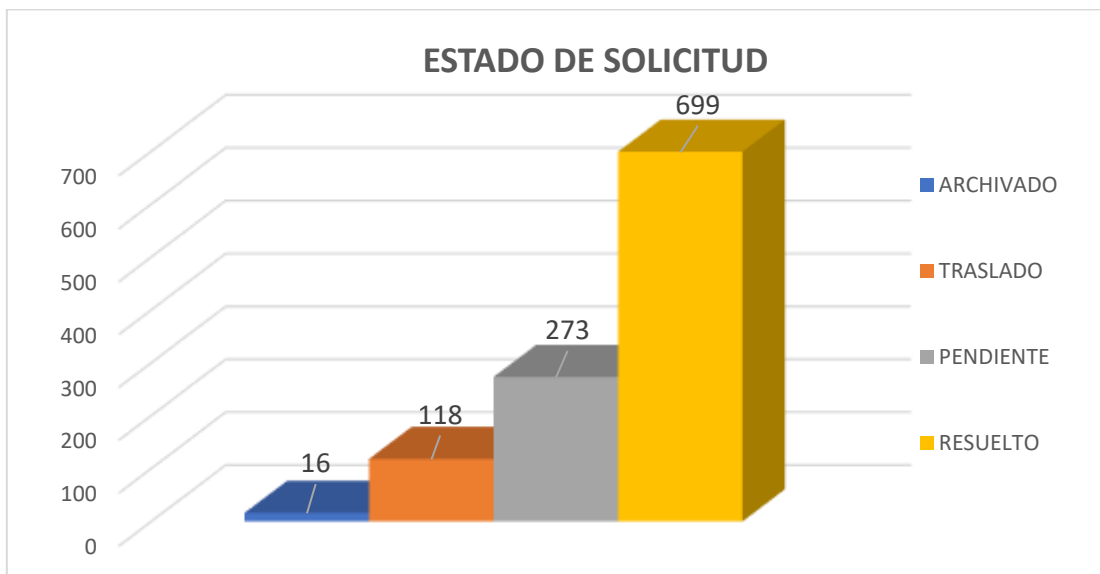


Es de aclarar que dentro de las solicitudes “Sin fecha o Pendientes de respuesta” se encuentran todas las que fueron trasladadas a otras entidades o dependencias, así como algunas que se encuentran resueltas, pero por errores de escritura la fecha de respuesta está anterior a la de recepción de la solicitud. Sin embargo, se puede evidenciar que de forma general el promedio de respuesta se encuentra entre uno y diez días hábiles.

#### 4. ESTADO DE LA SOLICITUD

Los estados finales de las solicitudes son: archivado, trasladado, caducado, pendiente y resuelto. A la fecha de la recolección de la información para la elaboración de este informe las solicitudes se encontraban de la siguiente manera:

ESTADO DE LA SOLICITUD	NÚMERO DE SOLICITUDES	PORCENTAJE
Archivado	16	1,45%
Traslado	118	10,67%
Pendiente	273	24,68%
Resuelto	699	63,20%
<b>Total general</b>	<b>1106</b>	<b>100%</b>

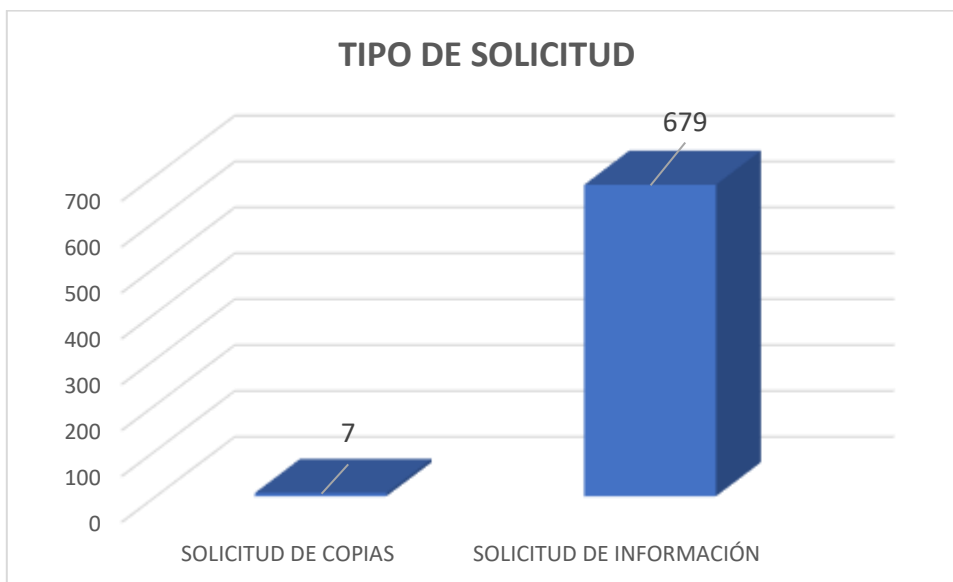


A la fecha de recolección de la información, la mayor proporción de solicitudes la tiene las resueltas con un 63,20% correspondiente a 699 peticiones, seguida por las pendientes con 273, es decir el 24,68%, aclarando que dentro de estas últimas existen muchas que por la fecha de corte de este informe, aún no se ha dado respuesta.

## 5. TOTAL DE SOLICITUDES RECIBIDAS DE FORMA VIRTUAL

Por medio de los diferentes canales virtuales de comunicación que cuenta la Alcaldía Municipal de Soacha, donde se realiza la recepción de solicitudes de diferente índole, tanto solicitudes de información y de copias en la siguiente proporción.

TIPO DE SOLICITUD	NÚMERO DE SOLICITUDES
Solicitud de copias	7
Solicitud de información	679
<b>Total general</b>	<b>686</b>

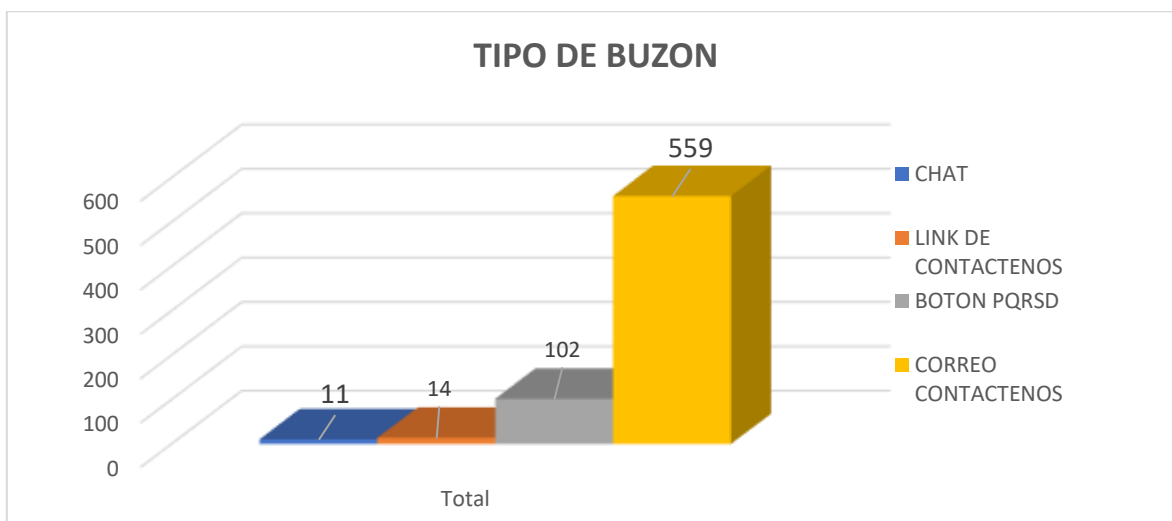


Para este periodo se puede evidenciar que la mayor cantidad de solicitudes es de información con 679 que equivale al 99% mientras que las solicitudes de copias tan solo son 7 recibidas por los distintos medios virtuales como: chat, correo electrónico [contactenos@soacha-cundinamarca.gov.co](mailto:contactenos@soacha-cundinamarca.gov.co) y el botón de PQRSD y el link de contáctenos.

## 6. SOLICITUDES POR TIPO DE BUZÓN

A continuación, se discrimina el número de solicitudes por cada uno de estos canales de comunicación.

TIPO DE BUZÓN	NÚMERO DE SOLICITUD
CHAT	11
LINK DE CONTACTENOS	14
BOTON PQRS	102
CORREO CONTACTENOS	559
<b>Total general</b>	<b>686</b>



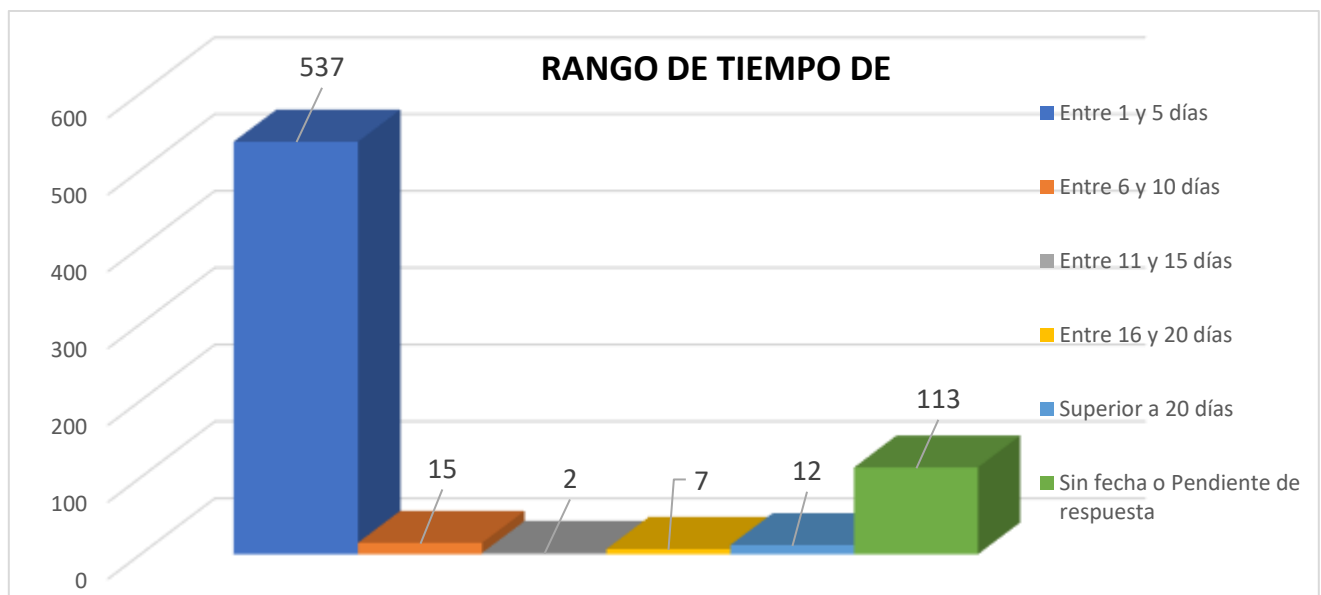
Como se puede evidenciar el medio por el cual se recibieron más solicitudes es el correo de contáctenos con 559, seguido del botón de PQRS con 102 mientras que el chat y el buzón de contáctenos tan solo 11 y 14 respectivamente.



## 7. TIEMPOS DE RESPUESTA

Para el periodo del presente informe en la alcaldía municipal de Soacha se tienen los siguientes resultados.

TIEMPOS DE RESPUESTA	NÚMERO DE SOLICITUDES
Entre 1 y 5 días	537
Entre 6 y 10 días	15
Entre 11 y 15 días	2
Entre 16 y 20 días	7
Superior a 20 días	12
Sin fecha o pendiente de respuesta	113
<b>Total general</b>	<b>686</b>



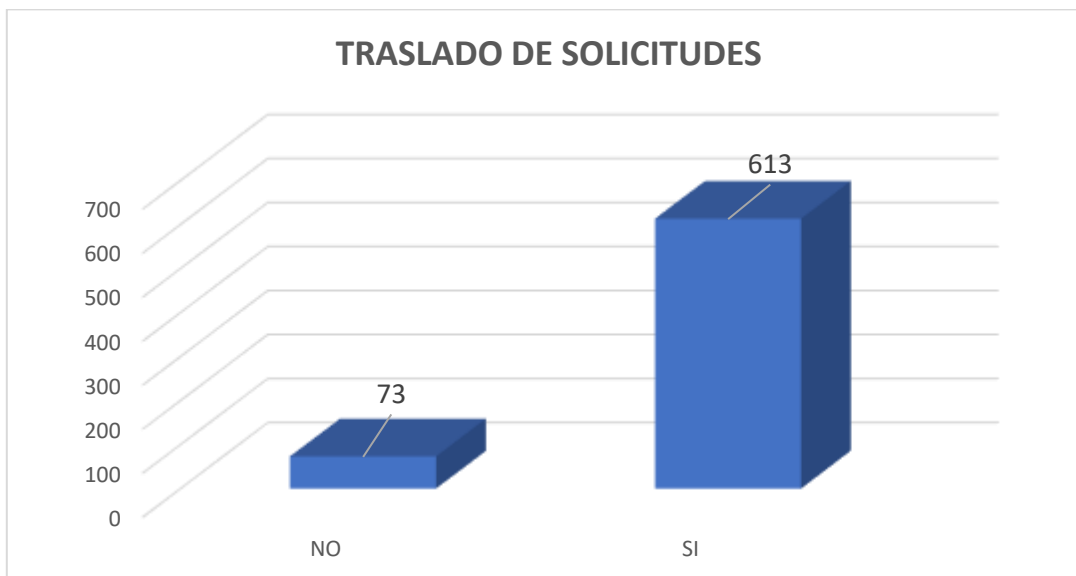
La mayoría de solicitudes recibidas de manera virtual tienen respuesta entre 1 y 5 días hábiles, con un porcentaje del 78%, es decir 537, mientras que las solicitudes que aún no tienen fecha de respuesta son 113 correspondiente al 16%, teniendo en cuenta que en estas últimas se encuentran todas las que se han trasladado a otras entidades o dependencias y las que no han sido resueltas por razones de transcripción o por tiempos.



## 8. TRASLADO DE SOLICITUDES

En los medios virtuales de la Alcaldía Municipal de Soacha llegan solicitudes de diferentes temas, los cuales son trasladados a las dependencias de su competencia, con el fin de dar una oportuna y satisfactoria respuesta al ciudadano, y las peticiones que son de carácter general se responden en línea por los funcionarios del Punto Atención al Ciudadano.

TRASLADO DE SOLICITUDES	NÚMERO DE SOLICITUDES	PORCENTAJE
No	73	11%
Si	613	89%
<b>Total general</b>	<b>686</b>	<b>100%</b>



Como se puede evidenciar en la gráfica el 89% de las solicitudes es decir 613 fueron trasladadas a otras dependencias y 11% es decir 73 requerimientos fueron resueltos directamente por los funcionarios que atienden los medios virtuales desde el Punto de Atención al Ciudadano.