



Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias I Semestre 2018

SECRETARÍA GENERAL
Proceso Servicio al Ciudadano

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 31 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 les 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 electrónico que disponga la
	Correo electrónico	contactenos@alcaldiasoacha.gov.co	

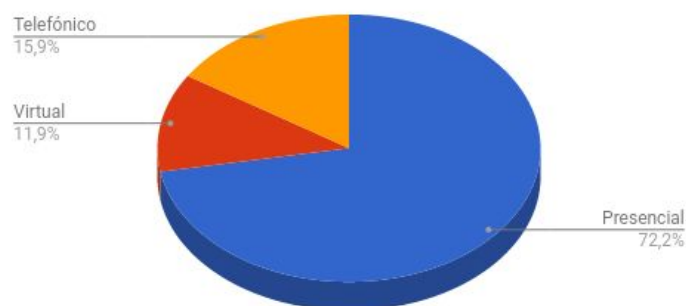
	Correo electrónico Notificaciones Judiciales	notificaciones_juridica@alcaldiasoacha.gov.co	Entidad, ya sea anexando o describiendo su Petición
Escrito	Radicación comunicación escrita.	Calle 13 # 7 – 30 Piso 1 Alcaldía Municipal de Soacha	Deben ser radicados y registrados en el aplicativo de radicación 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 72.2%, seguido por la comunicación virtual - correo electrónico institucional 11,9% y con un 15.9% consultas telefónicas. que se relaciona de la siguiente manera::

Canal	Total
Presencial	18001
Virtual	2970
Telefónico	3968

CANAL DE ATENCIÓN MÁS UTILIZADO EN EL PRIMER SEMESTRE 2018



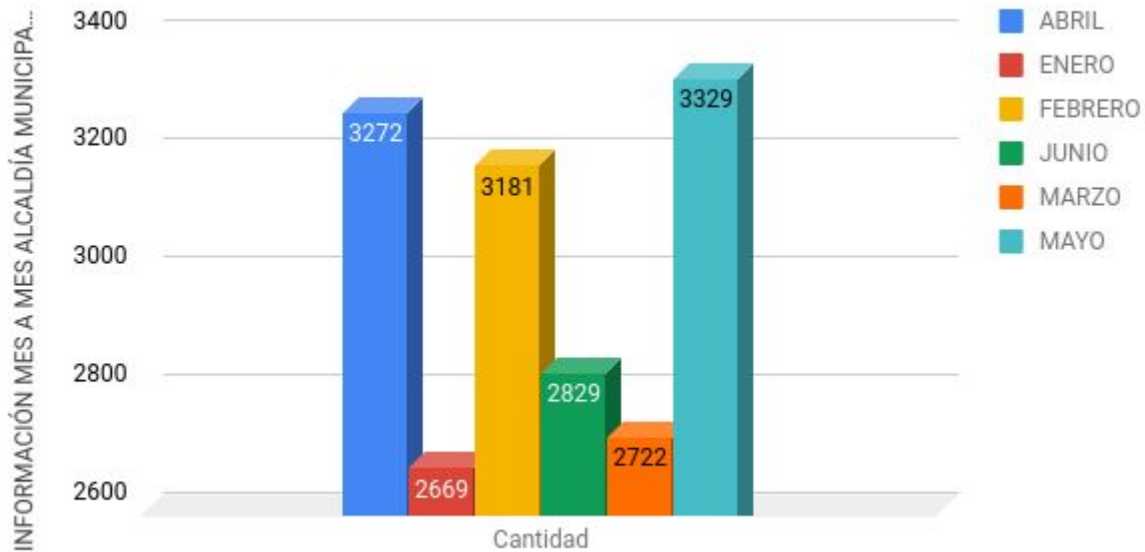
TOTAL PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

PRESENCIAL

Durante el primer semestre de 2018 fueron radicados en total 18001 requerimientos en la Alcaldía Municipal de Soacha, los cuales fueron atendidos en su totalidad, en el mes de enero se formularon 2669, en febrero 3181, marzo 2722, abril 3.272, mayo 3329 y junio 2829 y se encuentran

discriminados de la siguiente manera: 10357 Peticiones; 1752 Consultas y Conceptos; 303 Quejas; 3 Sugerencias; 33 Denuncias; 6 Felicitaciones; 35 Notificaciones; 37 Recursos de Apelación; 35 Recurso de Reposición; 2262 Requerimientos; 113 Requerimientos Entes de Control; 2827 Solicitud de Información Pública; 238 Tutelas.

TOTAL PQRSO PRIMER SEMESTRE 2018

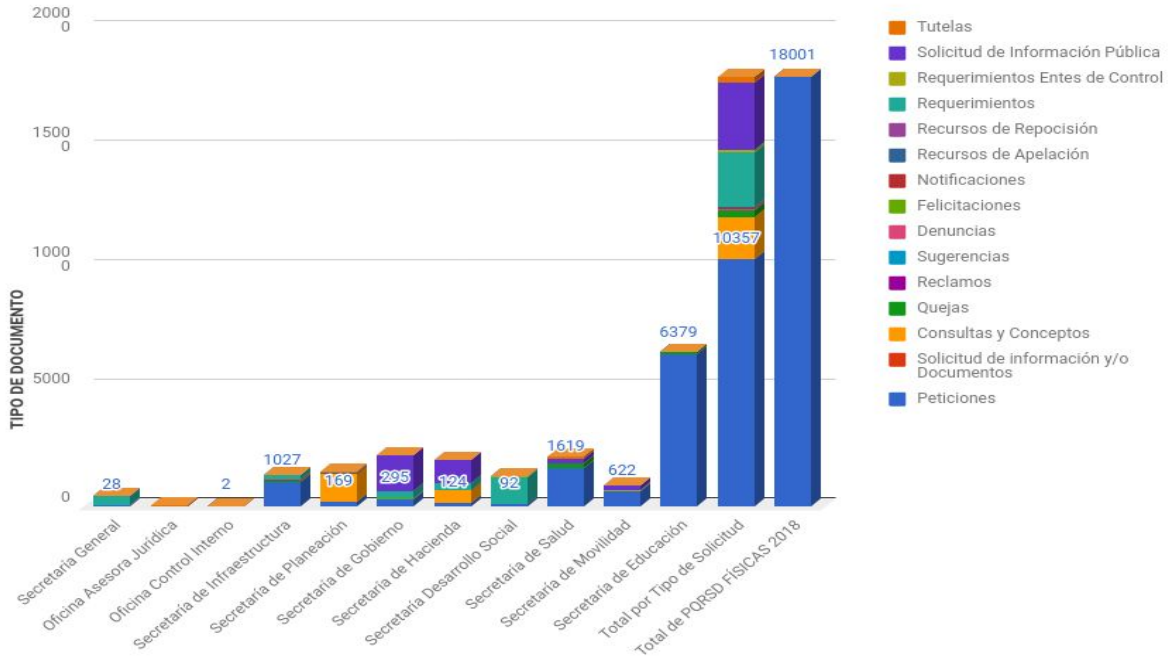


INFORMACIÓN MES A MES ALCALDÍA MUNICIPAL DE SOACHA

A continuación se presenta la relación de PQRSO escritas del Primer Semestre del Año 2018

Dependencia	Peticiones	Solicitud de información y/o Documentos	Consultas y Conceptos	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Denuncias	Felicitaciones	Notificaciones	Recursos de Apelación	Recursos de Reposición	Requerimientos	Requerimientos Entes de Control	Solicitud de Información Pública	Tutelas
Secretaría General	28			1								419	2		
Oficina Asesora Jurídica															59
Oficina Control Interno	2														
Secretaría de Infraestructura	1027			46		1			25	1		192	6	13	7
Secretaría de Planeación	169		1186	9		1	1		5	17	1	3	22	6	10
Secretaría de Gobierno	295			5		1	5	5		15	22	290	11	1482	7
Secretaría de Hacienda	124		557							4	7	270	2	958	1
Secretaría Desarrollo Social	92			12					3		3	1084	60	5	2
Secretaría de Salud	1619		2	157			25				2			164	97
Secretaría de Movilidad	622		4	15			2	1	2			4	10	199	33
Secretaría de Educación	6379		3	58											22
Total por Tipo de Solicitud	10357	0	1752	303	0	3	33	6	35	37	35	2262	113	2827	238
Total de PQRSO FÍSICAS 2018	18001														

CONSOLIDADO PQRSD FÍSICAS DE ENE - JUN 2018 - ALCALDÍA MUNICIPAL DE SOACHA



SECRETARÍAS QUE CONFORMAN LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE SOACHA

VIRTUAL

A través de la página www.alcaldiasoacha.gov.co la entidad facilita el acceso del ciudadano a la información institucional de interés general: políticas, noticias, capacitaciones, publicaciones, Informes y convocatorias, entre otras. Utilizando el link “Atención al Ciudadano – Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias PQRSD” el usuario puede registrar sus requerimientos y hacer seguimiento al estado de los mismos.

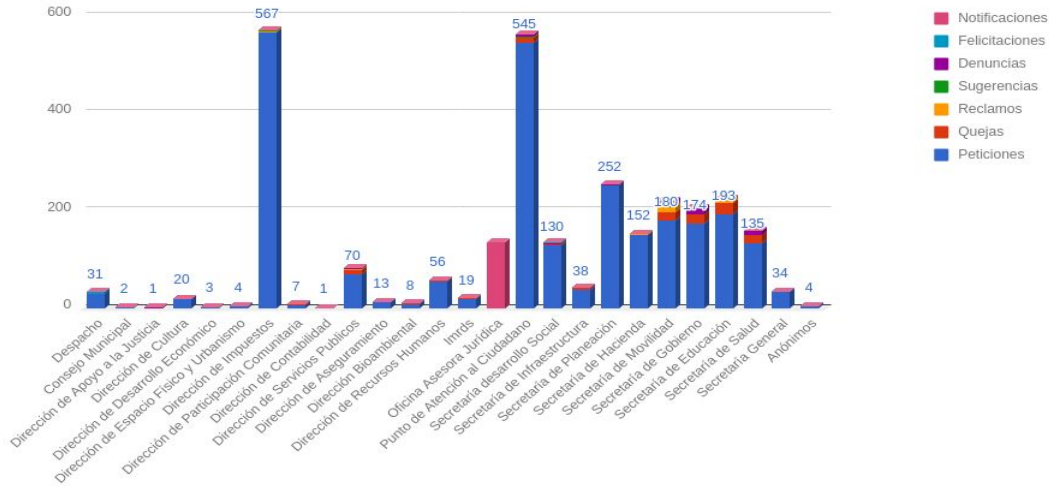


Se registraron 2.856 PQRSD por medio del Canal virtual de las cuales: en un 22.3% se atendieron temas relacionados con el pago y descarga del recibo de impuesto predial, así mismo el registro en el portal tributario. Le sigue en un 21.5% información entregada por el Parte del Punto de Atención al Ciudadano en temas de interés general y particular sobre los Trámites y Servicios prestados por la Alcaldía Municipal. En Temas relacionados con el Despacho del Señor Alcalde en 1.2% los ciudadanos mostraron poco interés en realizar algún tipo de petición por este medio.

A continuación se presenta la relación de PQRSD virtuales del Primer Semestre del Año 2018

Dependencia	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Denuncias	Felicitaciones	Notificaciones
Despacho	31					4	
Consejo Municipal	2						
Dirección de Apoyo a la Justicia	1				1		
Dirección de Cultura	20						
Dirección de Desarrollo Económico	3						
Dirección de Espacio Físico y Urbanismo	4						
Dirección de Impuestos	567	1	2	1			
Dirección de Participación Comunitaria	7	3					
Dirección de Contabilidad	1						
Dirección de Servicios Públicos	70	9	3		2		
Dirección de Aseguramiento	13						
Dirección Bioambiental	8	3			1		
Dirección de Recursos Humanos	56	1					
Imrds	19	2					
Oficina Asesora Jurídica		1					136
Punto de Atención al Ciudadano	545	11	1	1	4		
Secretaría desarrollo Social	130	3			2	1	
Secretaría de Infraestructura	38	4			1	1	
Secretaría de Planeación	252	1	1		1	1	
Secretaría de Hacienda	152		1				
Secretaría de Movilidad	180	18	10	3	10		
Secretaría de Gobierno	174	19		1	12		
Secretaría de Educación	193	25	5		3		
Secretaría de Salud	135	17			8		
Secretaría General	34						
Anónimos	4						
Total Por Tipo de Solicitud	2635	118	23	6	45	7	136
Total de PQRSD VIRTUALES 2018	2970						

CONSOLIDADO PRIMER SEMESTRE PQRSD VIRTUALES 2018 - ALCALDÍA MUNICIPAL DE 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 2018".

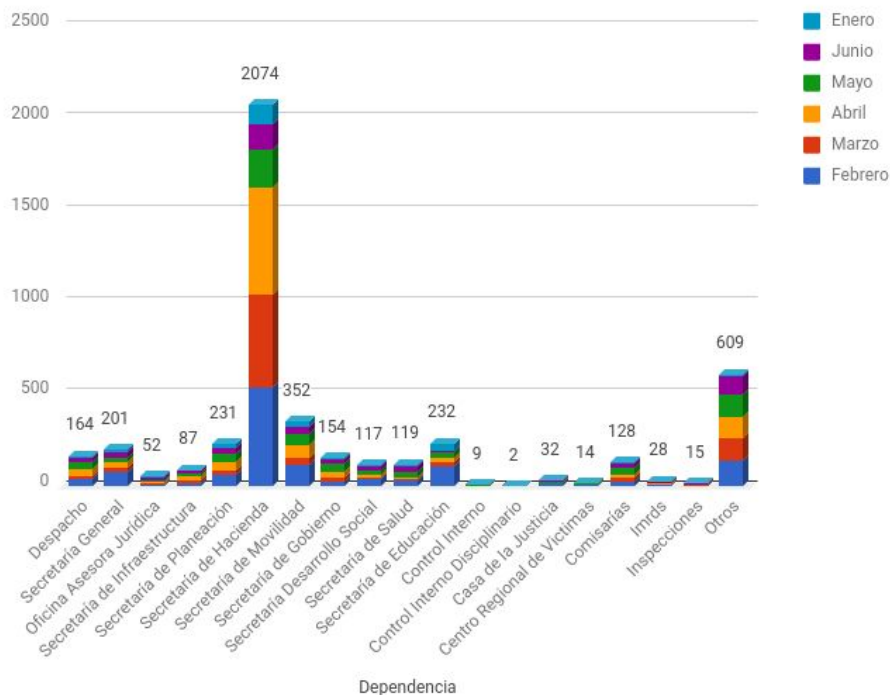
El horario de atención del canal telefónico es de lunes a viernes de 7:00 am a 12 pm y 1:00 pm a 4:30pm.

Se atendieron 3968 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, ya que se tratan de solicitudes relacionada en un 38.2% con temas relacionados con el pago y paz y salvo del impuesto predial, pago de ICA, entre otros. Así mismo con un 13.8% concernientes a cupos para colegios oficiales y privados, siguiendo con un 9.5% en temas relacionados con la Secretaría de movilidad en cuanto a fotocomparendos y horarios de atención. En un 8.7% correspondiente a la Secretaría de Planeación en servicios de inscripción al Sisben. La secretaría que con menor porcentaje de llamas fue la Secretaría de Infraestructura con un 0.7%.

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

Dependencia	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total
Despacho	11	38	19	35	38	23	164
Secretaría General	15	75	25	34	24	28	201
Oficina Asesora Jurídica	7	12	5	6	12	10	52
Secretaría de Infraestructura	2	19	14	21	15	16	87
Secretaría de Planeación	24	60	29	45	47	26	231
Secretaría de Hacienda	105	534	508	584	206	137	2074
Secretaría de Movilidad	26	116	36	68	62	44	352
Secretaría de Gobierno	8	27	17	34	43	25	154
Secretaría Desarrollo Social	11	38	12	12	23	21	117
Secretaría de Salud	8	34	5	12	30	30	119
Secretaría de Educación	38	111	23	23	25	12	232
Control Interno	0	2	1	1	3	2	9
Control Interno Disciplinario	0	0	1	0	0	1	2
Casa de la Justicia	0	13	2	2	6	9	32
Centro Regional de Víctimas	0	6	0	3	4	1	14
Comisarías	6	25	21	16	36	24	128
Imrds	2	9	2	4	2	9	28
Inspecciones	1	3	3	3	3	2	15
Otros	11	139	122	116	121	100	3968

LLAMADAS CONMUTADOR PRIMER SEMESTRE 2018



Así las cosas se determinó que el canal de Atención Presencial sigue siendo el más utilizado por los ciudadanos para presentar algún tipo de solicitud ante la Administración con un 72.2 % y en un 11.9 % los canales virtuales toda vez que los Ciudadanos se sienten más seguros al tener contacto presencial con los funcionarios de la administración ya que despejan dudas acerca del trámite y/o servicio que requiera en su momento. Es de anotar que durante el Primer Semestre de 2018 en canal telefónico registró un aumento de llamadas atendidas en un 15.9%.

ACCIONES DE MEJORA:

- Se elaboró Circular interna 002 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 las peticiones, quejas y Reclamos.
- Se diseñó e implementó Cartilla Virtual de PQRSD que se encuentra publicada en la pagina web de la Alcaldía www.alcaldiasoacha.gov.co, dentro del link Atención a la Ciudadanía, para que los ciudadanos puedan registrar sus peticiones de forma virtual de una manera fácil y efectiva.
- Se realizó video institucional dirigido a la ciudadanía donde se establecen los tipos de solicitud existentes para registrar su PQRSD.
- Socialización y sensibilización de los Protocolos de Servicio al Ciudadano de 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 modelo y la cultura del servicio al ciudadano de la Alcaldía Municipal de Soacha.

- 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.
- 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 remitario 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, dando cumplimiento a los principios de eficacia, eficiencia y celeridad a las PQRSD.