



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

SECRETARÍA GENERAL
Proceso Servicio al Ciudadano
Soacha - Cundinamarca
Diciembre - 2018

El presente informe contiene el estado de situación de los diferentes canales de atención de la Alcaldía Municipal de Soacha. Las conclusiones y recomendaciones en el contenidas son el resultado de un proceso de trabajo del equipo de servidores públicos de la Alcaldía, quienes participaron a lo largo del mismo. Con base en los resultados derivados del proceso y actividades mencionadas, se presentan las principales conclusiones relativas al estado de situación del Servicio al Ciudadano en la Alcaldía Municipal de Soacha.



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.

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 Entidad, ya sea anexando o describiendo su Petición
	Correo electrónico	contactenos@alcaldiasoacha.gov.co	
	Correo electrónico Notificaciones Judiciales	notificaciones_juridica@alcaldiasoacha.gov.co	
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

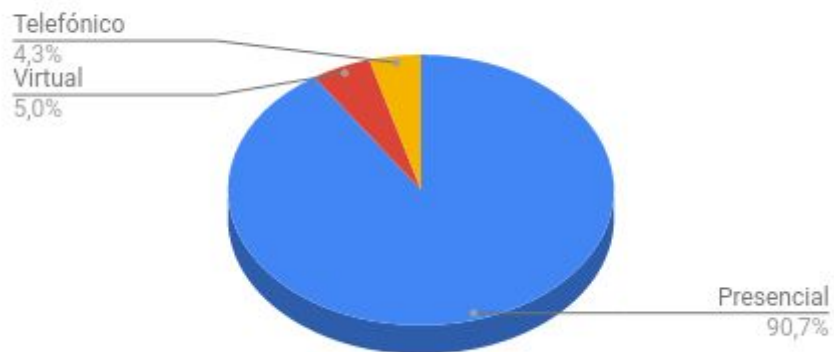
			competente, de acuerdo al asunto de que se trate para su trámite.
--	--	--	---

CANALES DE ATENCIÓN POR MODALIDADES DE PQRS.

En el segundo semestre de la presente vigencia, el canal más utilizado para la radicación de solicitudes fue a través del canal presencial - escrito con un 90.7%, seguido por la comunicación virtual - correo electrónico institucional 5.0% y con un 4.3% consultas telefónicas. que se relaciona de la siguiente manera:

Canal	Total
Presencial	20740
Virtual	1140
Telefónico	989

CANAL DE ATENCIÓN MÁS UTILIZADO EN EL SEGUNDO SEMESTRE 2018

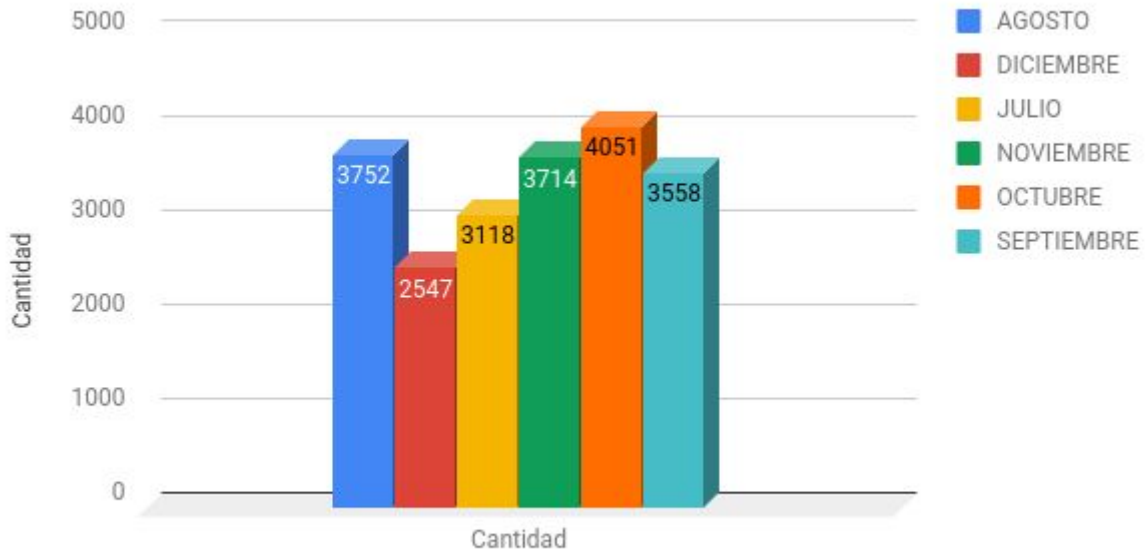


TOTAL PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

PRESENCIAL

Durante el Segundo semestre de 2018 fueron radicados en total 20740 requerimientos en la Alcaldía Municipal de Soacha, los cuales fueron atendidos en su totalidad, en el mes de julio se formularon 3118, en agosto 3752, septiembre 3558, octubre 4051, noviembre 3714 y diciembre 2547 y se encuentran discriminados de la siguiente manera: 3688 Peticiones; 2417 Consultas y Conceptos; 205 Quejas; 6 Sugerencias; 40 Denuncias; 9 Felicitaciones; 221 Notificaciones; 52 Recursos de Apelación; 61 Recurso de Reposición; 11438 Requerimientos; 92 Requerimientos Entes de Control; 2032 Solicitud de Información Pública; 144 Tutelas.

TOTAL PQRSD SEGUNDO SEMESTRE 2018

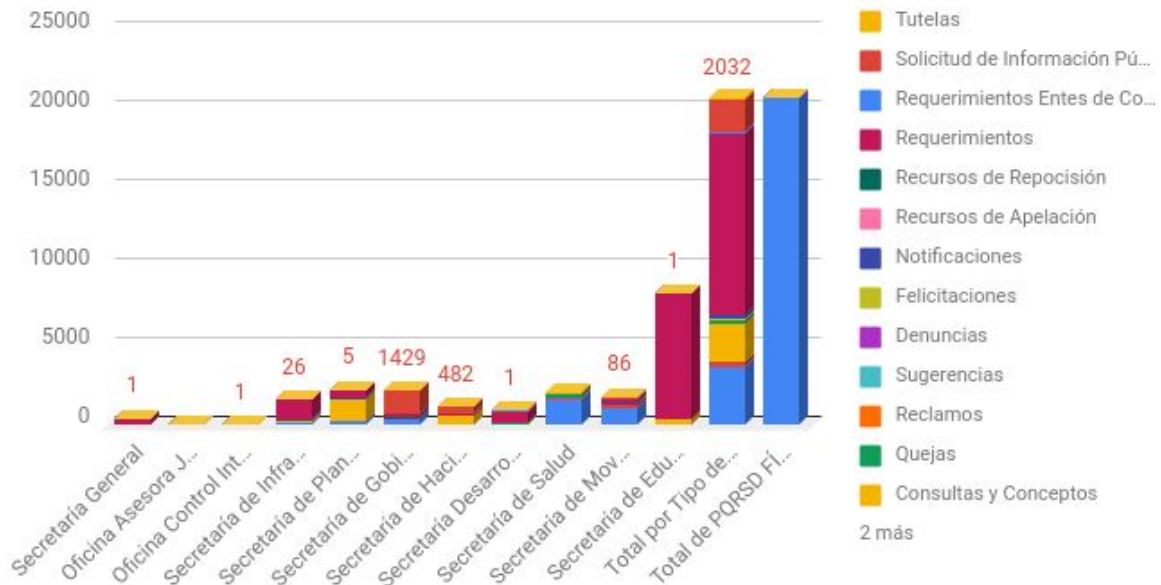


Información Mes a mes de la Alcaldía Municipal de Soacha

A continuación se presenta la relación de PQRSD escritas del Segundo 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	18						1			1	1	378		1	
Oficina Asesora Jurídica	12														32
Oficina Control Interno												1		1	
Secretaría de Infraestructura	128		142	16		1		2	90			1221	7	26	2
Secretaría de Planeación	284		1352	5		1	4	3	66	16	5	454	26	5	9
Secretaría de Gobierno	337		18	3			5	3	15	28	38	295	3	1429	8
Secretaría de Hacienda	93		516	1						2	16	67		482	1
Secretaría Desarrollo Social	83			23					9	3	1	768	46	1	1
Secretaría de Salud	1663	125	3	143			29					1			65
Secretaría de Movilidad	1069	207	10	14	3	4	1	1	41	2		309	9	86	26
Secretaría de Educación	1		376									7944	1	1	
Total por Tipo de Solicitud	3688	332	2417	205	3	6	40	9	221	52	61	11438	92	2032	144
Total de PQRSD FÍSICAS 2018	20740														

CONSOLIDADO PQRSD FÍSICAS DE JUL - DIC 2018 - 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.

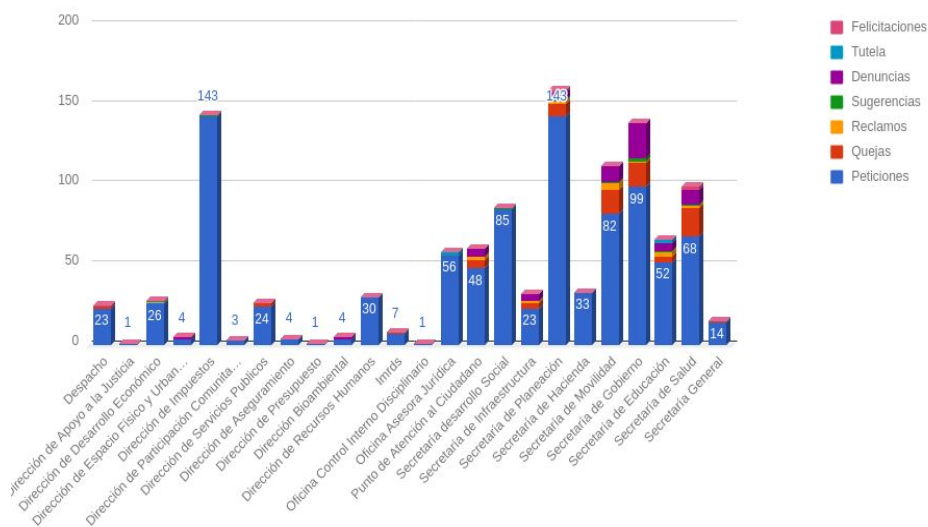


Se registraron 1.140 PQRSD por medio del Canal virtual de las cuales: en un 46.3% se atendieron temas relacionados con peticiones acerca de vendedores ambulantes y espacio público. Le sigue en un 30% información relacionada con Registro Tributario, así mismo con un 30 % temas relacionados con la Secretaría de Planeación.

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

Dependencia	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Denuncias	Tutela	Felicitaciones	Notificaciones
Despacho	23	1					1	
Dirección de Apoyo a la Justicia	1							
Dirección de Desarrollo Económico	26		1			1		
Dirección de Espacio Físico y Urbanismo	4				1			
Dirección de Impuestos	143			1				
Dirección de Participación Comunitaria	3							
Dirección de Servicios Públicos	24	2						
Dirección de Aseguramiento	4							
Dirección de Presupuesto	1							
Dirección Bioambiental	4				1			
Dirección de Recursos Humanos	30							
Imrds	7	1						
Oficina Control Interno Disciplinario	1							
Oficina Asesora Jurídica	56					2		
Punto de Atención al Ciudadano	48	5	2		5			
Secretaría desarrollo Social	85			1				
Secretaría de Infraestructura	23	3	2		4			
Secretaría de Planeación	143	8	1	1	5		1	
Secretaría de Hacienda	33							
Secretaría de Movilidad	82	15	4	1	10			
Secretaría de Gobierno	99	15	1	2	22			
Secretaría de Educación	52	3	3	1	5	2		
Secretaría de Salud	68	18	1	1	9		2	
Secretaría General	14	1						
Total Por Tipo de Solicitud	974	72	15	8	62	5	4	0
Total de PQRSD VIRTUALES 2018	1140							

CONSOLIDADO PQRSD VIRTUALES DE JULIO - DICIEMBRE DE 2018 - ALCALDÍA MUNICIPAL DE SOACHA



SECRETARÍAS Y DIRECCIONES

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 in'staurarla 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 989 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 secretaria que con menor porcentaje de llamas fue la Oficina de Control Interno Disciplinario con un 0.8% y el Centro Regional de Víctimas con un 0.5%.

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

Dependencia	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Despacho	23	28	3	0	12	10	76
Secretaria General	25	27	5	10	11	2	80
Oficina Asesora Jurídica	9	3	0	0	5	3	20
Secretaría de Infraestructura	1	6	2	5	4	20	38
Secretaria de Planeación	22	22	4	7	0	4	59
Secretaría de Hacienda	155	98	20	10	0	7	290
Secretaria de Movilidad	67	27	4	0	2	4	104
Secretaria de Gobierno	31	29	7	1	1	7	76
Secretaría Desarrollo Social	16	14	4	2	1	4	41
Secretaria de Salud	30	19	7	3	0	0	59
Secretaria de Educación	22	21	4	3	1	0	51
Control Interno	1	1	0	0	4	2	8
Control Interno Disciplinario	0	0	0	1	2	1	4
Casa de la Justicia	2	4	2	1	3	0	12
Centro Regional de Víctimas	1	0	1	0	3	0	5
Comisarias	21	21	1	3	0	2	48
Imrds	5	3	0	0	1	1	10
Inspecciones	4	1	1	0	1	1	8
Otros	77	57	4	2	0	0	989

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 90.7 % y en un 5.0 % 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 disminuyó de llamadas atendidas en un 16.9 %.

LLAMADAS CONMUTADOR SEGUNDO SEMESTRE 2018



ACCIONES DE MEJORA:

- Se elaboraron dos Foros de interés a la Ciudadanía con el fin de conocer la opinión en cuanto al servicio en cada una de las dependencias de la Alcaldía Municipal.
- 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 requiere lograr una estructura más articulada del esquema del SAC, un desarrollo más homogéneo entre las dependencias y superar la dispersión de los puntos de atención al ciudadano.

- Es importante integrar en el direccionamiento estratégico de la Alcaldía Municipal de Soacha el principio de la excelencia en el servicio, adoptar un Plan Integral de SAC a nivel de toda la entidad, formular planes específicos en las dependencias involucradas, e implementar un sistema de monitoreo y evaluación de la satisfacción de los ciudadanos y de mejoramiento continuo del servicio.
- Se requiere implementar un programa de sensibilización que involucre al nivel directivo y genere compromisos con el mismo, dar capacitación a todos los funcionarios, e incorporar el SAC en la inducción y en la evaluación.

Nota: Se Publicó informe del segundo semestre de PQRSD 2018 en formato PDF.

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