

**INFORME SEGUIMIENTO AL PROCESO DE RADICACIÓN DE PETICIONES,
QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS**

**SEGUNDO SEMESTRE 2017
1 DE JULIO- 31 DE DICIEMBRE
OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO**

En cumplimiento de lo establecido en la Ley 1474 del 12 de julio de 2011, el Decreto 2641 de 2012, el Decreto Municipal No. 289 del 2016, y la 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 Atención al Ciudadano- subproceso Relación con el Ciudadano, teniendo como base la competencia otorgada a la Oficina Asesora de Control Interno de vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales y rendirá un informe semestral sobre el particular.

**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 3.0, adoptado mediante el Decreto 289 del 06 de septiembre de 2016.

**Oficina encargada de recibir, tramitar y resolver las peticiones, quejas,
reclamos, sugerencias y denuncias.**

En aplicación a lo establecido en el procedimiento de PQRSD y el Manual PQRSD, dando cumplimiento a lo normado a través del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, la Alcaldía Municipal de Soacha cuenta con una Oficina de correspondencia donde funciona la Ventanilla Única de Radicación y Correspondencia de documentos, con el fin de dar trámite a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de los ciudadanos, y presta atención presencial a través de un Punto Central de Atención al Ciudadano- PAC, como espacio destinado para brindar información sobre las generalidades de los trámites y servicios, así mismo cuenta con áreas que atienden de Lunes a Viernes en el horario de 7:00 am a 3:00 pm, en el primer piso del Palacio Municipal.

La Atención al Ciudadano por parte de todas las dependencias se hace de conformidad con el horario establecido para la atención al público, actualmente en jornada continua de lunes a viernes de 7:00am a 4:30 p.m.

Así mismo La Secretaría de Educación y Salud cuentan con el Sistema de Atención al Ciudadano - SAC, con registro ordenado de PQSRD, que permite la búsqueda, consulta y evaluación de la oportunidad de respuesta y calidad de la misma mediante su número de radicado.

En el caso de la Secretaría de Hacienda cuenta con el Sistema Aire Plus, para la radicación de PQSRD ya sea vía radiación directa a la Alcaldía Municipal, correos electrónicos o por radicación personal del ciudadano.

Otros Canales de Atención al Ciudadano.

Además de la atención presencial antes descrita se hace atención al ciudadano a través de veinte (20) puntos más y se utilizan otros canales:

Presencial: Observatorio de la Transparencia: Dentro del Primer eje transversal del Plan de Desarrollo “Juntos Formando Ciudad 2016-2019”, Proyecto Rediseño Institucional y Fortalecimiento Institucional, se creó el observatorio de Transparencia, a través del cual y como práctica de buen gobierno realizando actividades como; Divulgación de campañas Institucionales para la Prevención de actos de corrupción, utilizando los medios de comunicación y medios de participación ciudadana, con herramientas tecnológicas, realización de actividades en las diferentes comunas y corregimientos con el fin de dar a conocer los procedimientos internos de la entidad para garantizar el cumplimiento al derecho de acceso a la información. Se han realizado reuniones a los diferentes grupos de interés, entregando la cartilla del Plan de Desarrollo, se realiza diagnóstico de la página web de la entidad para ir analizando que información se le ha suministrado a la ciudadanía, y que información de interés general se debe ir publicando.

Programa Radial Generando Confianza: Programa radial emitido semanalmente con el fin de divulgar información de la gestión institucional, con una duración de 30 minutos los días viernes de 9:30 am a 10:00 am.

Virtual: La Alcaldía de Soacha, cuenta con una plataforma diseñada por el Ministerio de Tecnologías de la Información y comunicaciones con un hosting, por medio del cual la ciudadanía allega sus solicitudes a la entidad a través del link www.soacha-cundinamarca.gov.co o el correo electrónico contactenos@soachacundinamarca.gov.co para la recepción de solicitudes virtuales bajo la responsabilidad del Punto Central de Atención al Ciudadano-PAC.

Dando cumplimiento a lo establecido en el Artículo 76 de la Ley 1471 de 2011, a través de la cual el ciudadano puede conectarse virtualmente y realizar denuncias de actos de corrupción realizados por algún servidor o contratista de la Alcaldía Municipal, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones en la forma como se presta al servicio público, a través del link antes descrito. Las quejas o denuncias se trasladan a la Oficina Asesora de Control Interno Disciplinario, para que se inicien las investigaciones a las que hubiere lugar.

Plataforma Digital Soy Soachuno: Plataforma que combina información turística, cultural e histórica del municipio con elementos multimedia con el fin de fortalecer en la ciudadanía el sentido de pertenencia y conocimiento de su entorno. A través de la plataforma los ciudadanos pueden acceder a cursos educativos, juegos y desafíos interactivos.

Canal Telefónico: 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 Conmutador 7305500 se reciben y direccionan las solicitudes a las dependencias, cuando se trata de queja, reclamo o sugerencia a través del conmutador se invita al ciudadano a presentarla personalmente o a través de la página web www.alcaldiasoacha-cundinamarca.gov.co.

En la Secretaría de Hacienda se realiza atención a través de líneas o PBX 7326900, 7327881, 7327165.

La Secretaría de Salud cuenta con línea telefónica gratuita.

De la información reportada por la Secretaría General, se evidenció que la modalidad más utilizada por los ciudadanos para presentar solicitudes es la presencial, ya que el 76.5% de solicitudes se hacen personalmente por el ciudadano, seguida de la telefónica 16.6% y en bajo porcentaje se utilizan los medios virtuales en 6.7%.

Canal Audiovisual: Medio habilitado para la recepción de requerimientos ciudadanos a través de registro audiovisual.

El punto Central de Atención al Ciudadano cuenta con espacio para la Atención preferencial a niños, ciudadanos con discapacidad, adulto mayor y mujeres en estado de embarazo.

Igualmente cuenta con el Centro de Relevó, módulo que funciona en Punto de Atención al Ciudadano con Servicio de interpretación en línea SIEL- facilitando la comunicación de ciudadanos sordos con la Alcaldía Municipal de Soacha, pudiendo el ciudadano en esta condición desde cualquier herramienta (Computador- Tablet- celular) acceder a un intérprete en línea que dará a conocer cuál es su solicitud y tener inmediata respuesta.

Seguimiento de las PQRSD físicas allegadas durante el periodo comprendido entre el 1 de Julio y el 30 de Diciembre 2017.

A continuación se detallan las solicitudes realizadas por los ciudadanos en el segundo semestre 2017, y que fueron radicadas en el Punto Central de Correspondencia Ventanilla única:

Dependencias	Peticiones	Solicitud de información Documentos	y Consultas conceptos	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Denuncias	Felicitaciones	Notificaciones	Otros	Recursos de Apelación	Recursos de Reposición	Requerimientos	Requerimientos ente de Control	Solicitud de Información Pública	Tutelas
Secretaría General.	14	0	0	6	0	0	0		4	243	0	1	470	1	0	0
Oficina Asesora Jurídica.	0	0	0	0	0	0	0		0	2		0	0	0	0	5
Oficina de Control Interno.	5	0	0	2	0	0	0		0	0		0	1	0	0	0
Secretaría de Infraestructura.	50	0	33	0	0	0	0	1	5	765		1	33	6	40	0
Secretaría de Planeación.	0	5	9	0	0	0	0		1	176	0	0	5	3	2	7
Secretaría de Gobierno.	23	36	0	0	0	0	1	0	1	62	1	2	7	0	130	0
Secretaría de Hacienda.	75	2	490	0	0	0	0	0	0	78	0	14	0	11	1021	0

Secretaría de Desarrollo Social.	107	0	0	21	0	0	0	0	1	1192	0	4	20	50	0	1
Dirección Bioambiental.	18	24	4	0	0	0	0	0	4	909	0	0	1	4	1	0
Dirección r Aseguramiento.	196	25	0	50	0	0	2	0	0	569	0	1	0	0	0	0
Dirección r Desarrollo Económico	8	60	544	0	0	0	0	0	5	283	0	0	3	2	1	2
Dirección Salud Pública.	844	59	0	45	0	0	9	0	0	645	0	0	8	0	0	0
Dirección y Tránsito y Transporte.	413	30	0	15	0	0	3	0	2	512	0	0	11	19	4	4
Dirección Procesos Administrativos.	183	4	10	3	0	0	1	0	4	192	0	2	2	0	84	9
Dirección Apoyo a la Justicia.	55	2	0	4	0	0	0	0	0	123	5	15	406	8	0	1
Dirección Servicios Públicos.	97	684	0	3	0	0	1	0	7	350	0	0	7	0	14	6
Dirección de Valorización y Equipamiento.	3	9	0	57	0	0	0	0	19	8	0	0	0	0	0	0
Dirección de Espacio físico y Urbanismo.	170	3	1666	9	0	0	4	0	0	622	34	2	6	37	1	4
Concejo Mpal. Gestión Riesgo.	29	2	286	0	0	0	0	0	0	71	0	0	0	0	0	1
Secretaría Salud	34	14	0	3	0	0	0	0	0	151	0	0	5	0	0	55
Secretaría Movilidad	3	8	0	0	0	0	0	0	1	240	0	0	3	0	4	0
Secretaría Educación.	28	0	0	0	85	0	0	0	0	4566	0	0	0	0	0	0
Dirección de Cobertura	11	0	0	0	14	0	0	0	0	2114	0	0	0	0	0	0
Dirección Cultura.	0	0	0	0	5	0	0	0	0	528	0	0	0	0	0	0
Dirección Calidad Educativa.	5	0	0	0	1	0	0	0	0	267	0	0	0	0	0	0
Total	2371	967	3042	218	105	0	21	1	54	14668	40	42	988	141	1302	146
Total	PQRSD Físicas vigencia 2017 (24.106)															

Analizando la tabla anterior se observa que para el segundo semestre de la vigencia 2017, se radicaron **24.106** solicitudes a las diferentes dependencias, la Secretaría que más peticiones recibió fue la Secretaría de Salud y sus Direcciones, se determina en la casilla el ítem otros- solicitudes varias de los ciudadanos, observándose que allí se registra el mayor número de solicitudes, se radicaron 14.668, solicitudes que en su mayoría se realizaron a la Secretaria de Educación y sus dependencias, así como a la Secretaria de Planeación, Desarrollo Social, Infraestructura, Gobierno y Movilidad. El mayor número de requerimientos se realizaron a la Secretaría General. Y el mayor número de tutelas fueron en la Secretaría de Educación- Dirección de Procesos Administrativos. En la relación enviada se evidenció el seguimiento al número de solicitudes radicadas pero no se evidencia el seguimiento a la respuesta dada.

Solicitudes radicadas Canal Telefónico en el segundo Semestre del 2017. En la siguiente tabla se observan las solicitudes realizadas por los ciudadanos a las diferentes dependencias a través de las diferentes líneas telefónicas dispuestas para tal fin:

DEPENDENCIA/MES	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCTUBRE	NOV	DIC	TOTAL
DESPACHO	82	87	65	136	84	104	558
SECRETARIA GENERAL	116	145	105	173	163	196	898
OFICINA ASESORA JURÍDICA	42	53	21	62	67	64	309
SECRETARIA INFRAESTRUCTURA	157	68	28	72	53	54	432
SECRETARIA PLANEACIÓN	172	210	123	209	152	198	1064
SECRETARIA HACIENDA	165	129	115	119	91	63	682
SECRETARIA MOVILIDAD	55	41	26	56	95	60	333
SECRETARIA GOBIERNO	133	279	32	143	63	83	733
SECRETARIA DESARROLLO SOCIAL	41	70	53	33	55	44	296
SECRETARIA SALUD	22	68	8	29	26	16	169
SECRETARIA EDUCACIÓN	27	37	27	41	123	83	338
OFICINA CONTROL INTERNO	8	23	6	2	1	4	44
OFICINA CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	8	0	0	3	2	3	13
OTROS	388	314	75	147	154	182	1260

Del análisis del anterior cuadro, se observa que por el canal telefónico para el segundo semestre de la vigencia 2017, se realizaron **8959** solicitudes telefónicas, la dependencia que mayor número de solicitudes tuvo fue la Secretaria de Planeación con 1.064, seguida de la Secretaria General 898 y Secretaria de Gobierno con 733 y en otros 1260.

A través del canal Virtual se realizaron **3.563** peticiones, 118 quejas, 24 reclamos, 3 sugerencias, 83 denuncias, 5 felicitaciones y 271 notificaciones.

Acciones de Mejora al Proceso de Atención al Ciudadano.

Para la vigencia 2017 se fortaleció con Recursos Humanos, físicos y tecnológicos a través de la Secretaria General como encargada del proceso de coordinar la proyección y estadística de las PQRSD, el Punto central de Atención al Ciudadano, estableciendo módulo de atención preferencial para personas sordo mudas.

En la página web de la entidad se publica la misión, visión, competencias y otros datos principales de la Alcaldía Municipal de Soacha a través de las páginas www.alcaldiasoacha.gov.co y www.soacha-cundinamarca.gov.co

A través de los canales de comunicación se realizaron campañas institucionales de prevención de la corrupción acudiendo a la participación ciudadana a través de las herramientas tecnológicas con que cuenta la Administración Municipal. Se realizaron reuniones a diferentes grupos poblacionales, socializando mediante la entrega de la cartilla el Plan de Desarrollo “Juntos Formando Ciudad”.

Se implementó el chat interactivo en las dos páginas institucionales que funcionaron de lunes a viernes de 9:00 am a 11:00 am y de 2:00 pm a 4:00 p.m., con el fin de dar respuesta a las inquietudes de los ciudadanos.

En la Secretaría de Hacienda viene funcionando el sistema de digiturnos, mejorando el proceso de atención al ciudadano frente a los trámites de esta Secretaría, evitando largas filas y economizando tiempo de trámite tanto para la Administración como para el ciudadano.

En el momento de establecer los turnos se dio prioridad a las personas mayores de 62 años, mujeres en embarazo o con niños en brazos, y/o personas con discapacidad.

La Secretaría de Salud contó con los Puntos Verdes- Puntos de Atención al Ciudadano, con 5 módulos de Atención, distribuidos para la Atención en temas de Aseguramiento, Salud Pública y Radicación y Correspondencia. Con un (1) módulo de atención preferencial.

La Secretaría de Educación cuenta con el Sistema de Atención al Ciudadano SAC, a través del cual radica y hace seguimiento y control a las PQRSD que ingresan para esa dependencia.

CONCLUSIONES

La Alcaldía Municipal viene dando cumplimiento a lo establecido en el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 ya que cuenta con Puntos de Atención al Ciudadano, Puntos verdes, y punto Central para la Atención y Ventanilla única para recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

Se vienen utilizando varios canales de Atención al Ciudadano para garantizar el acceso a la Información, siendo la modalidad más utilizada por los ciudadanos la presencial, a través del punto central de Atención al Ciudadano y la Ventanilla única de radicación de correspondencia.

RECOMENDACIONES

Cada Secretaría, debe implementar un mecanismo de control que le permita realizar el seguimiento y control de la oportunidad de respuesta de las diferentes solicitudes y reportar a través de la planilla implementada la información de solicitudes, con el fin de que la Secretaria General pueda seguir compilando la misma y así permanentemente pueda mejorar el proceso de PQRSD.

Una vez realizado el trámite de ingreso de las PQRSD a través de la ventanilla única y los demás canales con los que cuenta la Alcaldía Municipal, las dependencias que reciban por competencia la solicitud, deben analizar y emitir la respuesta dada al ciudadano verificando que la misma sea de fondo, suficiente y pertinente y que los términos de su emisión se cumplan. Lo anterior toda vez que en forma reiterativa la Contraloría Municipal ha generado hallazgos de tipo Administrativo con incidencias disciplinarias por cuanto no evidencia en sus

auditorías el pronunciamiento de fondo de las PQRSD radicadas a través de los diferentes canales de comunicación.

Socializar e implementar el Manual de Protocolo de Atención al Ciudadano en cada uno de los canales de atención, toda vez que este fue un compromiso fijado desde el Plan de Anticorrupción y Atención al Ciudadano desde la vigencia 2017, en el componente Atención al Ciudadano.

ORIGINAL FIRMADO

GLORIA ESPERANZA GARZÓN VARGAS
Jefe Oficina Asesora de Control Interno