

INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO LEY 1474 DE 2011 ALCALDÍA MUNICIPAL DE SOACHA		
JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO:	GLORIA ESPERANZA GARZÓN VARGAS	PERIODO EVALUADO: MARZO- JULIO
		FECHA DE ELABORACIÓN: JULIO DE 2016

INTRODUCCIÓN Y ALCANCE

La Ley 1474 de 2011, en el artículo 9, establece que el Jefe de Control Interno debe publicar cada cuatro (4) meses en la página web de la Entidad, el Informe Pormenorizado del Estado del Control Interno. En este sentido, se revisó la información suministrada por las diferentes Secretarías y Dependencias y una vez analizada se procede a elaborar y publicar el Informe Pormenorizado del Estado del Sistema de Control Interno de la Alcaldía Municipal de Soacha, correspondiente al período comprendido entre 12 de Marzo al 11 de julio de 2016.

FUENTES DE INFORMACIÓN

Se tienen como fuentes de la información de las diferentes Secretarías a las cuales mediante memorandos se les solicito la información respecto a cada uno de los módulos, eje transversal y elementos que se deben cumplir para cada uno de ellos.

1. MÓDULO DE CONTROL DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN

1.1. COMPONENTE TALENTO HUMANO

1.1.1. ACUERDOS, COMPROMISOS Y PROTOCOLOS ÉTICOS.

A través de la Dirección de Recursos Humanos, se realizaron una serie de estrategias encaminadas a la interiorización de los valores éticos incorporados en el Código de Ética de la Alcaldía Municipal de Soacha, para lo se ha viene

haciendo entrega en la fecha de cumpleaños de los servidores de planta de un Mugs con los valores institucionales.

Los servidores nuevos a su ingreso firman compromiso ético el cual hace parte de la hoja de vida de cada uno de ellos. Para la fecha del presente informe han ingresado 11 nuevos servidores. Para la firma del compromiso ético se han realizado actividades de presentación del Código de Ética y actividades lúdicas – pedagógicas para la apropiación de valores de los nuevos servidores.

1.2. DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO

1.2.1. MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES

La Administración Municipal cuenta con un Manual de Funciones, Requisitos y competencias laborales, adoptado mediante la Resolución No. 529 del 29 de mayo de 2015, la cual ha presentado las siguientes modificaciones: Resolución 756 del 27 de julio de 2015, mediante la cual se adicionaron y modificaron las funciones correspondientes a la Oficina Asesora Jurídica, las del Secretario de Despacho en la Secretaria General y el Director Técnico en la Dirección de Procesos Administrativos de la Secretaria de Movilidad.

Mediante la Resolución No. 1079 del 21 de septiembre de 2015, se modifica la Resolución 756 del 27 de julio de 2015, modificando las funciones para el Secretario de Despacho de la Secretaria General.

Una vez posesionado un nuevo servidor público, la Dirección de Recursos Humanos, procede mediante oficio a comunicar las funciones a desempeñar y la Dependencia a la cual queda adscrito. A este oficio se anexa además copia del Decreto de nombramiento, copia del Acta de posesión y copia de las funciones a desempeñar.

1.2.2. PLAN INSTITUCIONAL DE FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN ANUAL

De acuerdo con lo informado por la Dirección de Recursos Humanos, para el Plan de Capacitación se realizó la respectiva ficha técnica la cual está basada en el diagnóstico arrojado por las encuestas realizadas a todos los servidores de la entidad para establecer las necesidades, realizada los días 6 y 7 de julio de 2016.

Actualmente el Plan de Capacitación ha sido elaborado y se encuentra para la revisión y firma del Alcalde Municipal para su respectiva adopción.

Sin embargo y dentro de la gestión realizada por la Dirección de Recursos Humanos, 10 servidores están cursando Tecnología en Gestión de Recursos

Humanos en el Sena y se adelanta inscripción para curso en Tecnología en Gestión Documental en el Sena.

Se han realizado tres (3) sesiones para capacitación de Atención al Ciudadano en cumplimiento al Plan Anticorrupción 2016, y del Plan de Acción de Servicio al Ciudadano con el acompañamiento del Departamento Nacional de Planeación - DNP- con la asistencia de 129 servidores. Así mismo se llevó a cabo el primer curso de manejo defensivo vial para 30 servidores, dictado por parte del Sena.

1.2.3. PROGRAMA DE INDUCCIÓN Y REINDUCCIÓN.

El día 21 de mayo de 2016, se realizó inducción para el personal nuevo vinculado a la Administración Municipal, en esta jornada se realizaron actividades de integración y se contó con la presencia de servidores públicos encargados de los procesos disciplinarios y MECI, quienes dieron a conocer aspectos generales de interés para los asistentes, igualmente personal de la Dirección de Recursos Humanos. El día 20 de junio de 2016, se realizó inducción para algunos servidores que no asistieron a la primera jornada.

1.2.4. PROGRAMA DE BIENESTAR

Para la proyección del Plan de Bienestar, se realizó diagnóstico de necesidades con el análisis de la encuesta aplicada a todos los servidores a través del cual se establecieron las necesidades, encontrándose actualmente para la revisión y adopción por parte del Señor Alcalde. Para la fecha informada se celebró el día del servidor público, con actividad para hacer reconocimiento a la labor desempeñada por el personal adscrito a la planta de personal. A través de la Dirección de Recursos Humanos se han adelantado actividades dirigidas a mejorar el bienestar laboral tales como: celebración del día de la Secretaria, celebración día del Niño - actividad para los hijos de los servidores de la entidad, envió de mensaje de cumpleaños de los meses de marzo a julio y publicación en cartelera institucional. Entrega de obsequio de celebración día Internacional de la Mujer, entrega de obsequio celebración día de la madre y padre, entrega de mugs de valores institucionales como obsequio en la fecha de cumpleaños.

1.2.5. PLAN DE INCENTIVOS

La Administración Municipal en cumplimiento de la normatividad vigente Ley 909 de 2004, otorga incentivos por medio de encargos y Comisiones al personal de carrera administrativa, teniendo como base el cumplimiento de requisitos y competencias, nivel sobresaliente del servidor y la calificación del desempeño laboral para la vigencia. Para el período informado se realizaron tres (3) encargos.

Para la vigencia 2016 y con el fin de dar cumplimiento a la Ley 909 de 2004 y el Decreto 1567 de 1998, y teniendo como base la encuesta de Identificación de necesidades, capacitación e incentivos, se proyectó el plan el cual se encuentra para revisión y adopción por parte del Despacho del Señor Alcalde.

1.2.6. SISTEMA DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO ACORDE CON LA NORMATIVIDAD VIGENTE.

La evaluación de desempeño de los servidores públicos de carrera administrativa de acuerdo a las directrices y formatos establecidos por la Comisión Nacional del Servicio Civil, se realizó a través de los jefes inmediatos entre el 1 y 15 de febrero de 2016, analizada la información de este proceso se arrojaron los siguientes resultados: Aproximadamente el 98% de los servidores evaluados obtuvo una calificación superior a 95 puntos/100. De los 89 servidores calificados 87 de ellos obtuvieron calificación sobresaliente.

1.2.7. ACTIVIDADES PROCESO DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO.

Se expidió la Resolución No. 339 de 2016 “Por medio de la cual se adopta reglamento de Higiene y Seguridad Industrial del Municipio de Soacha”. Publicada a través de los correos institucionales y la página web de la entidad. En este proceso se realizaron tres (3) inspecciones a diferentes Dependencias, se realizó inducción y capacitación dirigidas al Comité Paritario de Seguridad y salud en el trabajo COPASS, capacitación para conformación de nueva brigada de emergencia, capacitación para líderes en gimnasia laboral y en higiene postural, tips de emergencias para primeros auxilios y autocuidado. Así mismo se analizaron 16 accidentes laborales ocurridos en el mes de marzo, se realizan actividades de pausas activas para todo el personal y acondicionamiento físico para el Cuerpo Oficial de Bomberos. Programas de implementación del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo (Programa de acondicionamiento físico, de seguridad orden y limpieza y de inspecciones). Se elaboraron planes de emergencia para algunas Dependencias, documento en revisión por parte de la Oficina Asesora Jurídica.

1.3. COMPONENTE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

1.3.1. PLANES, PROGRAMAS Y PROYECTOS

Para la construcción del Plan de Desarrollo “**JUNTOS FORMANDO CIUDAD**” **2016 - 2019**, para la coordinación Técnica, se contó con la Secretaria de Planeación y Ordenamiento Territorial y por parte de la misma un equipo formulador del proyecto del Plan. Para su proyección se dispuso de cuatro (4) estrategias orientadas a garantizar el efectivo ejercicio de la participación ciudadana.

PRIMER ESTRATEGIA.

Hizo referencia al encuentro y diálogo de los sectores poblacionales y estratégicos para la consolidación y consecución de la visión de desarrollo, recolección de visiones territoriales y poblacionales y propuesta de las problemáticas encontradas desde la perspectiva poblacional. Se realizaron más de 40 talleres con diferentes sectores poblacionales y estratégicos, que incluyeron una estrategia simultánea de participación en la primera infancia en más de 10 ludotecas del Municipio y con niños, niñas y adolescentes en cerca de 15 instituciones educativas oficiales.

SEGUNDA ESTRATEGIA.

Se contó con la participación de los estudiantes de los grados 10 y 11 de las Instituciones Educativas Oficiales-IEO-, garantizando la participación de estudiantes y docentes a través de actividades tales como lluvia de ideas en general, lluvia de ideas grupal y socialización y análisis de supuestos.

TERCER ESTRATEGIA.

En el marco de innovación para la elaboración del proyecto del Plan de Desarrollo, la Alcaldía Municipal configuro una estrategia por medio del diseño de una plataforma web con acceso desde cualquier dispositivo móvil www.echelelapizasoacha.co, concebida como una herramienta adecuada y oportuna para garantizar la participación ciudadana a través de otros canales de diferentes a los presenciales y buscando la comodidad de los participantes.

A Través del aplicativo se dieron a conocer los seis (6) ejes de trabajo propuesto por el Alcalde Municipal (Educación, Seguridad, Salud, Movilidad, Ambiente y Desarrollo Social y Económico) y cinco (5) dimensiones de percepción que en su conjunto configuraron una sola participación por eje. La página web estuvo dispuesta para la participación ciudadana desde el 1 de marzo hasta el 10 de abril de 2016.

CUARTA ESTRATEGIA

Capacitación de cuarenta (40) personas residentes en el Municipio, para realizar la tarea de recolección de datos por medio del aplicativo. A través de este grupo de personas que se desplazaron por todo el Municipio con el fin de continuar garantizando la participación ciudadana de aquellos habitantes que por alguna razón no podían acceder a la plataforma web y lograr así su participación.

Con las estrategias antes descritas se logró una participación de más de 18.000 ciudadanos en la elaboración del Plan de Desarrollo Municipal, discriminado de la siguiente forma:

ESTRATEGIA	CIUDADANOS
34 Talleres participativos con los sectores poblacionales	3.268
21 Instituciones Educativas (grado 10 y11)	3.258
5 Instituciones Educativas (primera infancia)	920
1 Aplicativo échele lápiz a Soacha	11.000
TOTAL	18.446

Fuente: Secretaria de Planeación y Ordenamiento Territorial.

Una vez surtidas las etapas de participación, se realizaron cuadros estadísticos, análisis de resultados y construcción de documento diagnóstico, se realizaron jornadas de trabajo con cada una de las Secretarías de la Administración Municipal para contar con la asistencia técnica en la construcción de líneas estratégicas, ejes, programas, proyectos, estrategias, líneas base, indicadores y metas del Plan de Desarrollo **“JUNTOS FORMANDO CIUDAD” 2016-2019**.

Una vez consolidado el documento final con los diagnósticos, matrices, y plan de inversiones, se radica en el Concejo Municipal el proyecto para que se surta el trámite correspondiente para su aprobación.

La Secretaría de Planeación junto con el equipo formulador, realizó el acompañamiento en todas las sesiones de estudio citadas por el Concejo Municipal, para la socialización y sustentación del Plan, incluyendo las sugerencias y recomendaciones por parte de la comisión encargada del estudio del Plan para su aprobación.

1.3.2. MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS

A través de la Secretaría de Planeación y Ordenamiento Territorial se diseñó una estrategia para la interiorización de los procesos y procedimientos de cada dependencia denominada “Estrategia marco”, la cual consistió en la elaboración de un marco gigante de fotografía en el cual se plasmó la información más relevante de cada proceso, a manera de concurso interno con incentivos para estimular la participación de todos los servidores y contratistas e interiorización de sus contenidos.

1.3.3. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

La Administración Municipal cuenta con un Manual de Funciones, Requisitos y competencias laborales, adoptado mediante la Resolución No. 529 del 29 de mayo de 2015, la cual ha presentado las siguientes modificaciones: Resolución 756 del 27 de julio de 2015, mediante la cual se adicionaron y modificaron las funciones correspondientes a la Oficina Asesora Jurídica, las del Secretario de Despacho en la Secretaría General y el Director Técnico en la Dirección de Procesos Administrativos de la Secretaría de Movilidad.

La entidad cuenta con una estructura Organizacional adoptada mediante el Decreto 290 de 2002, modificada por el Decreto 365 y Decreto 366 de 2014, respectivamente. La entidad cuenta con los niveles Directivo, Asesor, Profesional, Técnico y Asistencial con sus respectivos Códigos y Grados y de acuerdo a ellos se realiza la asignación salarial.

1.3.4. INDICADORES DE GESTIÓN

Dentro de la estrategia de interiorización del Manual de Procesos y Procedimientos, se sensibilizó a través de capacitación al equipo operativo MECI y a los participantes en la “estrategia marco” a través de la Secretaría de Planeación sobre la importancia de verificar las variables de medición de cada uno de los indicadores, revisando su pertinencia y factibilidad.

1.3.5. COMPONENTE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO

A través de la Secretaría de Planeación, se viene adelantando la actualización de la política de administración y gestión de riesgo, actualmente se consolidó versión preliminar que será socializada al Equipo Operativo MECI para análisis y recomendaciones para ser posteriormente presentada al Comité de Coordinación de Control Interno para su aprobación.

2. MÓDULO EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

2.1. AUDITORÍA INTERNA

Teniendo en cuenta que mediante Resolución No. 254 del 4 de abril de 2016, se modifica la conformación de los miembros del Comité de Coordinación de Control Interno, se presenta a este Comité el plan de Acción de la Oficina Asesora de Control Interno, vigencia 2016, el cual fue debidamente aprobado. Dentro de las

acciones planteadas se encuentran las auditorías internas a realizar para lo cual se elaboró el respectivo programa de Auditoria 2016.

2.2. PLANES DE MEJORAMIENTO

La Alcaldía Municipal de Soacha con ocasión a las auditorías realizadas por entes de control externo ha elaborado sus respectivos planes de mejoramiento los cuales han suscrito acorde con los hallazgos y ha presentado los respectivos avances dentro de las fechas establecidas.

Se realizó asesoría para la elaboración del Plan de Mejoramiento de las Curadurías Urbanas 1 y 2, se realizaron los ajustes y una vez suscrito por el Despacho tanto del Alcalde como de Control Interno fue radicado al ente de control para su aprobación.

Actualmente se realiza el seguimiento para el reporte a través del sistema SIRECI de los avances de Planes de Mejoramiento de Alumbrado Público, Río Bogotá y del Sistema General de Participaciones Salud, Educación, Propósitos Generales y Alimentación Escolar. Informes que deben ser reportados a la Contraloría General de la Republica en el presente mes, así mismo deben ser reportados los avances de los Planes de Mejoramiento de la Secretaria de Salud y Educación, suscritos con la Contraloría Municipal.

Frente al Plan de Mejoramiento Único Institucional, con ocasión de la Auditoría Regular vigencia 2015, se encuentra en evaluación por parte del ente de control.

Teniendo en cuenta las calificaciones de los servidores de carrera administrativa de los cuales en un alto porcentaje es sobresaliente, no se han suscrito Planes de Mejoramiento Individual.

3. EJE TRANSVERSAL: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

3.1. INFORMACION Y COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA

3.1.1. Identificación de las Fuentes de Comunicación Externa:

A través del área de comunicaciones se adelanta estrategia para la recolección y atención de eventos y datos de los diferentes grupos de interés, buscando así de

manera oportuna y clara los logros y acontecimientos de la gestión de la Administración Municipal.

Se analiza la información de las comunicaciones externas en las que se relaciona al Municipio y que circulan a través de los diferentes medios de información consolidando toda la información a través de bases de datos con la que se identifica a los diferentes usuarios y grupos de interés.

Grupos de Interés: a través del área de comunicaciones se han identificado los siguientes grupos de interés: servidores y contratistas, representantes de Juntas de Acción Comunal, Comerciantes, Docentes, Industriales, Veedores, Estudiantes y Medios de Comunicación.

3.1.1.1. Comunicación Interna.

Con la actualización realizada al Manual de Procesos y Procedimientos, se identificaron los procesos de gestión, la comunicación y administración de correo electrónico constituyéndose como herramienta para el manejo de las comunicaciones internas entre los servidores de la Administración Municipal. Con el objeto de facilitar la comunicación e información tanto de usuarios internos como externos. Dentro del subproceso de comunicación periodística se adoptó el procedimiento Comunicación escrita a través del cual se determinan los mecanismos para medir las comunicaciones para los usuarios externos para lo cual se utilizan: el sitio web de la Alcaldía Municipal, enlazado con Colombia Compra Eficiente, iconos para ubicar información sobre programas, proyectos y obras y enlazado con chip para la información de la administración de recursos. Así mismo se han implementado mecanismos enlazados al sitio web tales como publicaciones en redes sociales- Facebook, Twitter.

La Administración para la comunicación con usuarios internos utiliza mecanismos tales como circulares, memorandos, oficios internos, y correos institucionales, a través de los cuales se establecen directrices generales tanto para el personal de planta como el de contrato.

3.1.1.2. Rendición Anual de Cuentas:

La estrategia de rendición de cuentas se fijó desde el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, adoptado en el mes de abril de 2016. Para el primer semestre se rindió informe de gestión de los primeros cien días de gobierno denominado 100 días 100 acciones. Para lo cual se incluyeron diferentes grupos de interés y se realizó audiencia pública a través de la cual se dieron a conocer los principales avances y gestiones realizadas en Educación, Seguridad, Salud, Movilidad, Ambiente, Desarrollo E.S.S.M.A.D. Informe que fue publicado con anterioridad al desarrollo de la audiencia a través de la página web de la Alcaldía y

siguiendo la metodología establecida por el Departamento Nacional de Planeación y realizada el día 30 de abril de la presente vigencia. En forma permanente a través del área de comunicaciones se informa a la comunidad en general a través de la página web de la Administración, la gestión adelantada tanto por el Despacho del Señor Alcalde como el de cada una de las Secretarías.

3.1.1.3. Tablas de Retención Documental de Acuerdo con la Normatividad Vigente (Ley 594 De 2000):

Dada la acumulación de documentos y archivo y estableciendo como riesgo la pérdida de información, la Alcaldía Municipal de Soacha adoptó el Programa de Gestión Documental a través de la Resolución 1315 de 2015. Se han adelantado en el proceso archivístico acciones tales como: inventario en estado natural, clasificación para agrupar la información en series y subseries documentales, ordenación de documentos de acuerdo a su generación, foliación, alistamiento y conformación de carpetas y alistamiento físico ubicándolas en cajas en la estantería destinada para tal fin. Así mismo la recuperación del archivo histórico y la organización de 300 metros lineales de archivo. Se han depurado y clasificado documentos, se han adquirido unidades de conservación para archivos de gestión, cajas y carpetas. Se han organizado 155 historias laborales, se aprobó el Programa de Gestión Documental, se elaboró proceso PINAR- Plan Institucional de archivo, y se adoptó a través del Manual de Procesos y Procedimientos el subproceso de Gestión Documental. A la fecha la Alcaldía Municipal no cuenta con tablas de retención documental, se ha adelantado capacitación a través de personal del Archivo Central dirigido a todo el personal de planta sobre Gestión documental y manejo archivístico.

3.1.1.4. Política de Comunicaciones:

A través de la Oficina de Prensa, se ha venido adelantando una estrategia comunicativa para dar a conocer de manera oportuna, clara e innovadora los proyectos, programas, políticas públicas, obras públicas, logros y acontecimientos de la Alcaldía Municipal de Soacha, para conocimiento tanto de los usuarios internos como externos. Para lo cual se han utilizado herramientas tales como las redes sociales para lo cual se actualizo y publico diariamente información de interés a través de redes sociales: Facebook Alcaldía de Soacha, fan page alcaldía de Soacha, Twitter@Alcaldia_soacha, páginas web Alcaldía de Soacha www.soacha-cundinamarca.gov.co, www.alcaldiasoacha.gov.co y pagina web Secretaría para El Desarrollo Social www.desarrollosocialsoacha.gov.co. Así mismo a través de comunicados a la opinión pública y boletines de prensa, el cual incluye álbum fotográfico a través de la plataforma one Drive, registrando los eventos realizados y publicándolos en las páginas, redes sociales y Facebook de la Alcaldía de Soacha.

Para dar a conocer eventos o acontecimientos de gran importancia para la comunidad se realizaron convocatorias a medios de comunicación tanto locales como nacionales y ruedas de prensa.

3.2. SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

3.2.1. MANEJO ORGANIZADO DE LA CORRESPONDENCIA:

A través del Manual PQRSD Versión 2.0 adoptado se concertó el manejo de la correspondencia, la cual es únicamente recibida en el punto central de correspondencia ubicado en el edificio central de la Alcaldía donde diariamente se entrega la misma para su respectivo trámite, cada dependencia ejerce control para generar las respectivas respuestas. La Secretaria General imparte las directrices generales para que este procedimiento se cumpla al interior de la entidad, se viene implementando herramienta para consolidar información de peticiones y hacer el seguimiento oportuno de las PQRSD que ingresan a la entidad.

3.2.2. MANEJO ORGANIZADO O SISTEMATIZADO DE LOS RECURSOS FÍSICOS, HUMANOS, FINANCIEROS, Y TECNOLÓGICOS.

A partir de la Actualización del Manual de Procesos y Procedimientos de la Alcaldía Municipal de Soacha, quedaron caracterizados los Procesos de Gestión de Recursos Físicos, Gestión de Recursos Humanos, Gestión de recursos Financieros y Tecnológicos. Estando pendiente la implementación de los mismos.

3.2.3. MECANISMOS DE CONSULTA CON DISTINTOS GRUPOS DE INTERÉS PARA OBTENER INFORMACIÓN SOBRE NECESIDADES Y PRIORIDADES EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:

La Entidad ha establecido mecanismos para identificar la información para lo cual cuenta con el Manual Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias PQRSD Versión 2.0, a través de esta herramienta se han venido identificado los siguientes grupos de interés tales como: Servidores y Contratistas, Representantes de Juntas de acción Comunal, Comerciantes, Docentes, Industriales, Veedores, Estudiantes, medios de comunicación entre otros, para esta identificación se han implementado formatos adoptados en el manual antes referido.

A través del punto central de atención al ciudadano se han implementado el formato C. Encuesta de satisfacción al ciudadano y el Formato D. registro de PQRSD verbales, Formato E. Registro virtual y formato F. Registro para ferias de servicios y Soacha cápsula.

3.2.4. MEDIOS DE ACCESO A LA INFORMACION CON QUE CUENTA LA ENTIDAD:

La Administración Municipal de Soacha ha dispuesto para sus usuarios y/o grupos de interés, medios de acceso a la información tales como: Comunicados de prensa, Cartelera física y digital, redes sociales, página Web, feria de servicios, Chat Institucional, Puntos de Atención al Ciudadano, correos electrónicos, sistema integrado de matrículas, sistema de identificación de potenciales beneficiarios de programas sociales, sistema de información de empleo público. Se cuenta con un punto central de correspondencia y punto central de Atención al Ciudadano con el fin de atender a los usuarios que se presentan a la entidad y realizan cualquier solicitud. Para atender las solicitudes no presenciales se cuenta con buzones virtuales, contáctenos, quejas y reclamos, a través de la siguiente ruta: <http://www.soacha-cundinamarca.gov.co>, enlace atención a la ciudadanía.

ORIGINAL FIRMADO

GLORIA ESPERANZA GARZON VARGAS
Jefa Oficina Asesora de Control Interno