

INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS – PQRS - SEGUNDO SEMESTRE 2015

OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO

En cumplimiento de lo establecido en la Ley 1474 de 2011, Decreto 2641 de 2012, Decreto Municipal No. 108 de 2014 y Decreto Municipal 201 de 2014, se elabora el informe sobre Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias PQRS, teniendo como base la competencia otorgada a la Oficina Asesora de Control Interno para vigilar que se cumplan los procedimientos y las políticas para la recepción, trámite, análisis y adopción de las acciones de mejora, correcciones, acciones correctivas o preventivas y que la atención se preste de acuerdo a las normas legales vigentes.

SOCIALIZACIÓN DEL MANUAL PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS- PQRS V 2.0.

Para la socialización del Manual de PQRS, en cumplimiento de la resolución 108 de 2014, a través de la Secretaría General se hizo entrega de un CD que contiene un Kit denominado de transparencia, que contiene información de importancia tanto interna como externa, entregado a 185 servidores públicos para mejorar y estandarizar la información suministrada a la ciudadanía.

Durante el segundo semestre del año en curso, la Secretaría General realizó visitas personalizadas para socializar y difundir el Manual PQRS V2.0 al interior de la Administración.

La Secretaría General, en coordinación con la Oficina Asesora Jurídica, proyectaron y socializaron memorando SG No. 554 y OAJ 144 del 6 de marzo de 2015, emitiendo directrices frente al trámite interno de los derechos de petición radicados en la entidad, con el fin de que las dependencias dieran cumplimiento a la reglamentación y el acatamiento del concepto emitido por la Sala de Consulta y Servicio del Consejo de Estado frente al respectivo trámite y la aplicabilidad de la respectiva norma que regula este derecho.

Para mejorar la atención que se les brinda a los ciudadanos, la Secretaría General realizó capacitación en Atención al Ciudadano dirigida al personal que tiene contacto directo con el público, gestión que realizó en coordinación con el DNP Atención al Ciudadano.

Para la atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias - PQRS, desde la Secretaría General se viene coordinando y promoviendo la implementación de los formatos estandarizados en el Manual, a través del punto central de Atención al ciudadano.

Según el informe de la Secretaría General, a través del punto central de atención, se realizaron 3616 solicitudes para el segundo semestre de 2015, a las cuales se les realizó atención y solución inmediata entre los cuales la mayor solicitud se realizó para la entrega de certificados de valorización (1.562), la dependencia con mayor número de consultas es la Secretaría de Infraestructura y la de Planeación. Y la mayor cantidad de visitas de ciudadanos se efectuó por parte del género femenino.

Así mismo a través de la Oficina de correspondencia se presentaron 19.169 requerimientos, los cuales en gran porcentaje fueron debidamente atendidos y a los cuales se les ha venido realizando el respectivo seguimiento a través del formato A del Manual PQRSD.

CANALES DE ATENCIÓN

Presencial: La Alcaldía Municipal de Soacha, cuenta con una Oficina Central de correspondencia para la cual se designó personal necesario para la atención al ciudadano, donde se centraliza la radicación de documentos tanto internos como externos, los cuales una vez radicados son distribuidos a las diferentes dependencias para su respectivo trámite. Ubicada en el primer piso de la Entidad, con herramientas ofimáticas que permiten medir el ingreso y registro ordenado de los requerimientos que ingresan a la Alcaldía Municipal.

Oficina de Atención al Ciudadano: La Secretaría General ha venido fortaleciendo esta Oficina para la atención presencial, realizó compra de mobiliario e instalación de equipos de cómputo, así como la adopción del espacio físico con los estándares de calidad para la óptima prestación del servicio a la ciudadanía.

Para el mejoramiento de esta área se han determinado los ejes temáticos de las Secretarías y se realizó fortalecimiento del procedimiento documentándolo y caracterizándolo dentro del manual de procesos y procedimientos adoptado por la entidad como mejora y actualización del MECI.

Atención Virtual: La Alcaldía de Soacha, cuenta con una plataforma diseñada por el Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, la cual cumple con los parámetros establecidos por la Estrategia Gobierno en Línea. La Administración Municipal de Soacha implementó tres medios de atención para las peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Reconocimientos, permitiendo brindar atención permanente a los ciudadanos a través de los buzones virtuales “Contáctenos, quejas y reclamos.

Se creó el link correo institucional contáctenos. Dichos buzones virtuales cuentan con los formatos y pautas instructivas que facilitan el diligenciamiento de los requerimientos que allega por este medio la ciudadanía a la entidad.

Atención Telefónica: La Administración Municipal, cuenta con líneas telefónicas para la comunicación de los ciudadanos con las diferentes dependencias, a través de un conmutador con extensiones para cada una de ellas. El conmutador es atendido por una servidora pública, la cual realiza la transferencia de las llamadas recibidas para cada dependencia, así mismo brinda información a la ciudadanía de acuerdo a los requerimientos de los mismos.

Atención Audiovisual: Soacha Cápsula: Iniciativa de la Secretaría General Adoptada a través del Manual PQRSD, utilizada como un espacio en el cual los ciudadanos puedan dejar un video gravado con sus solicitudes, inquietudes, reclamos, quejas y/o reconocimiento hacia los programas y gestión de la Alcaldía Municipal, ha sido utilizada para los eventos de afluencia masiva como las ferias de servicios, audiencias de rendición de cuentas, entre otras.

MEDIOS DISPUESTOS PARA INFORMAR SOBRE LOS CANALES DE ATENCIÓN Y RECEPCIÓN DE PQRSD

La Secretaría General, implementó el Chat Virtual destinado a la atención de PQRSD, en horario de lunes a viernes de 2:00 pm a 4:00 pm, lográndose orientar al ciudadano en oferta de trámites y servicios prestados por cada una de las dependencias de la entidad.

Se dio apertura de FanPage en redes sociales, para ampliar el alcance publicitario del espacio físico y virtual para la recepción de PQRSD, coordinación con medios locales de comunicación para socializar la función del Punto central de atención al Ciudadano y que el mismo llegue directamente a este punto para obtener información.

A través de las ferias de servicios realizadas se acercó a la comunidad la oferta de servicios a los ciudadanos, a los cuales pudieron acceder a través de actividades desarrolladas en las diferentes comunas y corregimientos del Municipio.

CUMPLIMIENTO POLITICAS DE ATENCIÓN PREFERENCIAL

La Alcaldía Municipal de Soacha, expidió la Resolución 1038 de 18 de agosto de 2010, a través de la cual se estableció el procedimiento para la atención de personas con discapacidad, adultos mayores y mujeres embarazadas, estableciendo que para garantizar a los beneficiarios la atención prioritaria, no deberán realizar filas, o esperar turnos de ingreso o atención.



Así mismo a través del Manual de PQSRD, se dispuso un espacio preferencial en las instalaciones de la Oficina de Atención al ciudadano para facilitar y agilizar la gestión de estos frente a los servicios solicitados.

CONSOLIDACIÓN DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO SEGUNDO SEMESTRE 2015

Se implementó el formato C, estandarizado en el Manual PQSRD, correspondiente a la encuesta de satisfacción. A través de los diferentes puntos de Atención al Ciudadano se aplica la encuesta de satisfacción de los ciudadanos a partir de la atención brindada por los servidores de la entidad, de los resultados obtenidos se evidencia un gran porcentaje de satisfacción en la prestación de los servicios frente a los ciudadanos.

PQSRD EN LA SECRETARIA DE EDUCACIÓN

Para la Secretaría de Educación, en el marco de las herramientas de Atención al ciudadano previstas por el Ministerio de Educación para las Secretarías de Educación Certificadas, se cuenta con la herramienta y Sistema de Información de Atención al Ciudadano SAC, que realiza recepción de Peticiones, Quejas, Sugerencias, Reclamos y Denuncias (PQSRD), por medios de personal, correo físico, correo electrónico y vía fax. El Sistema de Atención al ciudadano remite a la dependencia según eje temático de la PQSRD y asigna dependencia competente, funcionario responsable y número de radicado con el cual se lleva control de oportunidad y calidad de respuesta.

En la Secretaría de Educación, se dispone del portal www.soachaeducativa.edu.co, un enlace de Atención al ciudadano SAC, para recibir las diferentes Peticiones, Quejas, Sugerencias y Denuncias que estén dirigidas a dicha Secretaría.

Así mismo, dicho sistema en su portal que cuenta con formatos electrónicos para que la comunidad educativa pueda presentar sus PQSRD, facilitando su atención y brindando la oportunidad de recibir respuesta vía correo electrónico si así lo requiere el solicitante o mediante comunicación por escrito.

La Secretaría de Educación, cuenta 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. Así mismo mediante este Sistema la Secretaría puede recibir las PQSRD, por actos de corrupción, para lo cual se le informa a la ciudadanía mediante el portal del Ministerio de Educación, Secretaría de Educación y directamente en el portal de Servicio de Atención al Ciudadano, donde la comunidad se entera y radica este tipo de requerimientos.

CONCLUSIONES

La Alcaldía Municipal, viene dando cumplimiento a la normatividad vigente en lo relacionado con la Atención al Ciudadano, ha venido implementando canales, tanto presenciales como no presenciales, cuenta con un Manual de PQRSD, actualizado, adoptado y socializado.

A través de la Oficina de Radicación y Correspondencia, la ciudadanía ha venido radicando sus Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias y Denuncias, las cuales se direccionan hacia las Secretarías correspondientes, con un número único de radicación, teniendo en cuenta el Manual adoptado, siendo la Secretaría General la encargada de este proceso, por lo tanto debe establecer los procedimientos y las políticas para el control y seguimiento de la recepción, trámite y respuesta de PQRSD, así como la responsable de analizar y adoptar las acciones de mejora, correcciones, acciones correctivas o preventivas para mejorar la Atención al Ciudadano.

A través del Punto Central de Atención al Ciudadano, se viene dando aplicación a lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, a través del cual los requerimientos de la ciudadanía son atendidos y se les da solución inmediata mejorando así la atención a la comunidad del Municipio.

La Secretaria de Educación, utiliza la herramienta de apoyo a la Gestión SAC “Sistema de Atención al Ciudadano”, la Secretaría de Salud, implemento un espacio para la atención a los usuarios, una sala de espera y cuatro módulos de atención todo con manejo de imagen institucional. Así mismo la Secretaría de Hacienda incorporó dentro de las mejoras igualmente un espacio para tal fin.

RECOMENDACIONES

Dar cumplimiento a la Resolución 1038 del 18 de agosto de 2010, para que a través de la Dirección de Recursos se emitan las directrices al personal encargado de la recepción, el recibo de correspondencia y los puntos de Atención al Ciudadano sobre el adecuado manejo y orientación de las personas con discapacidad, adultos mayores y mujeres embarazadas, en lo referente a la atención preferencial de los ciudadanos que se encuentren en alguna (s) de estas situaciones.

Que el Punto Central de Atención al Ciudadano, funcione con personal adscrito a la planta de personal y al cual se capacite frente a todos los temas relacionados con la gestión de la Administración Municipal.



Teniendo en cuenta que la Administración Municipal firmo convenio Interadministrativo con el Departamento Nacional de Planeación -DNP-, a través del proyecto de inversión de implementación del Programa Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano -PNSC-, con el fin de apoyar "...técnicamente a la Alcaldía de Soacha, en la implementación de la política pública en materia de atención y servicio al ciudadano", mediante el cual el DNP realizó diagnostico frente a la atención al ciudadano en el punto central del Municipio de Soacha, se hace necesario conocer los resultados para establecer acciones de mejora y obtener mayores beneficios para la atención a la comunidad, atendiendo las recomendaciones dadas para tal efecto.

ORIGINAL FIRMADO

GLORIA ESPERANZA GARZÓN VARGAS
Jefa Oficina Asesora de Control Interno

ORIGINAL FIRMADO

HENRY JIMENEZ CUBILLOS
Profesional Especializado