

	OFICINA DE CONTROL INTERNO	
	INFORME SEGUIMIENTO PQRS	
	PRIMER SEMESTRE 2023	

INFORME SEGUIMIENTO PQRS

EPUXUA AVANZA E.I.C.E

PRIMER SEMESTRE 2023

OBJETIVO: Realizar seguimiento y evaluación al cumplimiento de los requisitos legales, las políticas y procedimientos establecidos para la atención al ciudadano, valorando la oportunidad de las respuestas dadas por la Empresa Pública de Soacha EPUXUA AVANZA E.I.C.E a la ciudadanía mediante el seguimiento al reporte de PQRS y a la gestión de correspondencia para el primer semestre de 2023.

ALCANCE: Desde la radicación de la PQRS por la ciudadanía a la Empresa Pública de Soacha EPUXUA AVANZA E.I.C.E hasta la entrega de la respuesta o notificación de la misma a la ciudadanía, en el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2023 hasta el 30 de junio de 2023.

METODOLOGIA: Con el fin de evaluar la gestión y atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los ciudadanos (PQRS) se desarrollaron las siguientes actividades:

Se analizó y verificó las bases de datos entregada por la Subgerencia Administrativa, Financiera y Gestión Humana a través del reporte de requerimientos entregado por el responsable del aplicativo SIFA, en relación con la oportunidad en la atención los PQRS, entre del 1 de Julio al 31 de diciembre 2022.

MARCO NORMATIVO:

Ley 87 de 1993: "Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones".

Ley 1474 de 2011: "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública."

Decreto 1083 de 2015: "Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública."

Decreto 1755 de 2015: "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo"

DESARROLLO

En atención a que la Empresa Pública de Soacha EPUXUA AVANZA E.I.C.E, es una empresa creada en el año 2021 y que en el momento se encuentra en adopción y aplicación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG y que por ende está en proceso de construcción del Sistema de Control Interno de la entidad, la evaluación presentada tendrá

	OFICINA DE CONTROL INTERNO	
	INFORME SEGUIMIENTO PQRS	
	PRIMER SEMESTRE 2023	

como referente el seguimiento y la evaluación de los registros de la información de la entidad en cuanto a la correspondencia recibida y cargada en el aplicativo SINFA.

De acuerdo a lo informado por el área se estableció que todas las comunicaciones allegadas a la entidad se les iba a dar el tratamiento de derecho de petición y se determino que su respuesta debía ser en diez días, con algunas salvedades.

Finalizando el mes de junio se contrato a una persona para que apoyara la gestión de los PQRS en la entidad.

PQRS RECIBIDAS EN EL PERIODO

Tabla N°1: PQRS primer semestre 2023

PERIODO 2023	CANTIDAD	VARICION	%
ENERO	72	-	-
FEBRERO	126	54	75%
MARZO	160	34	26,98%
ABRIL	131	-29	-18,12%
MAYO	85	-46	-35,11%
JUNIO	85	0	0%
TOTAL PERIODO	659		

Fuente: Propia – Oficina de Control Interno

Con relación a la información de PQRS de la vigencia del Primer Semestre de 2023, se tomó como fuente la matriz de PQRS enviada por la Subgerencia Administrativa, Financiera y Gestión Humana que contiene los requerimientos recibidos en el periodo comprendido entre el 01 de enero al 30 de junio 2023, se encontró un total de 659 solicitudes individuales.

Del análisis de la información se evidencia que, de las 659 solicitudes individuales, los mayores picos de solicitud se presentaron en los meses de febrero, marzo y abril (ver tabla N°1)

MODALIDADES O TIPOLOGÍAS DE PQRS

Tabla N°2: PQRS: Según descripción Aplicativo SIFA

TIPO	CANTIDAD
ACCION DE TUTELA	4
CORRESPONDENCIA GENERAL	67
DERECHO PETICION (5 DIAS)	29
DERECHO DE PETICION	201
TRAMITES	358
TOTAL PERIODO	659

Fuente: Propia – Oficina de Control Interno

	OFICINA DE CONTROL INTERNO	
	INFORME SEGUIMIENTO PQRS	
	PRIMER SEMESTRE 2023	

NOTA: La Oficina de Control Interno clasificó en este documento como "TRAMITE" aquellas solicitudes para el préstamo del espacio público, ya que algunos espacios son de responsabilidad de nuestra entidad y que debe seguirse un protocolo para su préstamo y otros pudieran ser de responsabilidad de la administración municipal.

Se observa que el mayor número de requerimientos se presentaron solicitando gestiones del espacio público 358, seguidas por los derechos de petición con 201 (ver Tabla N°2).

CANALES DE ATENCION PQRS

TABLA N°3: PQRS: Según el canal de radicación

CANAL	CANTIDAD
PAGINA WEB	1
CORREO ELECTRONICO (INTERNO Y EXTERNO)	345
RECEPCION	313
TOTAL PERIODO	659

Fuente: Propia – Oficina de Control Interno

Se observo que el mayor numero de requerimientos ingresaron a la entidad vía correo electrónico con 345 solicitudes (ver Tabla N°3).

MODALIDADES O TIPOLOGÍAS DE PQRS POR AREA

TABLA N°3: PQRS: Según el área para la cual fue radicada la solicitud.

TIPO	GERENCIA	SEC GENERAL	D/ EST. PROYEC	D. UERBANA	SUBG AFGH	SUBG TECNICA	D. EJ PROYE C	TOTAL
ACCION DE TUTELA	2	1	1					4
CORRESPONDENCIA GENERAL	16	3	35	8	2	3		67
DERECHO PETICION (5 DIAS)	1	9	1	13	4	1		29
DERECHO DE PETICION TRAMITES	9	19	80	53	34	6		201
TOTAL PERIODO	28	37	132	374	43	10	35	659

Fuente: Propia – Oficina de Control Interno

El área que mas requerimientos presento fue la Dirección de Operación Urbana con 374, esto debido a su interacción por el manejo del espacio público, seguida por la dirección de Estructuración de Proyectos con 132 (ver Tabla N°4).

TÉRMINOS DE RESPUESTA

Al revisar los términos de respuesta se encontró que los documentos revisados estuvieron en términos, sin embargo, se observó que muchas de las solicitudes no son cerradas en el

	OFICINA DE CONTROL INTERNO	
	INFORME SEGUIMIENTO PQRS	
	PRIMER SEMESTRE 2023	

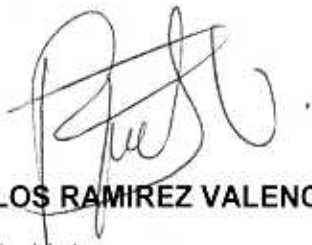
aplicativo SINFA, lo que hace difícil determinar el tiempo en que se dio respuesta al documento y el cálculo de su término.

CONCLUSIONES

- La Empresa Pública de Soacha EPUXUA AVANZA E.I.C.E, cumple con las respuestas a los requerimientos establecidos por sus usuarios en cuanto a los tiempos de respuesta.
- El aplicativo SINFA cumple con las especificaciones optimas para el control de los requerimientos allegados a la entidad, sin embargo, se necesita del compromiso de los funcionarios para su debido diligenciamiento y el desarrollo de sus gestiones.
- Se observa que la Subgerencia Administrativa, Financiera y Gestión Humana, tiene la función de coordinar las acciones tendientes al Servicio al Cliente, por esta razón es de suma que desarrolle las acciones tendientes al seguimiento y control de los requerimientos de los usuarios.

RECOMENDACIONES

- Se debe planear, organizar y controlar información dispuesta en el aplicativo SINFA, con el fin de evitar situaciones como: saltos de códigos, dispersión de conceptos, diligenciamiento extemporáneo e inexistente, entre otros.
- Es de suma importancia realizar los seguimientos de los requerimientos y/o PQRS con el objeto de analizar la información proveniente de los usuarios.



JUAN CARLOS RAMIREZ VALENCIA

Jefe de Control Interno

EPUXUA AVANZA E.I.C.E