
	OFICINA DE CONTROL INTERNO	
	INFORME SEGUIMIENTO PQRS	
	SEGUNDO SEMESTRE 2023	

INFORME SEGUIMIENTO PQRS

EPUXUA AVANZA E.I.C.E

SEGUNDO 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 segundo 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 julio de 2023 hasta el 31 de diciembre 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 la información aportada por la Subgerencia Administrativa, Financiera y Gestión Humana a través del reporte de requerimientos entregado por el responsable del aplicativo SINFA, en relación con la oportunidad en la atención a los PQRS (Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias), entre el 1 de Julio al 31 de diciembre 2023.



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"*

	OFICINA DE CONTROL INTERNO	
	INFORME SEGUIMIENTO PQRS	
	SEGUNDO SEMESTRE 2023	

DESARROLLO

En atención a que la Empresa Pública de Soacha EPUXUA 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 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 la Subgerencia Administrativa, Financiera y Gestión Humana, 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 (10) días, con algunas salvedades.

El proceso se rige mediante la Circular 02 de 2023, por la cual se implementó el procedimiento de atención de PQRS en la entidad. Así mismo, se evidencio que este procedimiento aun no ha sido registrado en el Sistema Integrado de Gestión de la Entidad.



El proceso manifiesta que los canales virtuales para las solicitudes y peticiones de los ciudadanos esta disponible las 24 horas del día tiene disponibles manifiesta.

La entidad cuenta con un software de información - SINFA para realizar la trazabilidad de las solicitudes y peticiones allegadas por la ciudadanía, de acuerdo a los tiempos establecidos en la Circular 02 de 2023.

El proceso cuenta con una persona encargada de coordinar las respuestas y realizar la trazabilidad de la gestión de los PQRS en la entidad.

La entidad cuenta con tres medios para recibir la PQRS a saber:

1. **Medio físico:** Este se da en las instalaciones de la entidad, se genera un radicado en el aplicativo SINFA, el cual redirecciona a la persona encargada de coordinar y dar respuesta, y enviarla en los tiempos correspondientes.
2. **Medio electrónico:** Este se realiza a través de los correos institucionales contactenos@epuxua.gov.co, notificacionesjudiciales@epuxua.gov.co y pqrs@epuxua.gov.co, se genera un radicado, el cual lo redirecciona a la persona encargada de coordinar y dar respuesta, y enviarla en los tiempos correspondientes.
3. **Página Web:** Al ingresar a la página web de la entidad (www.epuxua.gov.co), en el link atención al ciudadano se despliega un link <https://epuxua.gov.co/atencion-al-ciudadano/> y se despliega un formato para describir allí PQRSDF, al ser diligenciado se direcciona al correo institucional contactenos@epuxua.gov.co, el aplicativo SINFA le genera un radicado y lo redirecciona a la persona encargada de coordinar y dar respuesta, y enviarla en los tiempos correspondientes.

	OFICINA DE CONTROL INTERNO	
	INFORME SEGUIMIENTO PQRS	
	SEGUNDO SEMESTRE 2023	

PQRS RECIBIDAS EN EL PERIODO

La Empresa Pública de Soacha EPUXUA AVANZA E.I.C.E, de acuerdo a la información aportada por el área en el periodo comprendido entre el 1 de julio y 31 de diciembre de 2023 recibió un total de 2126 registros, comprendidas entre solicitudes y peticiones de diferente índole.

Los ítems de referencia del Sistema Documental SINFA, son los siguientes:



- Numero de radicado.
- Tipo de documento.
- Dependencia a la cual le fue asignada.
- Fecha de radicado.
- Estado de solicitud.
- Fecha de la respuesta.

Bajo este análisis de acuerdo a lo informado por el proceso se puede caracterizar la correspondencia recibida de las siguientes maneras:

- Correspondencia por tipo de documento

Tabla N°1: Correspondencia por tipo de documento - PQRS segundo semestre 2023

TIPO	CANTIDAD
Oficio Informativo	795
Derecho de petición	61
Solicitudes de Información	323
Solicitud de copias	1
Permisos	6
Acciones de tutela	5
Reclamos	1
Invitaciones	26
Peticiones	4
Solicitud derechos de petición	47
Derecho de petición traslado por competencia	2
Solicitud de informe a otras entidades	1
Solicitud informe de gestión	2
Informe de gestión	9
Comunicaciones relacionadas con bienes inmuebles	1
Acta de cierre de caja menor y soportes	1
Acuerdo de concertación, seguimiento retroalimentación y evaluación de compromisos gerenciales	1
Acta comité de gerentes de proyectos	2
Acta seguimientos de proyectos	1

	OFICINA DE CONTROL INTERNO	
	INFORME SEGUIMIENTO PQRS	
	SEGUNDO SEMESTRE 2023	

Informe de monitoreo, seguimiento y control integral de proyectos	17
Actas de servicio de monitoreo, seguimiento y control integral de proyectos	40
Correspondencia recibida	1
Solicitud espacio publico	542
Derecho de petición (5) días	44
Radicación factura	193
Total	2126

Fuente: Subgerencia Administrativa, Financiera y Gestión Humana

Con relación a la información de PQRS de la vigencia del segundo semestre de 2023, se tomó la envid en el informe de PQRS enviada por la Subgerencia Administrativa, Financiera y Gestión Humana, que contiene los requerimientos recibidos en el periodo comprendido entre el 01 de julio al 31 de diciembre 2023, se encontró un total de 2126 solicitudes individuales.

Del análisis de la información se evidencia que es importante que la Subgerencia Administrativa, Financiera y Gestión Humana realice una homogenización de la información a fin de generar una paridad estadística que permita realizar una evaluación clara y real de los PQRS.



MODALIDADES O TIPOLOGÍAS DE PQRS

Tabla N°2: PQRS: Según descripción Aplicativo SIFA

TIPO	CANTIDAD SEGUNDO SEMESTRE	CANTIDAD PRIMER SEMESTRE	VARIACION	VARIACION PROCENTUAL
ACCION DE TUTELA	5	4	1	25%
CORRESPONDENCIA GENERAL	1096	67	1029	1536%
DERECHO PETICIÓN (5 DIAS)	44	29	15	52%
DERECHO DE PETICIÓN	439	201	238	118%
TRAMITES	542	358	184	51%
TOTAL PERIODO	2126	659	1467	223%

Fuente: Propia – Oficina de Control Interno

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.

	OFICINA DE CONTROL INTERNO	
	INFORME SEGUIMIENTO PQRS	
	SEGUNDO SEMESTRE 2023	

Como se puede observar en la Tabla N°. 2, se presentaron un total de 483 derechos de petición (PQRS), lo que representa un crecimiento del 118% con referencia al semestre anterior y 542 tramites con un aumento del 51%.

Sin embargo, si se observa la tabla numero 1, es importante que el proceso homogenice la información para tener certeza estadística de lo evidenciado.

TÉRMINOS DE RESPUESTA



Al revisar los términos de respuesta se encontró que los documentos revisados estuvieron en términos, del total de la correspondencia recibida (2126), 123 en proceso de respuesta o abiertas, lo que representa el 5.79%, y 2003 de la correspondencia recibida se dio respuesta, lo que representa un 94.21%.

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 la homogenización de la información para determinar y clasificar de manera clara la gestión de correspondencia y el seguimiento a los PQRS.
- 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 importancia que desarrolle las acciones tendientes al seguimiento y control de los requerimientos de los usuarios.

RECOMENDACIONES

- Es de suma importancia realizar los seguimientos de los requerimientos y/o PQRS con el objeto de analizar la información proveniente de los usuarios.
- Se recomienda caracterizar la información recibida con el objeto de definir qué información es un PQRS y cual es información general o interna.
- Se recomienda parametrizar de manera homogénea la información recibida y cargada en el aplicativo SINFA con el objeto de mejorar su análisis y gestion.

	OFICINA DE CONTROL INTERNO	
	INFORME SEGUIMIENTO PQRS	
	SEGUNDO SEMESTRE 2023	

Fuente de la información: Oficio SAFGH-005-2024, Respuesta a Solicitud de Informe PQRS para la Subgerencia Administrativa, Financiera y Gestión Humana, bajo radicado No. 002120 de fecha enero 12 de 2024.



JUAN CARLOS RAMIREZ VALENCIA
Jefe Oficina de Control Interno
EPUXUA AVANZA E.I.C.E