

Soacha, Cundinamarca, mayo 15 de 2024

**INFORME PRIMER TRIMESTRE PQRSDF EN LA EMPRESA PÚBLICA DEL MUNICIPIO DE SOACHA EPUXUA AVANZA E.I.C.E.**

Cordial Saludo,

La SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA, FINANCIERA Y GESTIÓN HUMANA, se permite dar informe del primer trimestre 2024:

Sea lo primero indicar que por medio de la Circular Nro. 002 del 2023 se implementó el Procedimiento de atención de PQRSDF en la Empresa Pública del Municipio de Soacha EPUXUA AVANZA E.I.C.E. Por medio de la cual (...) *EPUXUA AVANZA E.I.C.E. está comprometida con el fomento de la participación ciudadana, la transparencia y el acceso a la información pública. En este sentido atiende las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones que las partes interesadas interponen ante la entidad. Es así como, en el marco de la normativa existente para la materia, EPUXUA AVANZA E.I.C.E. define y gestiona el proceso de atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones que, a través de los diferentes canales, presentan los usuarios y/o interesados respecto de los servicios prestados por la Empresa (...).*

De lo indicado anteriormente, es importante resaltar el fin que tiene el procedimiento mencionado para generar una respuesta de manera adecuada a los usuarios y/o interesados en el momento de presentar un derecho de petición, ejerciendo su derecho fundamental y por lo cual, es menester tener en cuenta los canales que hay a su disposición las 24 horas del día.

Dicho esto, en el marco de los contratos suscritos en la vigencia 2024, se encuentra el Contrato No. 027-2024 cuyo objeto fue "CONTRATO DE ARRENDAMIENTO DE UN SOFTWARE DE INFORMACIÓN ERP EN LA NUBE (SAAS). PARA LOS MODULOS REQUERIDOS EN LAS DIFERENTES AREAS DE EPUXUA AVANZA E.I.C.E". En relación con esto, para el primer trimestre del año 2024, periodo objeto del presente informe, se direccionó el módulo para atención de PQRSDF implementado por el Sistema de Gestión Documental de la Entidad conocido como SINFA.

En este módulo se categoriza la clase de petición conforme a los tiempos relacionados en el procedimiento mencionado. Por tal razón, cada vez que se radica una solicitud, el mismo sistema arroja el termino para dar una contestación y a su vez si la misma petición se encuentra vencida.

De lo anterior es importante mencionar los canales que brinda la Empresa Pública de Soacha EPUXUA AVANZA E.I.C.E. al usuario y/o interesado, para la recepción de las solicitudes así:

1. **MEDIO FÍSICO.** Por medio físico en las instalaciones de la Empresa Pública del Municipio de Soacha que se encontraba ubicada, para el periodo en

mención, en la Carrera 7 A # 18-57 permite interponer la solicitud generando un número de radicado, el cual se direcciona a la dependencia encargada de resolver la solicitud y enviarla al solicitante de manera pertinente, por medio del Sistema de Gestión Documental SINFA.

- MEDIO ELECTRÓNICO.** También se realizó de manera electrónica por medio del correo oficial de la Empresa Pública de Soacha *EPUXUA AVANZA E.I.C.E.*, [contactenos@epuxua.gov.co](mailto:contactenos@epuxua.gov.co), [notificacionesjudiciales@epuxua.gov.co](mailto:notificacionesjudiciales@epuxua.gov.co) y [pgrs@epuxua.gov.co](mailto:pgrs@epuxua.gov.co). Al momento de recibir una solicitud por medio de correo, se genera un radicado SINFA, direccionándolo a la dependencia encargada para generar la respuesta a la petición y enviarla en los tiempos correspondientes.
- PÁGINA WEB.** Al interior de la página web de la Empresa Pública de Soacha *EPUXUA AVANZA E.I.C.E* identificada como [www.epuxua.gov.co](http://www.epuxua.gov.co), se orientó una opción de atención al ciudadano. En esta opción, se presenta un formato de PQRSDf por medio del cual los ciudadanos pueden interponer sus solicitudes llenando el formulario. Esta opción direcciona la petición al correo oficial de la empresa ([contactenos@epuxua.gov.co](mailto:contactenos@epuxua.gov.co)), generando un radicado por medio del sistema SINFA y enviándolo a la dependencia encargada de dar la respuesta en los términos de ley.

En síntesis, una vez analizado lo precedente se informa que dentro del periodo comprendido entre el 1 de enero al 31 de marzo del año 2024 se recibieron 362 solicitudes que reporta el sistema SINFA, y las radicación manualmente en el primer trimestre. Dentro de ellas se han establecido los siguientes ítems a tener en cuenta:

- Número de radicado
- Tipo de documento
- Dependencia a la cual fue radicada
- Fecha de radicado
- Estado de la solicitud
- Fecha de la respuesta
- 

A continuación, se relacionan las solicitudes recibidas por dependencia:

Tabla 1.

DEPENDENCIA	2024
SUBGERENCIA TÉCNICA	118
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA Y TALENTO HUMANO	58
DIRECCIÓN DE EJECUCIÓN DE PROYECTOS	98
DIRECCIÓN DE OPERACIÓN URBANA	65
GERENCIA	12
DIRECCIÓN DE ESTRUCTURACIÓN DE PROYECTOS	6
SECRETARÍA GENERAL	5

Total 362

La tabla "Correspondencia por Dependencia" ofrece un panorama detallado de las interacciones recibidas a través del sistema de PQRS, categorizadas según la dependencia o área responsable de su gestión. Esta herramienta proporciona una visión estratégica de cómo se distribuyen las solicitudes, quejas, reclamos y sugerencias entre las diferentes oficinas. Al analizar esta distribución, se puede evaluar la carga de trabajo de cada área y garantizar una asignación eficiente de recursos para atender de manera oportuna las necesidades expresadas por los usuarios.

Cordialmente,



**LIBIA YOLANDA LOZANO GONZALEZ**  
Subgerente Administrativo, Financiero y Gestión Humana

Elaboro: Angela Alfonso- Contratista