

SAFGH-005-2024

Soacha, Cundinamarca. Enero 30 de 2024

Doctor  
**JUAN CARLOS RAMIREZ VALENCIA**  
Jefe Control Interno  
Empresa Pública de Soacha Epuxua Avanza E.I.C.E  
Ciudad

**Asunto:** Respuesta a Solicitud de Informe de Seguimiento PQRSDF para la Subgerencia Administrativa, Financiera y Gestión Humana, bajo radicado 002120 de fecha enero 12 de 2024.

Cordial Saludo,

Por la presente, y conforme a la solicitud relacionada en el asunto, en la cual se requiere un informe de la SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA, FINANCIERA Y GESTIÓN HUMANA, de manera atenta se procede a dar respuesta en los siguientes términos:

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 2023, se encuentra el Contrato No. 034-2023 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 segundo semestre del año 2023, 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 Calle 12 No. 8ª – 36. Este mecanismo permite interponer la solicitud generando un numero 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.
2. **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 [pqrs@epuxua.gov.co](mailto:pqrs@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.
3. **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.

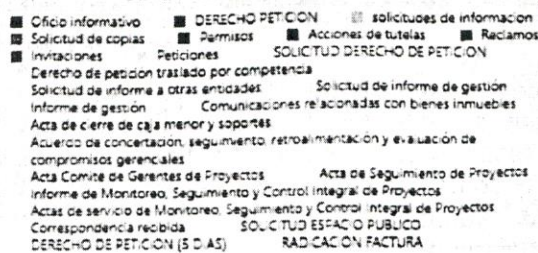
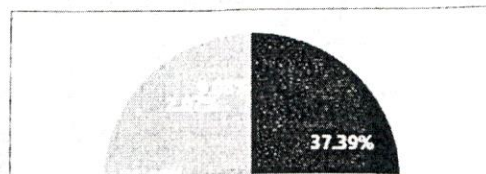
En síntesis, una vez analizado lo precedente se informa que dentro del periodo comprendido entre el 1 de julio al 31 de diciembre del año 2023 se recibieron 2.126 solicitudes. Dentro de ellas se han establecido los siguientes ítems a tener en cuenta:

- 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:

**TABLA 1**
**Correspondencia por Tipo de Documento**

Correspondencia	Total Correspondencia : 2126
Oficio informativo	795
DERECHO PETICION	61
solicitudes de informacion	323
Solicitud de copias	1
Permisos	6
Acciones de tutelas	5
Reclamos	1
Invitaciones	26
Peticiones	4
SOLICITUD DERECHO DE PETICION	47
Derecho de petición trasladado por competencia	2
Solicitud de informe a otras entidades	1
Solicitud de 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 de Seguimiento de Proyectos	1
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 PETICION (5 DIAS)	44
RADICACION FACTURA	193

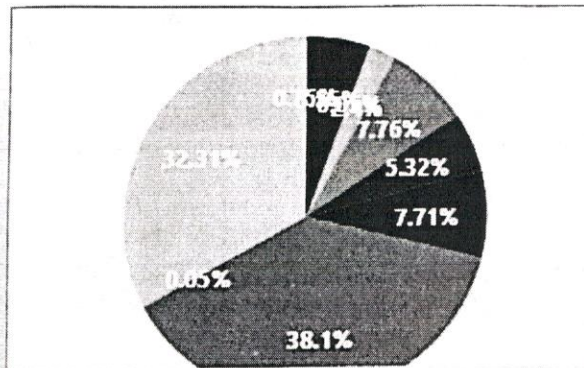
**Correspondencia por Tipo de Documento**


La tabla "Correspondencia por Tipo de Documento" presenta un análisis detallado de las interacciones recibidas a través del sistema de PQRS, clasificadas según el tipo de documento asociado. Este recurso ofrece una visión panorámica de la distribución de las solicitudes, quejas, reclamos y sugerencias, segmentadas por la

naturaleza de la documentación adjunta. Al desglosar esta información, se puede identificar con mayor precisión las áreas de mayor incidencia, permitiendo así una atención más focalizada y efectiva hacia las necesidades y preocupaciones expresadas por los usuarios.

**TABLA 2**
**Correspondencia por Dependencia**

Correspondencia	Total Correspondencia : 2126
GERENCIA	118
CONTROL INTERNO	1
SECRETARIA GENERAL	51
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA FINANCIERA Y GESTIÓN HUMANA	165
SUBGERENCIA TÉCNICA	113
DIRECCIÓN DE ESTRUCTURACIÓN DE PROYECTOS	164
DIRECCIÓN DE EJECUCIÓN DE PROYECTOS	810
DIRECCIÓN INMOBILIARIA Y GESTIÓN PREDIAL	1
DIRECCIÓN DE OPERACIÓN URBANA	687
DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	16

**Correspondencia por Dependencia**


- GERENCIA
- CONTROL INTERNO
- SECRETARIA GENERAL
- SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA FINANCIERA Y GESTIÓN HUMANA
- SUBGERENCIA TÉCNICA
- DIRECCIÓN DE ESTRUCTURACIÓN DE PROYECTOS
- DIRECCIÓN DE EJECUCIÓN DE PROYECTOS
- DIRECCIÓN INMOBILIARIA Y GESTIÓN PREDIAL
- DIRECCIÓN DE OPERACIÓN URBANA
- DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

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.

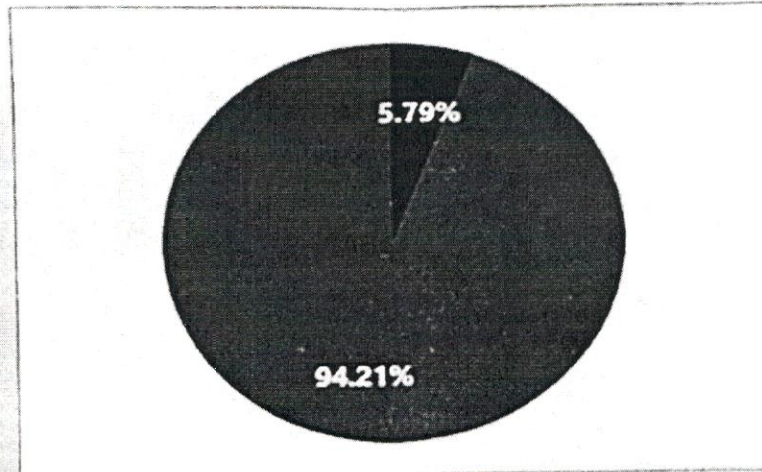


TABLA 3

**Correspondencia por Estado del Trámite**

Correspondencia	Total Correspondencia   2126
ABIERTO	123
CERRADO	2003

**Correspondencia por Estado del Trámite**



■ ABIERTO   ■ CERRADO

La tabla "Correspondencia por Estado del Trámite" ofrece una visión detallada del progreso y la gestión de las interacciones recibidas a través del sistema de PQRS, clasificadas según su estado actual en el proceso de seguimiento y respuesta. Este recurso permite monitorear eficazmente el flujo de trabajo y la eficiencia en la atención al cliente (interno y externo), al proporcionar una representación clara de las solicitudes, quejas, reclamos y sugerencias en diferentes etapas de su tratamiento. Al analizar esta información, se pueden identificar áreas de mejora en los procedimientos internos y garantizar una respuesta oportuna y satisfactoria a las inquietudes planteadas por los usuarios.

Con lo anterior esperamos haber dado respuesta amplia y suficiente a lo solicitado.

Cordialmente,

**SANDRA PATRICIA DÍAZ GUTIERREZ**  
Subgerente Administrativo, Financiero y Gestión Humana

Elaboro: Angela Alfonso- Contratación