

	<b>OFICINA DE CONTROL INTERNO</b> <b>INFORME SEGUIMIENTO PQRS</b> <b>PRIMER SEMESTRE 2024</b>	
---	---	---

**INFORME SEGUIMIENTO PQRS**  
**EPUXUA E.I.C.E**  
**PRIMER SEMESTRE 2024**

**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 2024.

**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 2024 hasta el 30 de junio de 2024.

**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 enero al 30 de junio 2024.

**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".*

**Circular 02 de 2023:** *"Procedimiento de Atención de PQRSDF en EPUXUA AVANZA E.I.C.E"*

**Circular 08 de 2024:** *"Aplicativo SINFA – Manejo de Correspondencia."*

 Empresa Pública de Soacha	<b>OFICINA DE CONTROL INTERNO</b> <b>INFORME SEGUIMIENTO PQRS</b> <b>PRIMER SEMESTRE 2024</b>	
--	---	---

## DESARROLLO

La Empresa Pública de Soacha EPUXUA E.I.C.E, en el momento se encuentra en adopción y aplicación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, lo que implica que en el momento se encuentra desarrollando los procedimientos para determinar controles, roles y responsabilidades en 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 determinó 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 y la circular 08 de 2024 por medio de la cual se dan instrucciones para el manejo de la correspondencia. Así mismo, se evidenció al momento del seguimiento se tiene establecido un borrador para la actualización del procedimiento para el tratamiento de los PQRS y que está pendiente de aprobación por el líder del proceso y su inclusión o registro en el Sistema Integrado de Gestión de la Entidad.

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

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](mailto:contactenos@epuxua.gov.co), [notificacionesjudiciales@epuxua.gov.co](mailto:notificacionesjudiciales@epuxua.gov.co) y [pqrs@epuxua.gov.co](mailto: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](http://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

	<b>OFICINA DE CONTROL INTERNO</b> <b>INFORME SEGUIMIENTO PQRS</b> <b>PRIMER SEMESTRE 2024</b>	 <b>ALCALDÍA MUNICIPAL DE SOACHA</b>
---	---	--

[contactenos@epuxua.gov.co](mailto: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.

Sin embargo, se recomienda se revise de manera constante, para evitar la desconexión de los usuarios con la entidad.

#### **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 enero al 30 de junio de 2024 recibió un total de 375 registros, comprendidas entre solicitudes y peticiones de diferente índole.

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

- Número 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 primer semestre 2024

TIPO	CANTIDAD
Oficio Informativo	215
Derecho de petición	19
Quejas	3
Solicitudes de Información	70
Permisos	1
Invitaciones	1
Peticiones	12
Informe de gestión	9
Correspondencia recibida	1
Solicitud espacio público	41
Radicación factura	3
<b>Total</b>	<b>375</b>

Fuente: Oficina de Control Interno datos aportados por la Subgerencia Administrativa, Financiera y Gestión Humana

Con relación a la información de PQRS de la vigencia del primer semestre de 2024, se tomó la enviada por la Subgerencia Administrativa, Financiera y Gestión Humana, que contiene los requerimientos

	OFICINA DE CONTROL INTERNO	
	INFORME SEGUIMIENTO PQRS	
	PRIMER SEMESTRE 2024	

recibidos en el periodo comprendido entre el 01 de enero al 30 de junio 2024, se encontró un total de 375 solicitudes individuales.

Del análisis de la información se evidencio que la Subgerencia Administrativa, Financiera y Gestión Humana realizo una homogenización de la información a fin de generar una paridad estadística que permitió una evaluación de los PQRS, como se observa en la tabla N°1.

Es importante acotar que revisado el informe presentado en el trimestre anterior la Subgerencia Administrativa, Financiera reporto un total de 362 comunicaciones o requerimientos, si se observa el reporte actual se observan 375, dando como diferencia 13 comunicaciones o requerimientos. A qui es importante advertir que en tres meses llegaron solo 13 requerimientos o puede haber algún error en la toma de la información.

## MODALIDADES O TIPOLOGÍAS DE PQRS

Tabla N°2: PQRS: Según descripción Aplicativo SIFA

TIPO	CANTIDAD PRIMER SEMESTRE 2024	CANTIDAD SEGUNDO SEMESTRE 2023	VARIACION	VARIACION
ACCION DE TUTELA	0	5	-5	DISMINUYO
CORRESPONDENCIA GENERAL	230	1096	-867	DISMINUYO
QUEJAS	3	0	3	AUMENTO
DERECHO DE PETICIÓN	101	439	-338	DISMINUYO
TRAMITES	41	542	-501	DISMINUYO
TOTAL PERIODO	375	2126	-1751	DISMINUYO

Fuente: Propia – Oficina de Control Interno

**Nota:** La Oficina de Control Interno clasificó como trámite la solicitud de permisos y solicitudes de utilización 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.

Como se puede observar en la Tabla N°.2, se presentaron un total de 101 derechos de petición (PQRS) presentado una disminución significativa en los referentes al semestre anterior, se presentaron 3 quejas y 41 trámites. En el periodo de acuerdo a lo reportado no se presentaron acciones de tutela en contra de la entidad.

	OFICINA DE CONTROL INTERNO	 ALCALDÍA MUNICIPAL DE <b>SOACHA</b>
	INFORME SEGUIMIENTO PQRS	
	PRIMER SEMESTRE 2024	

## PQRS POR AREAS

Tabla N°3: PQRS: Según descripción Aplicativo SIFA

AREA	ACCION DE TUTELA	CORRESPONDENCIA GENERAL	QUEJAS	DERECHO DE PETICIÓN	TRAMITES
GERENCIA		11		1	
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA		21		28	
SUBGERENCIA TECNICA		83		12	
SECRETARIA GENERAL		7		13	
DIRECCION URBANA		13	3	25	41
DIRECCION ESTRUCTURACION		10		0	
DIRECCION EJECUCION		85		22	
TOTAL		230	3	101	41

Fuente: Propia – Oficina de Control Interno

Como se puede observar en la tabla N°3, el mayor número de requerimientos de correspondencia allegada a la entidad se encuentra en las áreas Dirección de Estructuración y la Dirección de Subgerencia Técnica, y mayor numero de derechos de petición se encuentra en las áreas de Subgerencia Administrativa, Financiera y Gestión Humana, y Dirección de Operación Urbana. Así mismo, la única área que presento quejas fue la Dirección de Operación Urbana con 3 quejas.

Las quejas estuvieron relacionadas con el servicio de parqueaderos que ofrece la entidad, a estas se les dio respuesta y se encuentran en estado cerrado.

## TÉRMINOS DE RESPUESTA

Al revisar los términos de respuesta en la información reportada no se pudo determinar los tiempos de respuesta en términos debido a que muchas de las peticiones aun aparecen en estado abierto en el aplicativo dispuesto para el control y seguimiento de los mismos SINFA.

Por lo anterior esta oficina advierte para que el área y el profesional encargado de la atención y seguimiento a los PQRS allegados a la entidad, mejore los sistemas de control en el aplicativo para que se de cumplimiento al cierre de los mismos y así evitar que el riesgo de no entregar a tiempo o dar respuesta a una solicitud se materialice.

	<p style="text-align: center;"><b>OFICINA DE CONTROL INTERNO</b> <b>INFORME SEGUIMIENTO PQRS</b> <b>PRIMER SEMESTRE 2024</b></p>	
---	--	---

## CONCLUSIONES

- La Empresa Pública de Soacha EPUXUA AVANZA E.I.C.E, presenta dificultad para establecer los términos de respuesta de una solicitud debido a que el aplicativo que existe para el control de estos presenta deficiencias en cuanto a su manejo por parte de los usuarios, puesto que no se completa el ciclo del proceso.
- El aplicativo SINFA cumple con las especificaciones optimas para el control de los requerimientos allegados a la entidad, sin embargo, se necesita la homogenización y control 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 , trámite 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 gestión.
- Se recomienda realizar seguimiento permanente a los usuarios del aplicativo y generar alertas que permitan terminar el ciclo del proceso.

Fuente de la información: base de datos enviada por correo electrónico, por parte de la Subgerencia Administrativa, Financiera y Gestión Humana a través de [contactenos@epuxua.gov.co](mailto:contactenos@epuxua.gov.co) de fecha 19 de julio de 2024.



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