

**DATOS GENERALES**

<b>TIPO DE INFORME</b>	INFORMES DE LEY	<input checked="" type="checkbox"/>	<b>¿NOMBRE DE INFORME?</b>	<b>INFORME PQRSDF SEGUNDO SEMESTRE VIGENCIA 2024</b>				
	PROGRAMACION DEL PAA ESTRATEGICO	<input type="checkbox"/>		MISIONAL	<input type="checkbox"/>	APOYO	<input type="checkbox"/>	EVALUCION Y MEJORA
<b>PROCESO EVALUADO</b>		<input type="checkbox"/>						
<b>PERIODICIDAD</b>	CUATRIMESTRAL	<input type="checkbox"/>	TRIMESTRAL	<input type="checkbox"/>				
	SEMESTRAL	<input checked="" type="checkbox"/>	MENSUAL	<input type="checkbox"/>				
	ANUAL	<input type="checkbox"/>						
<b>DESTINATARIO</b>	GERENTE	<input checked="" type="checkbox"/>	SUBGERENTE	<input checked="" type="checkbox"/>	COMI	<input checked="" type="checkbox"/>		
	SECRETARIA GENERAL	<input checked="" type="checkbox"/>	DIRECTOR	<input checked="" type="checkbox"/>	TE			
					NOMBRE DEL COMITÉ	<b>CICI</b>		
<b>FECHA INICIO</b>	<b>10</b>	<b>03</b>	<b>2025</b>	<b>FECHA DE ENTREGA</b>	<b>25</b>	<b>03</b>	<b>2025</b>	

**OBJETIVO / ALCANCE**

Verificar el cumplimiento normativo respecto a la atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias PQRSDF radicadas en el periodo comprendido entre el 01 de julio de 2024 y el 31 de diciembre de 2024 a la Empresa Pública del Municipio de Soacha EPUXUA AVANZA E.I.C.E., cuyo seguimiento se lleva a cabo sobre la base de datos y documentos que soportan esta actividad para el periodo en mención.

**MARCO NORMATIVO**

- ❖ **Constitución Política de Colombia Artículos 23, 103, 209 y 270. 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 190 de 1995.** Artículo 54. ...Las dependencias a que hace referencia el artículo anterior que reciban las quejas y reclamos deberán informar periódicamente al jefe o director de la entidad sobre el desempeño de sus funciones.
- ❖ **Ley 962 de 2005.** "Por la cual se dictan disposiciones sobre la racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos".
- ❖ **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." **Artículo 76.** Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.
- ❖ **Ley 1712 de 2014.** "Por la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones".
- ❖ **Decreto 103 de 2015.** "Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones".
- ❖ **Decreto 1083 de 2015.** "Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública".
- ❖ **Ley 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"

**DESARROLLO****METODOLOGIA**

Para el presente seguimiento la Oficina de Control Interno de la Empresa Pública del Municipio de Soacha EPUXUA AVANZA E.I.C.E., filtro y revisó cada una de las variables de la matriz PQRSD, cuyo reporte fue entregado por el responsable del aplicativo SINFA, con el fin de conocer cómo opera y cuál es el tratamiento que se da a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias- PQRSD presentadas por los peticionarios.

Por consiguiente, y en atención a que la Empresa Pública de Soacha EPUXUA AVANZA 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, le 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.

Sumado a lo anterior, y de acuerdo con 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.

También cabe mencionar que el proceso se rige mediante la Circular 02 de 2023, por la cual se implementó el procedimiento de atención de PQRSD en la entidad y la Circular 08 de 2024 por medio de la cual se dan instrucciones para el manejo de la correspondencia. Además, el proceso manifiesta que los canales virtuales para las solicitudes y peticiones de los ciudadanos esta disponible las 24 horas del día.

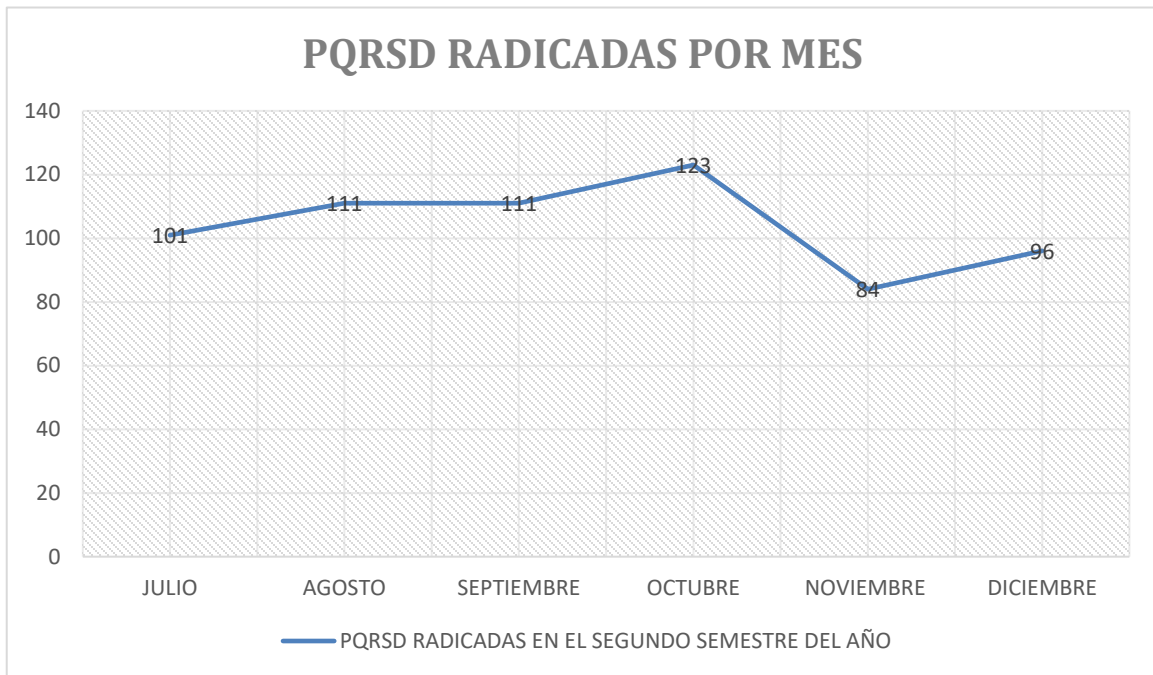
Así mismo, la entidad cuenta con un software de información – SINFA para realizar la trazabilidad de las solicitudes y peticiones allegadas por la ciudadanía y el tramite de las mismas en los tiempos establecidos según la Circular 02 de 2023; igualmente en el proceso se tiene una persona encargada de coordinar las respuestas y realizar la trazabilidad de la gestión de los PQRSD.

Por último, 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 son los siguientes:

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 6 Bis # 11-20 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 el link <https://epuxua.gov.co/atencion-al-ciudadano/> En esta opción, se presenta un formato de PQRSD 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.

### PQRSD RECIBIDAS EN EL SEGUNDO SEMESTRE DEL AÑO 2024

La empresa Pública del Municipio de Soacha EPUXUA AVANZA E.I.C.E., de acuerdo con la información reportada por el área encargada en el periodo comprendido entre el 1 de julio al 31 de diciembre del año 2024 se recibieron 626 solicitudes que reporta el sistema SINFA.



Al realizar un análisis más detallado podemos observar que, el mes de julio se presentaron 101 PQRSD, en el mes de agosto se presentaron 111 PQRSD, en el mes de septiembre 111 PQRSD, en el mes de octubre 123, en el mes de noviembre se presentaron 84, finalmente en el mes de diciembre se presentaron 96, lo que indica que el mes de noviembre, fue el mes en que menos requerimientos se realizaron por parte de los usuarios. También es importante destacar que, en el mes de octubre se recibieron el más alto número de PQRSD y en los meses de noviembre y diciembre se observa una significativa reducción.

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

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

De acuerdo con el anterior análisis y a lo establecido en el proceso se puede caracterizar la correspondencia recibida de las siguientes maneras:

### CORRESPONDENCIA POR TIPO DE DOCUMENTO

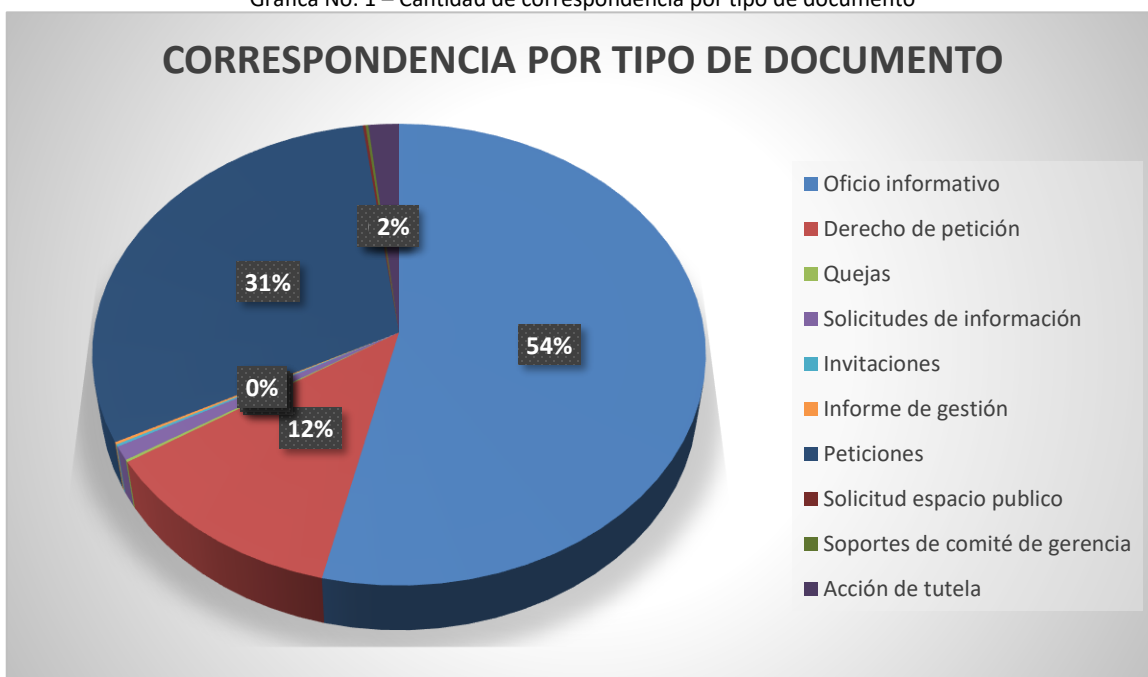
Tabla No. 1

CORRESPONDENCIA POR TIPO DE DOCUMENTO PQRSD SEGUNDO SEMESTRE 2024	
TIPO	CANTIDAD
Oficio informativo	336

Derecho de petición	77
Quejas	1
Solicitudes de información	6
Invitaciones	1
Informe de gestión	1
Peticiones	191
Solicitud espacio publico	1
Soportes de comité de gerencia	1
Acción de tutela	11
<b>TOTAL</b>	<b>626</b>

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

Grafica No. 1 – Cantidad de correspondencia por tipo de documento



Fuente: Propia – Oficina de Control Interno

Con relación a la información de PQRSD de la vigencia del segundo semestre de 2024, se tomó la enviada por la Subgerencia Administrativa, Financiera y Gestión Humana, que contiene los requerimientos recibidos en el período comprendido entre el 1 de julio al 31 de diciembre de 2024, se encontró un total de 626 solicitudes.

Es importante acotar que, revisado el informe del primer semestre del año 2024, la Subgerencia Administrativa, Financiera y Gestión Humana reportó un total de 375 comunicaciones o requerimientos, es decir, que hubo un aumento significativo en el segundo trimestre.

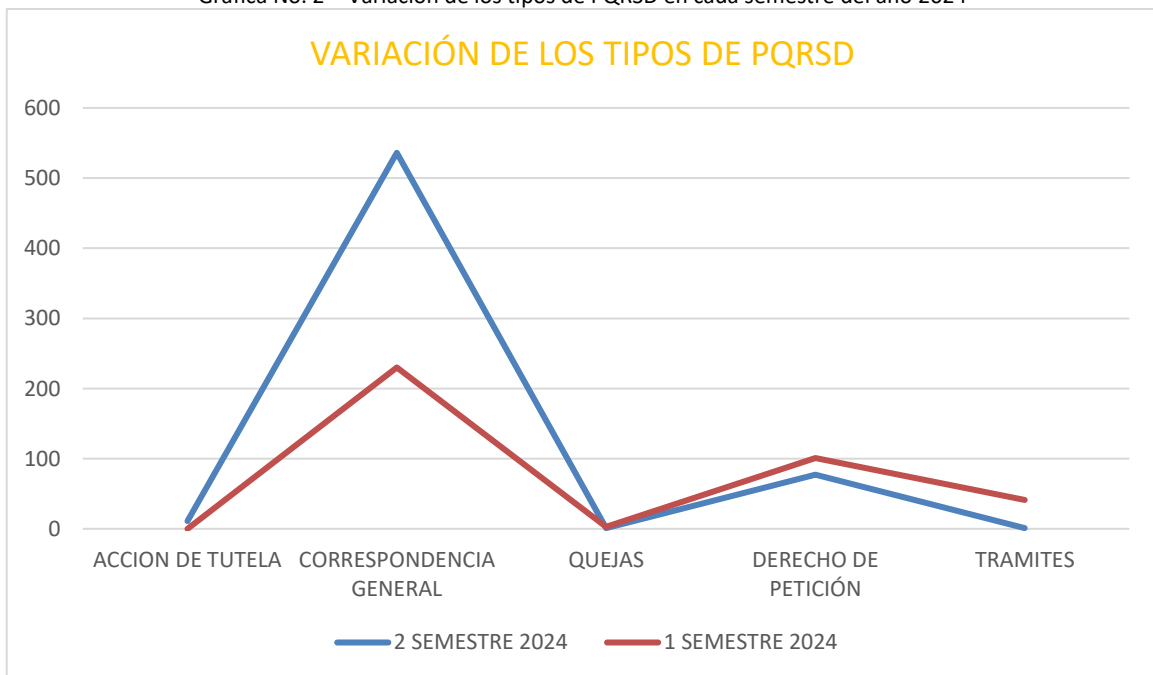
**MODALIDADES O TIPOLOGIA DE PQRS**

Tabla No. 2 – PQRSD SEGÚN DESCRIPCIÓN APLICATIVO SIFA

<b>PQRSD SEGÚN DESCRIPCIÓN APLICATIVO SIFA</b>				
<b>TIPO</b>	<b>CANTIDAD SEGUNDO SEMESTRE 2024</b>	<b>CANTIDAD PRIMER SEMESTRE 2024</b>	<b>VARIACIÓN</b>	<b>VARIACIÓN</b>
ACCION DE TUTELA	11	0	11	AUMENTO
CORRESPONDENCIA GENERAL	536	230	306	AUMENTO
QUEJAS	1	3	-2	DISMINUYO
DERECHO DE PETICIÓN	77	101	-24	DISMINUYO
TRAMITES	1	41	-40	DISMINUYO
<b>TOTAL, PERIODO</b>	<b>526</b>	<b>375</b>	<b>151</b>	<b>AUMENTO</b>

Fuente: Propia - Oficina de Control Interno

Grafica No. 2 – Variación de los tipos de PQRSD en cada semestre del año 2024



Fuente: Propia – Oficina de Control Interno

**Nota:** La Oficina de Control Interno recomendó se clasifique como tramite la solicitud de permisos y solicitudes de utilización en este documento como “TRAMITE” aquellas solicitudes para el préstamo de 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, según lo reportado en el informe de seguimiento de PQRSD del primer semestre de 2024.

Una vez realizada la nota anterior, se procede a generar el análisis de la tabla No. 2 y gráfica No. 2, la cual observa que en el primer semestre no se tuvieron acciones de tutelas, pero en el segundo semestre si, además que disminuyo el numero de derechos de petición del segundo semestre, con una cifra de 77 a comparación de la cantidad del primer semestre con 101, también se presentó aumento en la correspondencia general en el segundo semestre, así mismo, se puede decir que se presentó una disminución en las quejas referente al semestre anterior.

### PQRSD POR AREAS

Tabla No. 3 – PQRSD SEGÚN DESCRIPCIÓN APLICATIVO SIFA

<b>PQRSD SEGÚN DESCRIPCIÓN APLICATIVO SIFA</b>						
<b>AREA</b>	<b>ACCION DE TUTELA</b>	<b>CORRESPONDENCIA GENERAL</b>	<b>QUEJAS</b>	<b>DERECHO DE PETICIÓN</b>	<b>TRAMITES</b>	<b>TOTAL POR AREA</b>
GERENCIA	5	71		22		<b>98</b>
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA	1	19				<b>20</b>
SUBGERENCIA TÉCNICA	2	79		5		<b>86</b>
SECRETARIA GENERAL	2	68		10		<b>80</b>
DIRECCIÓN URBANA	1	131	1	34	1	<b>168</b>
DIRECCIÓN ESTRUCTURACIÓN						<b>0</b>
DIRECCIÓN EJECUCIÓN		167		6		<b>173</b>
CONTROL INTERNO		1				<b>1</b>
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>536</b>	<b>1</b>	<b>77</b>	<b>1</b>	<b>626</b>

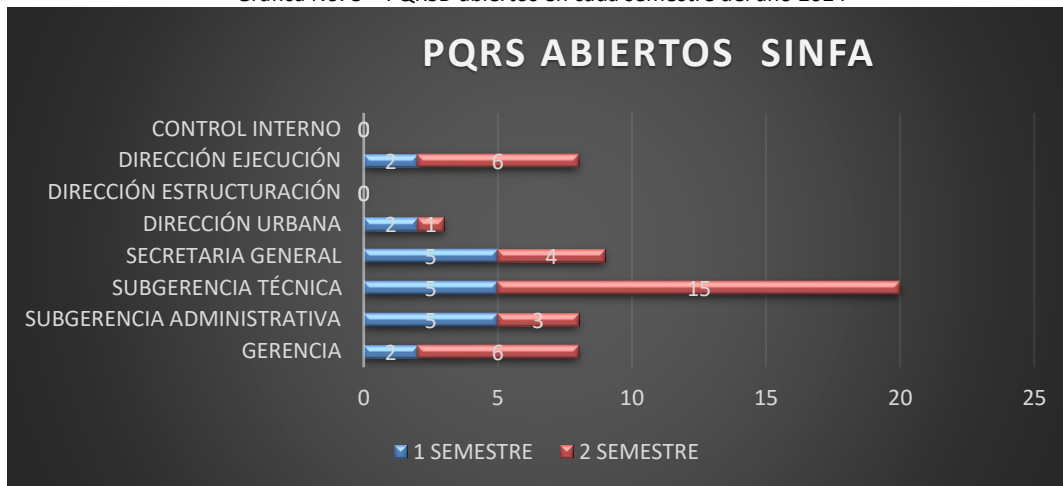
Fuente: Propia - Oficina de Control Interno

De la tabla No. 3 se puede concluir que el mayor numero de requerimientos de correspondencia allegada a la entidad se encuentran en las áreas de Dirección de Ejecución y en la Dirección de Operación Urbana, además que no tiene ningún PQRSD asignado es la Dirección de Estructuración. También, se observa que control interno solo tuvo 1 solicitud de carácter informativo, y la Dirección Urbana con 1 queja que fue resuelta.

### **TERMINOS DE RESPUESTA**

De acuerdo con la información reportada, no se pudo determinar los tiempos de respuesta en términos debido a que 56 peticiones del año 2024 aun aparecen en estado abierto en el aplicativo SINFA, el cual ha sido dispuesto para el control y seguimiento de las PQRSD, como se evidencia en la Grafica No. 3.

Grafica No. 3 – PQRSD abiertos en cada semestre del año 2024



Fuente: Propia – Oficina de Control Interno

Por consiguiente, se realiza la identificación del número de PQRSD abiertos por cada área y semestre del año 2024, relacionada en la siguiente tabla:



Tabla No. 4 – PQRSD abiertos según aplicativo SIFA

AREA	1 SEMESTRE	2 SEMESTRE	TOTAL POR AREA/ AÑO
GERENCIA	2	6	8
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA	5	3	8
SUBGERENCIA TÉCNICA	5	15	20
SECRETARIA GENERAL	5	4	9
DIRECCIÓN URBANA	2	1	3
DIRECCIÓN ESTRUCTURACIÓN	0	0	0
DIRECCIÓN EJECUCIÓN	2	6	8
CONTROL INTERNO	0	0	0
<b>TOTAL, POR SEMESTRE 2024</b>	<b>21</b>	<b>35</b>	<b>56</b>

Fuente: Propia - Oficina de Control Interno

Lo anterior, refleja fallas de seguimiento en los tiempos de respuesta, lo que afecta la percepción del usuario sobre la calidad del servicio, La falta de cierre de solicitudes, extemporánea, inconsistente, sugiere que no existe un monitoreo adecuado del proceso, lo que pone en riesgo la transparencia.

Ante esta situación, es fundamental implementar un procedimiento de PQRS que garantice la reducción de los tiempos de respuesta y el cumplimiento de los plazos establecidos por la ley. Algunas estrategias clave incluyen la optimización de los procesos internos de recepción y asignación de solicitudes, la creación de alertas automáticas para el cumplimiento de términos, y la capacitación del personal encargado en la gestión eficiente de PQRS.

	PROCESO GESTION EVALUACION Y MEJORA	Codigo: EM-CI-FO-01 Version: 1	
	OFICINA CONTROL INTERNO	Fecha: 12-03-2025	
	<b>FORMATO INFORME DE LEY, SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN</b>	Página 8 de 8	

### RIESGOS Y CONTROLES

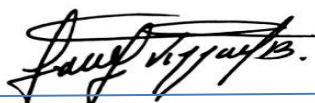
Realizada la verificación del mapa de riesgos del proceso de Gestión Tecnológica, se han identificado riesgos asociados a la Posibilidad de afectación económica y reputacional por deficiencia en la infraestructura tecnológica debido a la carencia de equipos de cómputo y gestión tecnológica de hardware y software necesario en el desarrollo de los procesos internos de la entidad.

Es necesario el fortalecer los controles actuales en la gestión y tramite de PQRS y de ser necesario replantearlos para evitar la materialización de dichos riesgos por la pérdida de información o posibles requerimientos de entes de control por la falta de seguimiento a los tiempos de respuesta.

### CONCLUSIONES /RECOMENDACIONES

- La Empresa Pública del Municipio de Soacha EPUXUA AVANZA E.I.C.E., tiene 56 PQRS en estado abierto en el sistema SINFA, no evidenciando respuesta, por lo cual, se recomienda presentar el plan de mejora para el tema.
- La Empresa Pública del Municipio 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.
- Actual no se evidencia se encuestas de satisfacción sobre los trámites y servicios que brinda la entidad.
- Caracterizar el proceso PQRS, definiendo con claridad el flujo de atención, responsables, tipo de solicitud, términos de respuesta y notificaciones.
- Parametrizar una alerta en la matriz para identificar de manera visual los casos próximos a vencerse, lo que permitirá una mejor gestión y cumplimiento de los términos establecidos en la Ley.
- Mantener un archivo de gestión actualizado por mes, donde se almacenen los soportes de las respuestas emitidas, asegurando la trazabilidad de las respuestas.
- Capacitar a los funcionarios y contratistas en la correcta clasificación de las PQRS, diferenciando peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones, con el objetivo de alimentar la matriz de manera correcta.
- Establecer mecanismos de evaluación periódica que permitan medir el impacto de las mejoras implementadas, asegurando un proceso continuo de optimización en la prestación de los servicios.

FIRMA:



FANNY VILLAMIL BECERRA  
JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO  
EPUXUA