



**INFORME
AUDITORÍA INTERNA DE SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS
Y SUGERENCIAS SEGUNDO SEMESTRE DE 2017**

ELABORADO POR: John Jairo Giraldo Granda
Coordinador de Control Interno

Jorge Hernán Suaza Bustamante
Contratista – Contador de Control Interno

DICIEMBRE DE 2017



TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN
2. ASPECTOS GENERALES
3. OBJETIVOS
4. ALCANCE
5. METODOLOGÍA
6. ANÁLISIS DEL COMPORTAMIENTO DE PQRSD – RECOMENDACIONES Y ACCIONES DE MEJORAMIENTO
7. ANÁLISIS DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS INGRESADOS POR DEPENDENCIA:
8. ANALISIS DE PQRSD ABIERTAS CON RESPUESTAS TEMPORALES, EXTEMPORÁNEAS Y/O VENCIDAS
9. ANÁLISIS POR TIPOS DE PQRSD RECIBIDAS:
10. ANALISIS DE PQRSD CLASIFICADAS POR MUNICIPIO DE PROCEDENCIA
11. RECOMENDACIONES



1. INTRODUCCIÓN

Entre los fines esenciales del Estado, se encuentran los de servir a la comunidad y facilitar su participación en las decisiones que los afectan en la parte económica, política, administrativa y cultural de la Nación, de la misma manera en desarrollo a los postulados constitucionales, se ha determinado que es obligación del Estado implementar todo tipo de acciones que faciliten a los ciudadanos la posibilidad de presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en la ley, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.

Por tanto, se determinó para las entidades del Estado el deber de establecer la implementación de una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las peticiones, quejas y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad. Por ello, para el cumplimiento oportuno de la atención ciudadana eficaz y eficiente la Ley 1474 2011 “Estatuto Anticorrupción” se estableció que la vigilancia al cumplimiento de la entidad en lo referente a la participación ciudadana, deberá desarrollarse por parte de la Oficina de Control Interno con la finalidad de verificar que el servicio se preste de conformidad con las disposiciones normativas vigentes.

Así las cosas, este informe se elabora con fundamento a la información suministrada por la Secretaría General de la entidad quien dentro de sus funciones le compete el direccionamiento y la coordinación de los documentos que ingresaron a Metroplús S.A como peticiones, quejas, reclamos, denuncias o sugerencias interpuestas por la ciudadanía durante el periodo comprendido entre el mes Julio hasta el 30 de diciembre del año 2017, todo esto con la finalidad de evidenciar el resultado del control y el seguimiento a las PQRSD, para efectos de concluir acciones de mejoramiento continuas, tendientes a la aplicación constante de medidas correctivas, preventivas y acciones de mejoramiento correspondientes según sea el caso.



2. ASPECTOS GENERALES

2.1 Auditado: PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS.

2.2 Área Responsable: De conformidad con las disposiciones legales que regulan la materia en especial las establecidas en la Constitución Política de Colombia, la Ley 1437 de 2011 “Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo” y la Ley 1755 de 2015 “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición”, para efectos de que Metroplús S.A. proceda a resolver las PQRSD de manera oportuna y con respuesta de fondo conforme los términos legales establecidos, se emitió Acto Administrativo adoptando las disposiciones legales vigentes sobre la materia, y se instituyó que la Oficina de Peticiones, quejas reclamos y sugerencias continuará coordinándose por la Secretaría General, conforme lo establecido en la Resolución Interna 95 de 2006; no obstante, cada dependencia de la entidad tiene en su cabeza la responsabilidad de entregar la contestación que le corresponda según el objeto de la petición, queja, reclamo, denuncia o sugerencia interpuesta por la ciudadanía conforme a los términos señalados en la Ley.

2.3 Términos y Definiciones: Para efectos del siguiente informe, entiéndanse los siguientes términos y definiciones:

Queja: Mecanismo para poner en conocimiento de Metroplús S.A. la ocurrencia de una situación irregular en la conducta de los servidores a su cargo.

Reclamo: Es la manifestación verbal o escrita de un tercero ante Metroplús S.A. sobre el incumplimiento o irregularidad de una de las características de los productos o servicios prestados por la Entidad.

Sugerencia: Proposición o idea que ofrece un usuario para mejorar un proceso relacionado con la prestación del servicio o el desempeño del prestador del mismo.

Denuncias: Documento o información donde se da noticia a la Autoridad competente de la comisión de una conducta irregular constitutiva de un posible delito o de una falta.



3. OBJETIVOS

3.1 Objetivo General: Dar cumplimiento a lo establecido la Ley 1474 2011 “Estatuto Anticorrupción” en especial a lo señalado su Artículo 76 que expresa *“En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad. La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios. (...)”*.

3.2 Objetivos Específicos: Evaluar la gestión que ha tenido METROPLÚS S.A., junto con sus funcionarios y contratistas en cuanto a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias recibidas en el periodo comprendido entre el mes Julio hasta el 30 de diciembre de 2017 por los diferentes canales de atención.

4. ALCANCE

Realizar el análisis del comportamiento de las diferentes PQRSD presentadas por la ciudadanía a Metroplús S.A durante el periodo comprendido entre el mes julio y hasta el 30 de diciembre de año 2017, con la finalidad de cumplir con la verificación del seguimiento y control de respuestas dadas a las mismas, para efectos de evidenciar el grado de cumplimiento y avance en la atención oportuna al ciudadano.

5. METODOLOGÍA

Se verificaron las bases de datos con las que METROPLÚS S.A. cuenta en sus diferentes canales de atención para peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, esto es, buzones, medio físico, telefónico y virtual.

5.1 Procedimiento de auditoria:

- Revisión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias recibidas por parte de Metroplús S.A en los diferentes canales de atención a la ciudadanía durante el periodo comprendido entre el mes julio hasta el 30 de diciembre del año 2017.
- Revisión y análisis de la información respecto a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.



6. ANÁLISIS DEL COMPORTAMIENTO DE PQRSD – RECOMENDACIONES Y ACCIONES DE MEJORAMIENTO:

Según la información relacionada en la matriz de PQRSD de la entidad, se recibieron en total ciento ochenta y seis (198) peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias durante el periodo comprendido entre el mes julio hasta el 30 de diciembre del año 2017.

DETALLE GENERAL POR TIPO DE RESPUESTA

PQRSD	RECIBIDAS DEL 1 DE JULIO AL 30 DE DICIEMBRE DE 2017	
Respuesta Definitiva	232	94,7%
Se tiene respuesta Temporal y Realizar seguimiento	1	0,4%
Con Términos Vencidos	0	0%
Dentro del término de Respuesta	12	4,9%
Total Recibidas	245	100%

DETALLE GENERAL POR TIPO DE RESPUESTA PQRSD

PQRSD	RECIBIDAS DEL 1 DE JULIO AL 30 DE DICIEMBRE DE 2017	
Petición por documentos de Información	126	51,42%
Peticiones	69	28,19%
Queja	39	15,91%
Sugerencia	8	3,26%
Consultas	3	1,22%
Reclamo	0	0,0
Total	245	100%

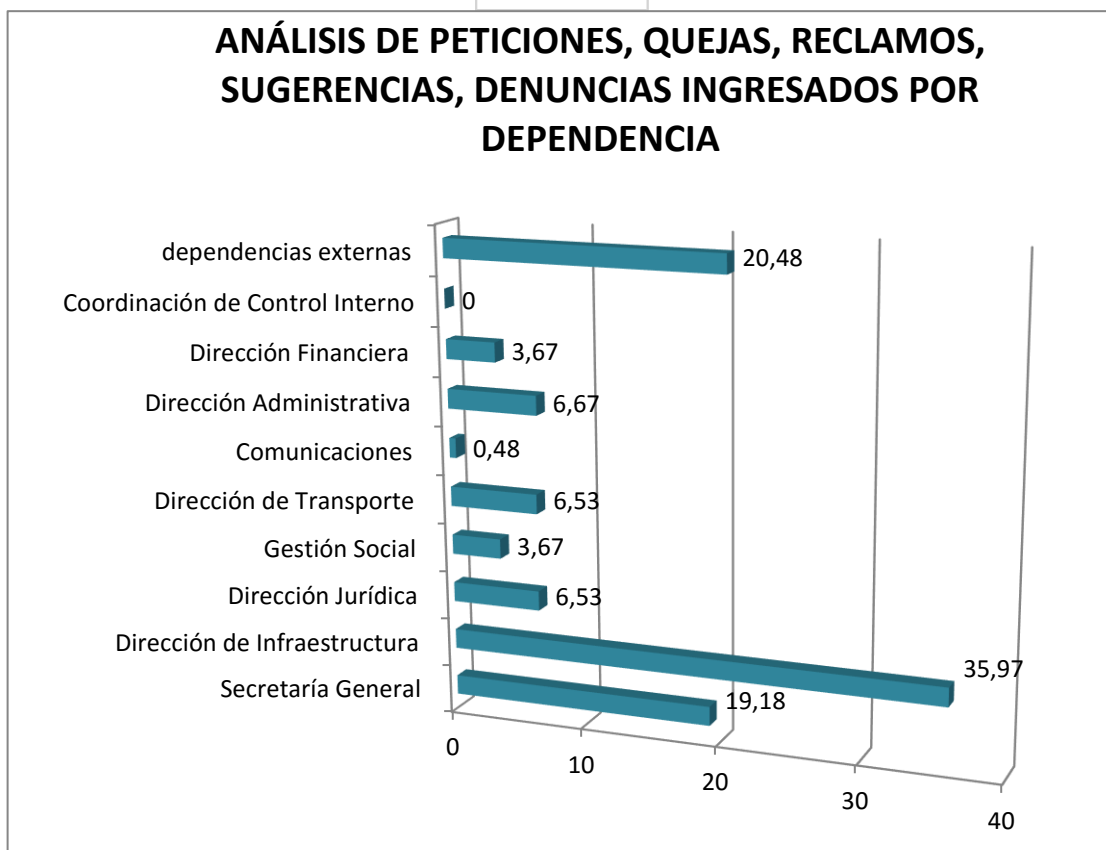
DETALLE GENERAL POR MEDIO DE PRESENTACIÓN DE LAS PQRSD

PQRSD	RECIBIDAS DEL 1 DE JULIO AL 30 DE DICIEMBRE DE 2017	
PQRS Física	72	29,39
PQRS Virtual	173	70,61
Total	245	100%

7. ANÁLISIS DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS INGRESADOS POR DEPENDENCIA:



PQRSD	RECIBIDAS DEL 1 DE JULIO AL 30 DE DICIEMBRE DE 2017	
Secretaría General:	47	19,18%
Dirección de Infraestructura:	88	35,97%
Dirección Jurídica:	16	6,53%
Gestión Social:	9	3,67%
Dirección de Transporte:	16	6,53%
Dirección Administrativa:	9	3,67%
Dirección Financiera:	9	3,67%
Dirección de comunicaciones	1	0,48
Coordinación de Control Interno	0,0	0,0%
Dependencias externa Metro, Secretaria Movilidad	50	20,40%
Total	245	100%



Grafica 1

8. ANALISIS DE PQRSD ABIERTAS CON RESPUESTAS TEMPORALES, EXTEMPORÁNEAS Y/O VENCIDAS:



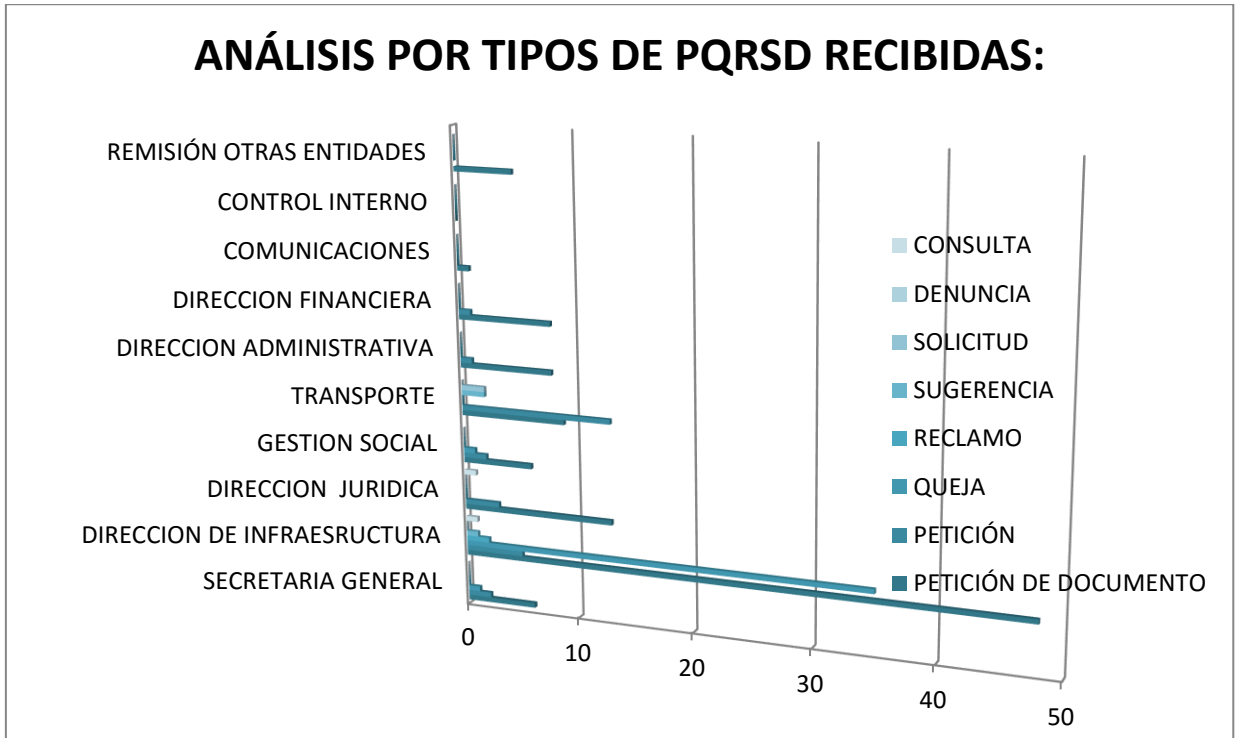
Con relación al análisis de las PQRSD del segundo semestre de 2017 que cuentan con respuestas temporales y están pendientes de respuesta de fondo, se pudo constatar mediante el proceso de auditoría que en la actualidad no existen PQRS pendientes de respuestas de fondo, por lo cual se congratula la gestión de las dependencias encargadas y se les expresa sobre la importancia de que continúen adelantando de manera constante las gestiones pertinentes para que se proceda de manera oportuna la respuesta de las PQRSD de conformidad con las disposiciones legales que regulan la materia en especial las establecidas en la Constitución Política de Colombia, la Ley 1437 de 2011 “Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo” y la Ley 1755 de 2015 “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición”, para efectos de que la entidad proceda a resolver las PQRSD de manera oportuna y con respuesta de fondo conforme los términos legales establecidos.

9. ANÁLISIS POR TIPOS DE PQRSD RECIBIDAS:

A continuación se encontrarán los diferentes tipos de PQRSD por dependencia, recibidas en Metroplús S.A. durante el periodo comprendido entre el mes julio hasta el 30 de diciembre de 2017.

TIPO DE PQRSD

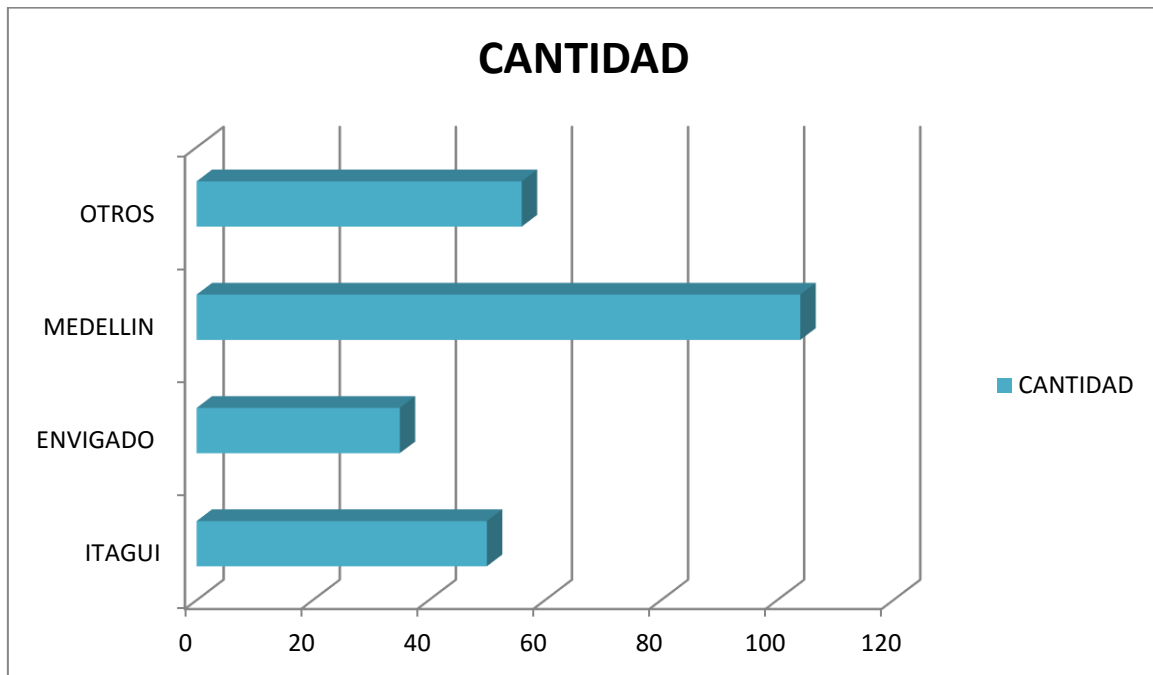
DEPENDENCIA	PETICIÓN DE DOCUMENTACIÓN DE INFORMACIÓN	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SEGERENCIA	CONSULTA	DENUNCIA
Secretaría general	6	2	1	0	0	0	0
Dirección de infraestructura	48	5	35	0	0		0
Dirección Jurídica	13	3	0	0	0	0	0
Dirección de Gestión social	6	2	1	0	0	0	0
Dirección de transporte	9	13	0	0	2	2	0
Dirección Administrativa	8	1	0	0	0	0	0
Dirección Financiera	8	1	0	0	0	0	0
Coordinación de Control Interno	0	0	0	0	0	0	0
comunicaciones	1	0	0	0	0	0	0
Dependencias Externa Remisión otras entidades ,Metro de Medellín, Secretaría de Movilidad	50	0	0	0	0	0	0



Grafica 2

10. ANALISIS DE PQRSD CLASIFICADAS POR MUNICIPIO DE PROCEDENCIA

MUNICIPIO	CANTIDAD
ITAGUI	50
ENVIGADO	35
MEDELLIN	104
OTROS	56
TOTAL	245



Grafica 3

11. RECOMENDACIONES Y OBSERVACIONES.

- Se evidente notoriamente la adecuada implementación de herramientas de control en las PQRSD por parte de la entidad, toda vez que es indudable la mejoría en la oportunidad de las de las respuestas.
- Las acciones de mejoramiento fijadas para la atención de las PQRSD fueron adecuadas, toda vez que llevaron a la entidad a dar respuesta definitiva y de fondo a las PQRSD aún abiertas (con respuesta temporal).
- Es importante recordar a las dependencias encargadas de entregar respuestas a las PQRSD, que realicen el seguimiento respectivo a las mismas, ya que pueden depender de otras entidades o de contratistas.
- Se precisa que la falta de la atención y trámite oportuno a las PQRSD y a los términos contemplados en la ley para resolverlas, constituyen falta disciplinaria para el servidor público de conformidad con la ley 734 de 2002.