



**INFORME**  
**SEGUIMIENTO SEGUNDO SEMESTRE PQRSD**

ELABORADO POR: John Giraldo Granda  
Coordinador de Control Interno

Laura Catalina Cifuentes Monroy  
Contratista de Control Interno

**MEDELLÍN**  
**DICIEMBRE 2018**



## **ASPECTOS GENERALES**

**Objetivo:** Determinar el cumplimiento a las respuestas de los usuarios e identificar las debilidades frente a las comunicaciones de los clientes, con el fin de formular planes de mejoramiento y buscando siempre que las PQRSD, tenga una respuesta oportuna y satisfactoria para los usuarios que utilizan este medio para dar a conocer sus opiniones.

### **Alcance:**

La evaluación se realiza a las comunicaciones presentadas entre los meses de julio a diciembre de 2018. La información contenida corresponde a la verificación realizada a la base de datos en un documento de Excel y al procedimiento para gestionar las comunicaciones de los clientes.

### **Área Responsable**

- Dirección de Gestión Social y Mercadeo

### **Metodología**

Las técnicas utilizadas para el desarrollo de la auditoría fueron:

- Verificación del procedimiento
- Verificación de la Matriz de la PQRSD

### **Procedimiento de auditoria**

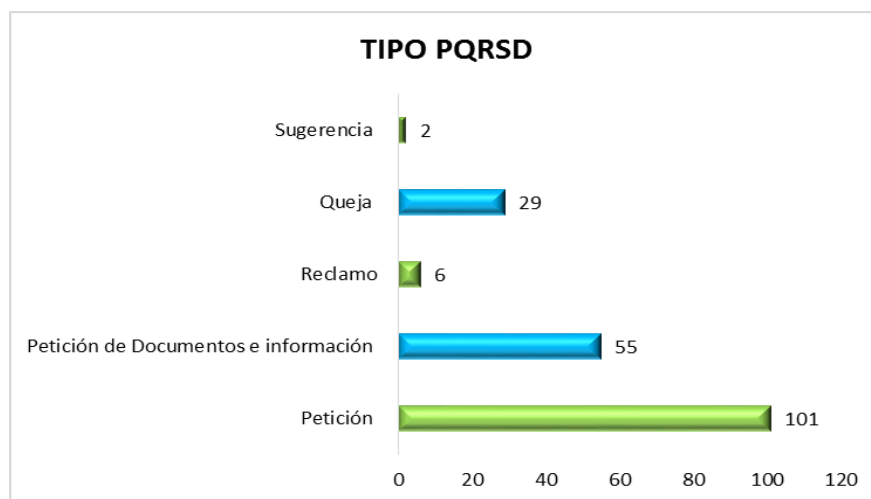
- Verificar el cumplimiento del procedimiento
- Verificar que se cumpla con la normatividad vigente
- Verificar el seguimiento realizado en la matriz de las PQRSD

## INFORME DETALLADO

Teniendo en cuenta que las PQRSD es una herramienta que permite conocer las distintas inquietudes y manifestaciones de los grupos de interés con el objetivo de fortalecer el servicio ofrecido y continuar en el camino hacia la excelencia se presenta el siguiente informe:

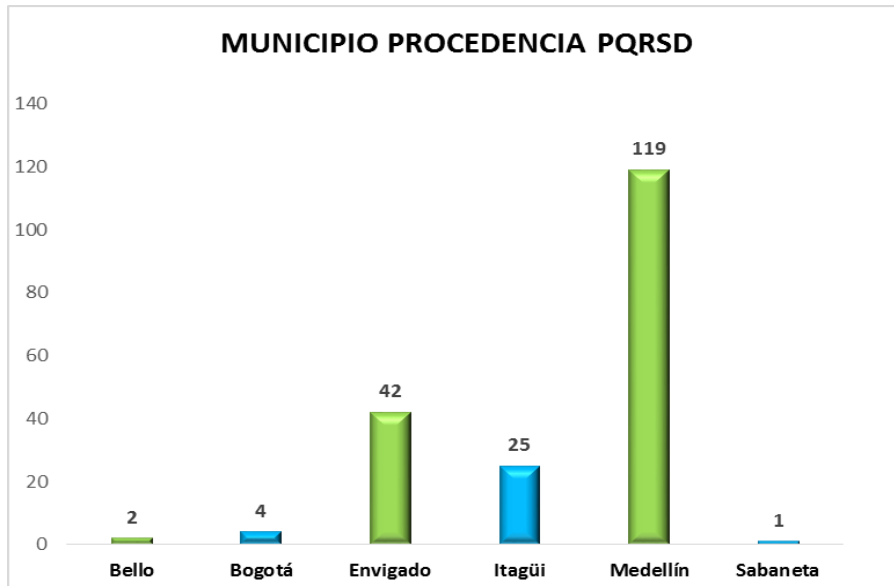
- Entre los meses de julio – diciembre de 2018 se recibieron 193 PQRSD de las cuales las peticiones representan el 52%.

Tipo PQRSD	Cantidad	% Participación
Petición	101	52%
Petición de documentos e información	55	28%
Reclamo	6	3%
Queja	29	15%
Sugerencia	2	1%
<b>Total</b>	<b>193</b>	<b>100%</b>



- Según se pudo evidenciar el mayor municipio que recibe PQRSD es Medellín

Municipio de Procedencia	Cantidad	% Participación
Bello	2	1%
Bogotá	4	2%
Envigado	42	22%
Itagüí	25	13%
Medellín	119	62%
Sabaneta	1	1%
<b>Total</b>	<b>193</b>	<b>100%</b>

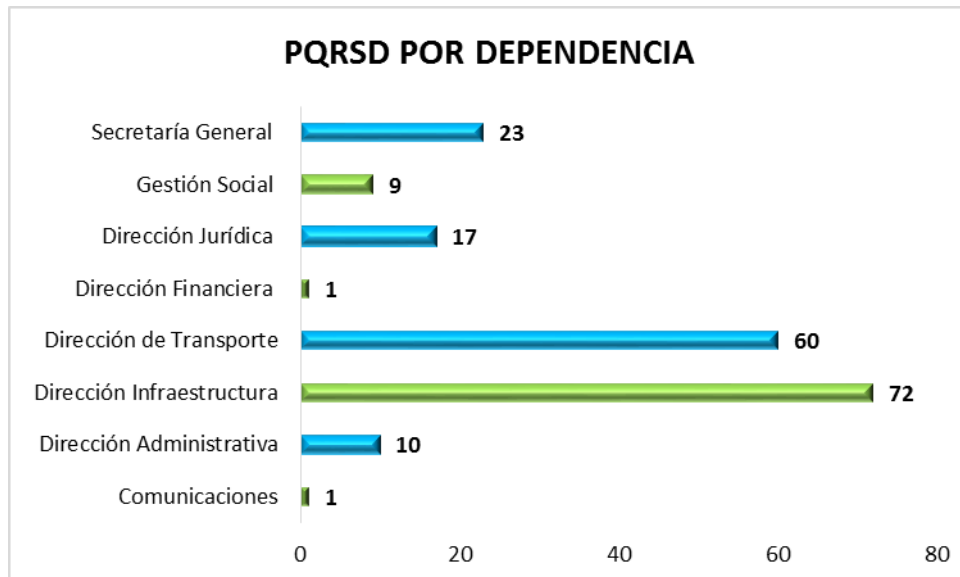


- En cuanto a la tipología el 55% de las PQRSD son virtuales y el 45% físicas

Tipo de Documento	Cantidad	% Participación
Virtual	107	55%
Física	86	45%
<b>Total</b>	<b>193</b>	<b>100%</b>



Dependencia	Cantidad	% Participación
Comunicaciones	1	1%
Dirección Administrativa	10	5%
Dirección Infraestructura	72	37%
Dirección de Transporte	60	31%
Dirección Financiera	1	1%
Dirección Jurídica	17	9%
Gestión Social	9	5%
Secretaría General	23	12%
<b>Total</b>	<b>193</b>	<b>100%</b>



## 1. Tiempos de Respuesta de las PQRS D

Teniendo en cuenta el procedimiento GG100-PR-GGI-02 establecido para la atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRS D) y los términos para resolverlas se pudo evidenciar lo siguiente:

Según el tiempo estipulado en el procedimiento “la atención de las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta en relación con las materias a cargo de la Entidad, se dará respuesta dentro de los Veintiocho (28) días siguientes a su recepción”.



Por lo anterior una de las peticiones quedó por fuera de este tiempo establecido:

Radicado Recibo	Fecha Recibo	PQRS	Respuesta Final	Diferencia fecha de recibo y Respuesta Final
201812210	13/08/2018	Petición	27/09/2018	32

### QUE SE DEBE MEJORAR Y PARA QUE

- Es importante en aras de mejorar la claridad de las respuestas y la información suministrada a los usuarios, especialmente al usuario ciudadano, continuar en la exploración de alternativas que conduzcan a disminuir el descontento por la complejidad, la falta de concreción de la respuesta y la utilización de lenguaje técnico.
- Implementar un plan de capacitación y entrenamiento al personal encargado de las PQRS.
- La entidad debe definir instrumentos de seguimiento y vigilancia eficaces y permanentes en el tiempo, para asegurarse de dar estricto cumplimiento a la Ley.

**JOHN GIRALDO GRANDA**

Coordinador de Control Interno