



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 2019. La información contenida en el presente informe, 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

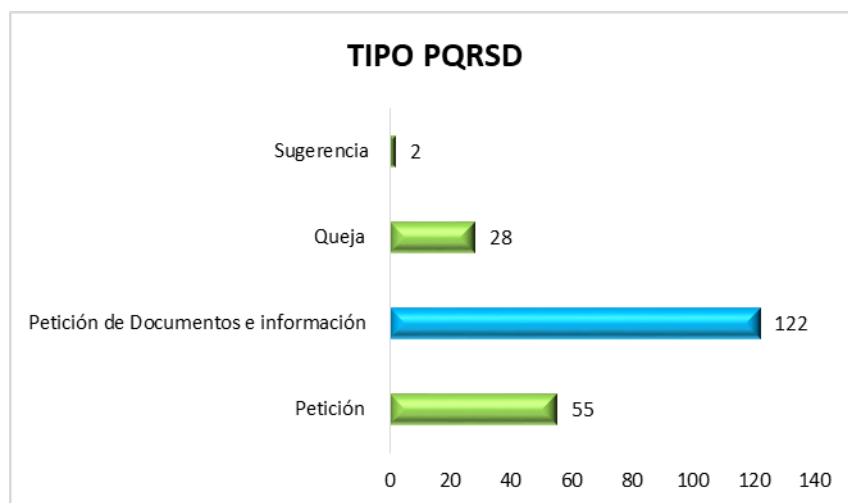


INFORME DETALLADO

Teniendo en cuenta que las PQRS son 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:

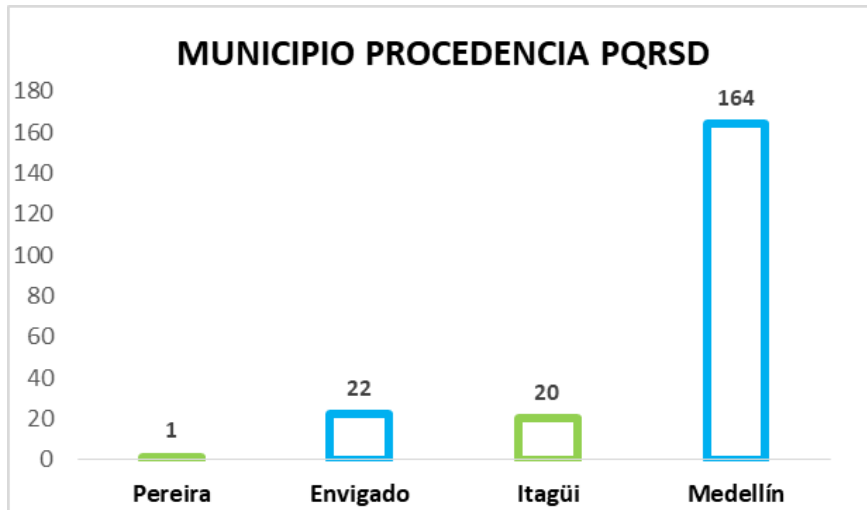
- Entre los meses de julio – diciembre de 2019 se recibieron 209 PQRS de la cuales las peticiones de documentos e información representan el 59%.

Tipo PQRS	Cantidad	% Participación
Petición	55	27%
Petición de Documentos e información	122	59%
Queja	28	14%
Sugerencia	2	1%
Total	207	100%



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

Municipio de Procedencia	Cantidad	% Participación
Pereira	1	0%
Envigado	22	11%
Itagüí	20	10%
Medellín	164	79%
Total	207	100%



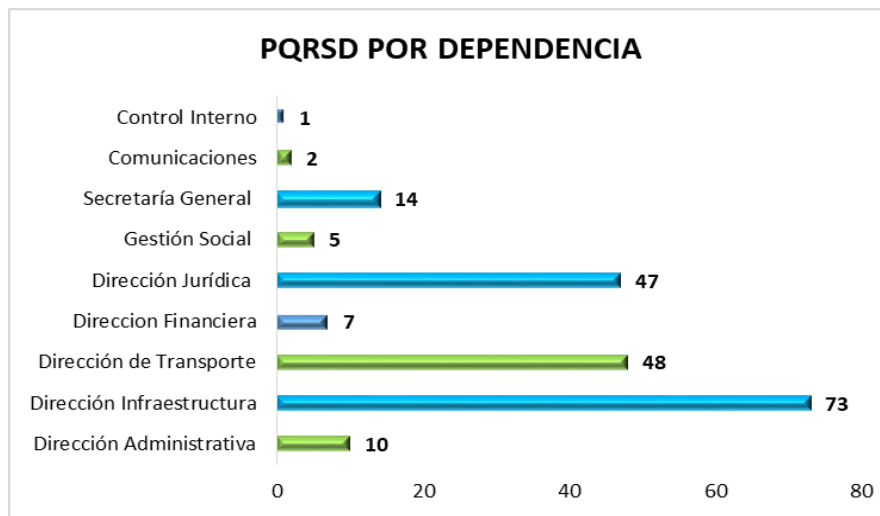
- En cuanto a la tipología el 60% de las PQRSD son Virtuales y el 38% físicas

Tipología PQRSD	Cantidad	% Participación
Virtual	124	60%
Verbal	5	2%
Física	78	38%
Total	207	100%





Dependencia	Cantidad	% Participación
Dirección Administrativa	10	5%
Dirección Infraestructura	73	35%
Dirección de Transporte	48	23%
Dirección Financiera	7	3%
Dirección Jurídica	47	23%
Gestión Social	5	2%
Secretaría General	14	7%
Comunicaciones	2	1%
Control Interno	1	0%
Total	207	100%



1. Tiempos de Respuesta de las PQRSD

PQRSD SIN RESPUESTA

Radicado de Recibido	Fecha de Recibo	PQRS	Fecha de Vencimiento	Dependencia Interna	Respuesta Final
201911962	11/07/2019	Petición de Documentos e Información	18/07/2019	Dirección de Infraestructura	No se pudo verificar respuesta en el Document
201912013	16/07/2019	Petición de Documentos e Información	26/07/2019	Dirección de Infraestructura	
201912083	22/07/2019	Petición de Documentos e Información	1/08/2019	Dirección Administrativa	
201912107	22/07/2019	Petición de Documentos e Información	1/08/2019	Dirección Jurídica	
201912129	24/07/2019	Petición de Documentos e Información	31/07/2019	Comunicaciones	
201912145	25/07/2019	Petición de Documentos e Información	6/08/2019	Secretaria General	
201913729	8/11/2019	Petición de Documentos e Información	2/12/2019	Dirección Jurídica	
201913825	19/11/2019	Peticiones	10/12/2019	Dirección de Infraestructura	
201913816	18/11/2019	Peticiones	9/12/2019	Dirección Jurídica	



TERMINOS PARA RESOLVER LAS PETICIONES

Las peticiones radicadas ante Metroplús S.A., deberán ser resueltas de fondo y dentro de los términos legales, atendiendo directamente el objeto de petición. Con la finalidad de asegurar una respuesta oportuna y su recibo por el destinatario, la Empresa dispone de un término interno así:

- Solicitudes de información o documentos por motivos de interés general o particular, solicitud de expedición de copias o de certificados, Ocho (8) días hábiles, contados a partir del día siguiente al ingreso y radicado de la solicitud por cualquiera de los canales para la atención.

Si las peticiones de información o documentos no se resuelven en el lapso máximo permitido por la Ley (10 días hábiles), se entenderá para todos los efectos legales que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la Entidad ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

Sin embargo para este segundo semestre del 2019 la Entidad dejó de responder en los tiempos estipulados las siguientes peticiones:

Radicado de Recibido	Fecha de Recibo	PQRS	Fecha de Vencimiento	Dependencia Interna	Respuesta Final	Diferencia fecha de Vencimiento y Respuesta Final
201912640	27/08/2019	Peticiones	13/09/2019	Dirección Jurídica	20/09/2019	7
201912165	29/07/2019	Peticiones	16/08/2019	Secretaría General	20/08/2019	4
201912517	20/08/2019	Peticiones	6/09/2019	Dirección de Infraestructura	16/09/2019	10
201913272	1/10/2019	Peticiones	22/10/2019	Secretaría General	24/10/2019	2
201913765	13/11/2019	Peticiones	4/12/2019	Dirección de Infraestructura	6/12/2019	2



Radicado de Recibido	Fecha de Recibo	PQRS	Fecha de Vencimiento	Dependencia Interna	Respuesta Final	Diferencia fecha de Vencimiento y Respuesta Final
201912040	17/07/2019	Petición de Documentos e Información	29/07/2019	Secretaria General	1/08/2019	3
201912149	26/07/2019	Petición de Documentos e Información	8/08/2019	Dirección Jurídica	12/08/2019	4
201912153	26/07/2019	Petición de Documentos e Información	8/08/2019	Dirección de Infraestructura	9/08/2019	1
201912160	26/07/2019	Petición de Documentos e Información	8/08/2019	Dirección de Infraestructura	9/08/2019	1
201912159	26/07/2019	Petición de Documentos e Información	8/08/2019	Dirección De Infraestructura	9/08/2019	1
201912157	26/07/2019	Petición de Documentos e Información	8/07/2019	Dirección Jurídica	9/08/2019	32
201912357	6/08/2019	Petición de Documentos e Información	20/08/2019	Dirección Jurídica	26/08/2019	6
201912401	9/08/2019	Petición de Documentos e Información	22/08/2019	Dirección Jurídica	23/08/2019	1
201912535	20/08/2019	Petición de Documentos e Información	2/09/2019	Dirección de Infraestructura	3/09/2019	1
201912541	20/08/2019	Petición de Documentos e Información	2/09/2019	Dirección Jurídica	3/09/2019	1
201912564	21/08/2019	Petición De Documentos e Información	2/09/2019	Dirección de Infraestructura	5/09/2019	3
201912565	21/08/2019	Petición De Documentos e Información	2/09/2019	Dirección de Infraestructura	9/09/2019	7
201912535	20/08/2019	Petición De Documentos e Información	30/08/2019	Dirección de Infraestructura	3/09/2019	4
201912679	28/08/2019	Petición De Documentos e Información	9/09/2019	Dirección de Infraestructura	10/09/2019	1
201912706	29/08/2019	Petición De Documentos e Información	10/09/2019	Dirección de Infraestructura	19/09/2019	9
201912789	3/09/2019	Petición De Documentos e Información	13/09/2019	Dirección de Infraestructura	24/09/2019	11
201912879	9/09/2019	Petición De Documentos e Información	19/09/2019	Dirección Jurídica	20/09/2019	1
201912924	10/09/2019	Petición De Documentos e Información	20/09/2019	Dirección de Infraestructura	23/09/2019	3
201913074	18/09/2019	Petición De Documentos e Información	23/09/2019	Dirección de Infraestructura	4/10/2019	11
201913139	20/09/2019	Petición De Documentos e Información	30/09/2019	Dirección de Infraestructura	10/10/2019	10
201913144	23/09/2019	Petición De Documentos e Información	3/10/2019	Dirección de Infraestructura	9/10/2019	6
201913183	25/09/2019	Petición De Documentos e Información	7/10/2019	Dirección de Infraestructura	10/10/2019	3
201913184	25/09/2019	Petición De Documentos e Información	7/10/2019	Dirección de Infraestructura	28/10/2019	21
201913271	1/10/2019	Petición De Documentos e Información	11/10/2019	Dirección Jurídica	16/10/2019	5
201913308	3/10/2019	Petición De Documentos e Información	11/10/2019	Dirección De Transporte	18/10/2019	7
201913392	8/10/2019	Petición De Documentos e Información	28/10/2019	Dirección Jurídica	6/11/2019	9
201913490	17/10/2019	Petición De Documentos e Información	24/10/2019	Dirección de Infraestructura	28/10/2019	4



201913466	16/10/2019	Petición De Documentos e Información	24/10/2019	Dirección de Infraestructura	28/10/2019	4
201913499	18/10/2019	Petición De Documentos e Información	30/10/2019	Dirección Jurídica	31/10/2019	1
201913496	17/10/2019	Petición De Documentos e Información	29/10/2019	Dirección de Infraestructura	31/10/2019	2
201913495	17/10/2019	Petición De Documentos e Información	24/10/2019	Dirección de Transporte	28/10/2019	4
201913571	25/10/2019	Petición De Documentos e Información	7/11/2019	Dirección de Transporte	13/11/2019	6
201913749	12/11/2019	Petición De Documentos e Información	4/12/2019	Dirección de Infraestructura	5/12/2019	1

- Peticiones sobre el reconocimiento de un derecho o una situación jurídica, Quejas, reclamos y denuncias Trece (13) días hábiles, contados a partir del día siguiente al ingreso y radicado de la solicitud por cualquiera de los canales para la atención de las siguientes peticiones.

Sin embargo para este segundo semestre del 2019 la Entidad dejó de responder en los tiempos estipulados las siguientes peticiones:

Radicado de Recibido	Fecha de Recibo	PQRS	Fecha de Vencimiento	Dependencia Interna	Respuesta Final	Diferencia fecha de Vencimiento y Respuesta Final
201913273	2/10/2019	Queja	8/10/2019	Dirección de Transporte	9/10/2019	1
201913766	13/11/2019	Queja	20/11/2019	Dirección de Transporte	26/11/2019	6
201913815	18/11/2019	Queja	25/11/2019	Dirección de Transporte	26/11/2019	1

- Para 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.

- Peticiones prioritarias en las que se vean involucrados derechos fundamentales a la salud y la seguridad deberán responder en un plazo de cinco (5) días hábiles siguientes a su radicado, previa demostración de la situación.



Sin embargo para este segundo semestre del 2019 la Entidad dejó de responder en los tiempos estipulados las siguientes peticiones:

Radicado de Recibido	Fecha de Recibo	PQRS	Fecha de Vencimiento	Dependencia Interna	Respuesta Final	Diferencia fecha de Vencimiento y Respuesta Final
201913747	12/11/2019	Peticiones de Traslado	20/11/2019	Dirección de Transporte	26/11/2019	6

- Solicitudes de informes por parte de miembros del congreso de la República, deberán ser atendidas en un término máximo de cinco (5) días hábiles siguientes al recibo de la solicitud (Art.258 Ley 5 de 1992). En idéntico término serán atendidas las peticiones de informes por parte de miembros de la Asamblea o Concejos Municipales y las peticiones provenientes de la Defensoría del Pueblo.

- Las peticiones de información o solicitud de documentos provenientes de otra entidad pública deberán resolverse dentro de los ocho (8) días hábiles siguientes, a su recepción.

Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, el Servidor público responsable de emitir la respuesta, deberá informar de inmediato y en todo caso antes del vencimiento del término señalado en la Ley, esta circunstancia al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta definitiva, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

GG100-PR-GGI-02 PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRS)



QUE SE DEBE MEJORAR Y PARA QUE

- Capacitar a las diferentes dependencias de la entidad a efectos de mejorar los tiempos de atención a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencia y Denuncias.
- Estructurar y aplicar una encuesta de satisfacción de los usuarios, por parte del proceso de Servicio o Atención al Ciudadano, sobre las respuestas dadas por la entidad, y generar informes al respecto, a fin de tomar las acciones correctivas y de mejora correspondientes.
- Gestionar el desarrollo de un aplicativo de archivo y correspondencia que automatice los radicados de entrada y salida, permita realizar control y seguimiento, y genere reportes relacionados con la eficacia, eficiencia y efectividad del proceso de gestión documental.
- Implementar acciones correctivas que se deriven de las PQRS – D, en aquellas que son repetitivas, haciendo el respectivo seguimiento, en aras de subsanar las debilidades que se presentan a la hora de dar respuesta a las comunicaciones.

JOHN GIRALDO GRANDA

Coordinador de Control Interno