



INFORME
SEGUIMIENTO PRIMER SEMESTRE PQRSD

ELABORADO POR: John Giraldo Granda
Coordinador de Control Interno

Laura Catalina Cifuentes Monroy
Contratista de Control Interno

MEDELLÍN
Julio 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 enero a junio 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

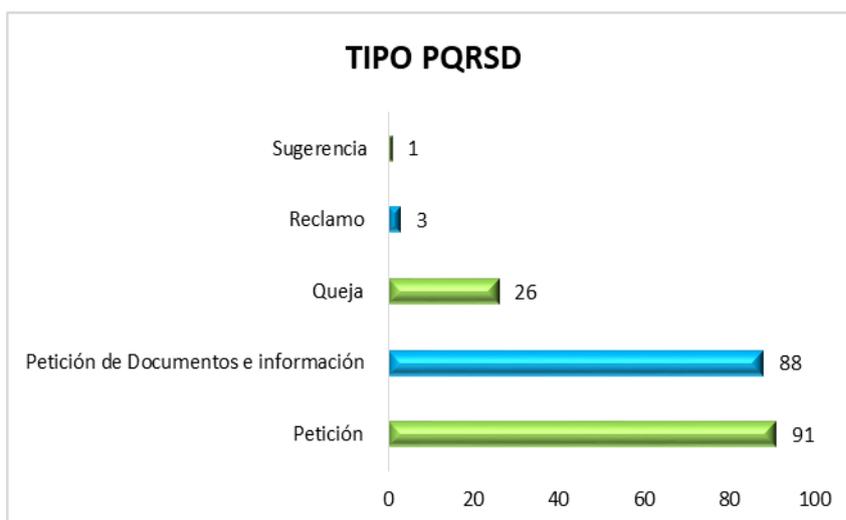
- Verificar el cumplimiento del procedimiento
- Verificar que se cumpla con la normatividad vigente
- Verificar el seguimiento realizado en la matriz de las PQRSD

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:

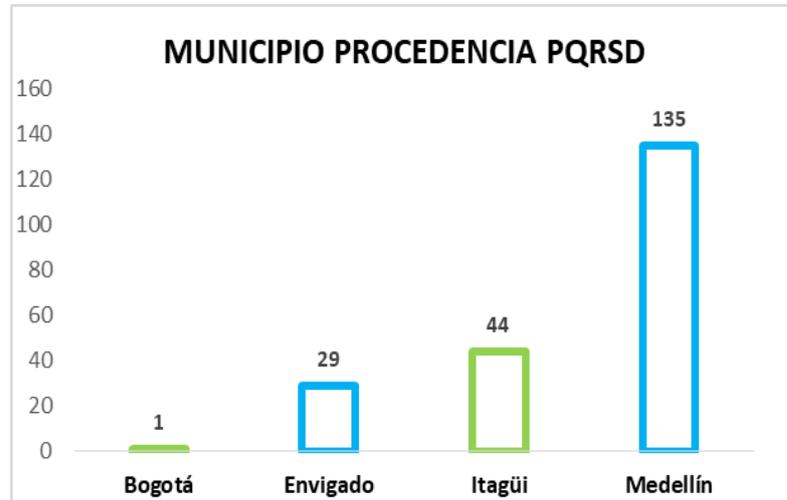
- Entre los meses de enero – junio de 2019 se recibieron 209 PQRS de la cuales las peticiones representan el 44%.

Tipo PQRS	Cantidad	% Participación
Petición	91	44%
Petición de Documentos e información	88	42%
Queja	26	12%
Reclamo	3	1%
Sugerencia	1	0%
Total	209	100%



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

Municipio de Procedencia	Cantidad	% Participación
Bogotá	1	0%
Envigado	29	14%
Itagüí	44	21%
Medellín	135	65%
Total	209	100%

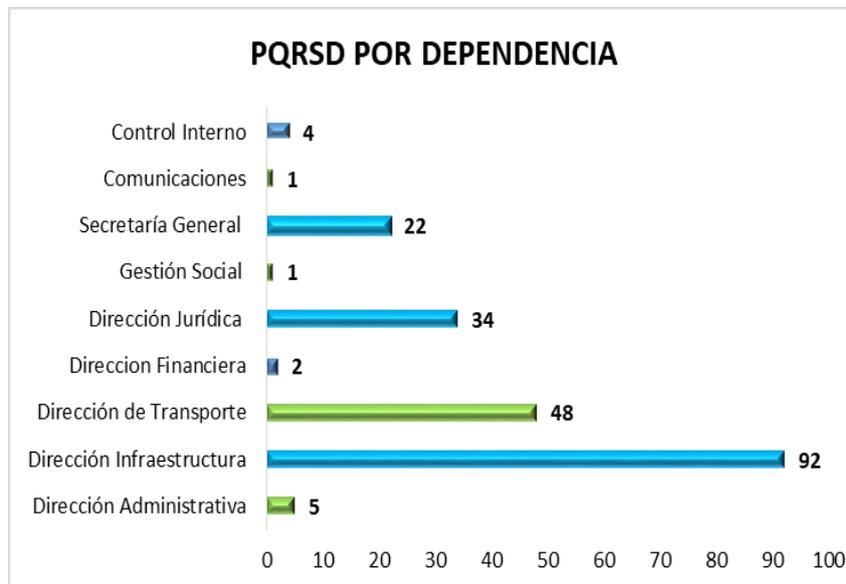


- En cuanto a la tipología el 68% de las PQRSD son físicas y el 30% Virtuales

Tipología PQRSD	Cantidad	% Participación
Virtual	62	30%
Verbal	5	2%
Física	142	68%
Total	209	100%



Dependencia	Cantidad	% Participación
Dirección Administrativa	5	2%
Dirección Infraestructura	92	44%
Dirección de Transporte	48	23%
Dirección Financiera	2	1%
Dirección Jurídica	34	16%
Gestión Social	1	0%
Secretaría General	22	11%
Comunicaciones	1	0%
Control Interno	4	2%
Total	209	100%



1. Tiempos de Respuesta de las PQRSD

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 primer 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
201910963	8/04/2019	Peticiones	3/05/2019	Dirección de Infraestructura	10/05/2019	32
201910991	10/04/2019	Peticiones	29/04/2019	Dirección de Infraestructura	3/05/2019	23
201911177	3/05/2019	Peticiones	22/05/2019	Dirección de Infraestructura	23/05/2019	20

Radicado de Recibido	Fecha de Recibo	PQRS	Fecha de Vencimiento	Dependencia Interna	Respuesta Final	Diferencia fecha de Vencimiento y Respuesta Final
201910106	17/01/2019	Petición de Documentos e Información	29/01/2019	Dirección Jurídica	30/01/2019	13
201910293	5/02/2019	Petición de Documentos e Información	15/02/2019	Dirección de Infraestructura	18/02/2019	13
201910686	15/03/2019	Petición de Documentos e Información	28/03/2019	Dirección Jurídica	2/04/2019	18
201910902	3/04/2019	Petición de Documentos e Información	22/04/2019	Dirección de Infraestructura	25/04/2019	22

201910975	9/04/2019	Petición de Documentos e Información	26/04/2019	Secretaría General	29/04/2019	20
201911133	29/04/2019	Petición de Documentos e Información	10/05/2019	Dirección Jurídica	15/05/2019	16
201911226	7/05/2019	Petición de Documentos e Información	17/05/2019	Dirección Jurídica	20/05/2019	13
201911235	8/05/2019	Petición de Documentos e Información	20/05/2019	Dirección de Transporte	23/05/2019	15
201911284	13/05/2019	Petición de Documentos e Información	23/05/2019	Dirección de Infraestructura	24/05/2019	11
201911318	15/05/2019	Petición de Documentos e Información	27/05/2019	Dirección Jurídica	28/05/2019	13
201911400	23/05/2019	Petición de Documentos e Información	5/06/2019	Dirección de Infraestructura	6/06/2019	14
201911472	27/05/2019	Petición de Documentos e Información	7/06/2019	Secretaría General	25/06/2019	29
201911477	28/05/2019	Petición de Documentos e Información	10/06/2019	Dirección de Infraestructura	11/06/2019	14
201911533	31/05/2019	Petición de Documentos e Información	13/06/2019	Dirección de Infraestructura	14/06/2019	14

• 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 primer 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
201910789	26/03/2019	Queja	12/04/2019	Dirección de Infraestructura	6/05/2019	41

- 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 primer 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
201910107	17/01/2019	Peticiones Traslado	24/01/2019	Dirección de Infraestructura	28/01/2019	11
201910148	22/01/2019	Peticiones Traslado	29/01/2019	Dirección de Infraestructura	31/01/2019	9
201911301	14/05/2019	Peticiones Traslado	21/05/2019	Dirección de Infraestructura	22/05/2019	8

- 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 (PQRSD)

QUE SE DEBE MEJORAR Y PARA QUE

- 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.
- 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.
- 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