



INFORME
SEGUIMIENTO PRIMER SEMESTRE PQRS

ELABORADO POR: John Giraldo Granda
Coordinador de Control Interno

Laura Catalina Cifuentes Monroy
Contratista de Control Interno

MEDELLÍN
Julio 2020



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 2020. 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

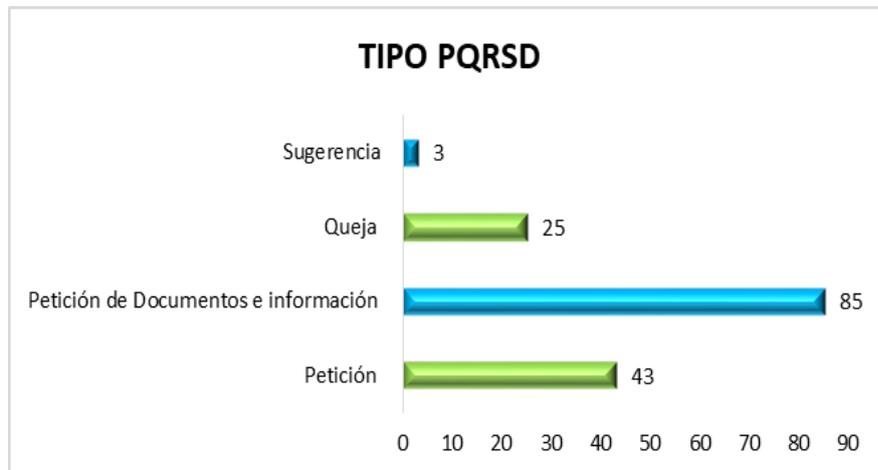
- Verificar el cumplimiento del procedimiento
- Verificar que se cumpla con la normatividad vigente
- Verificar el seguimiento realizado en la matriz de las PQRSD

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:

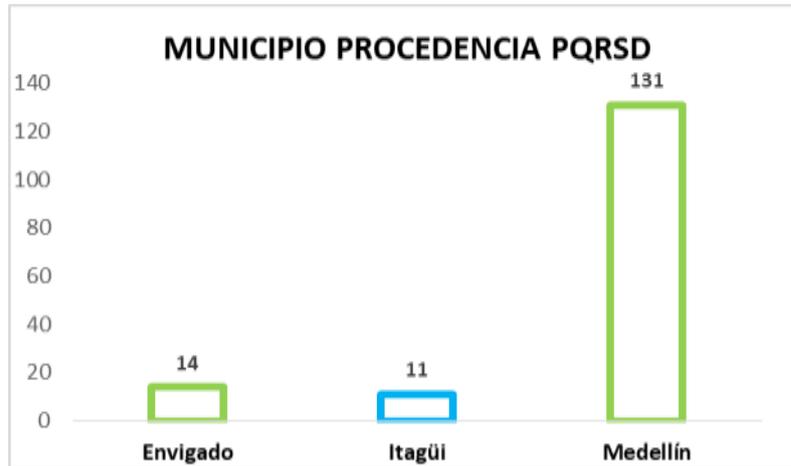
- Entre los meses de enero – junio de 2020 se recibieron 156 PQRSD de la cuales las peticiones de Documentos e Información representan el 54%.

Tipo PQRSD	Cantidad	% Participación
Petición	43	28%
Petición de Documentos e información	85	54%
Queja	25	16%
Sugerencia	3	2%
Total	156	100%



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

Municipio de Procedencia	Cantidad	% Participación
Envigado	14	9%
Itagüí	11	7%
Medellín	131	84%
Total	156	100%



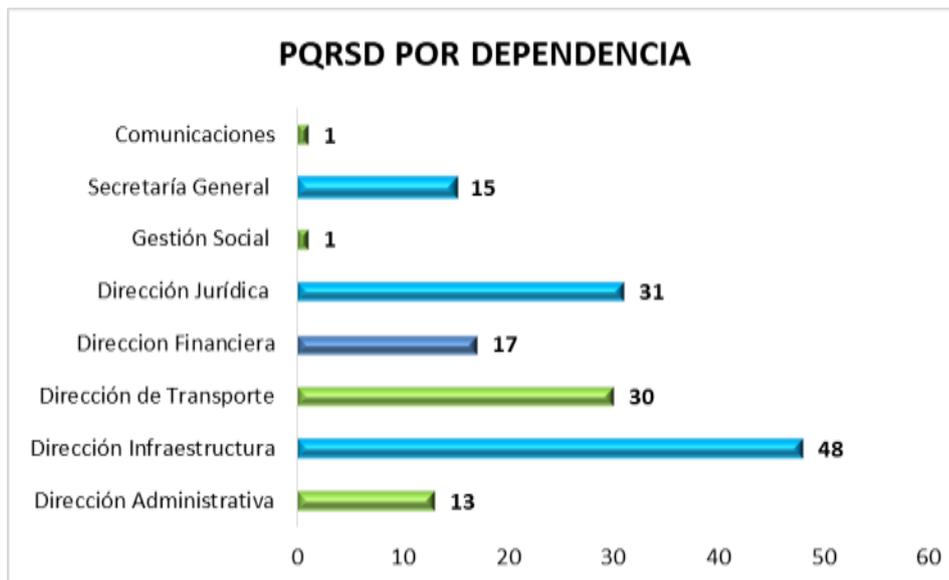
- En cuanto a la tipología el 69% de las PQRSD son virtuales, el 28% Físicas y verbal 3%.

Tipología PQRSD	Cantidad	% Participación
Virtual	108	69%
Verbal	5	3%
Física	43	28%
Total	156	100%





Dependencia	Cantidad	% Participación
Dirección Administrativa	13	8%
Dirección Infraestructura	48	31%
Dirección de Transporte	30	19%
Dirección Financiera	17	11%
Dirección Jurídica	31	20%
Gestión Social	1	1%
Secretaría General	15	10%
Comunicaciones	1	1%
Total	156	100%



1. Tiempos de Respuesta de las PQRSD

Respuestas Temporales: esta PQRSD se les dio respuesta temporal por parte de cada una de las dependencias de la Entidad, sin embargo y hasta la fecha como se pudo evidenciar aún no han sido contestadas como deben ser.



Radicado de Recibido	Fecha de Recibo	PQRS	Fecha de Vencimiento	Dependencia Interna	Observaciones	Radicado	Fecha Respuesta Temporal
202010780	11/03/2020	Petición de Documentos e Información	24/03/2020	Dirección Jurídica	Se le da una respuesta temporal y adicional a esto no se le puede enviar por que no poseemos correo, se le llama, pero tampoco hay una respuesta se monta a la página web la respuesta	202020601	26/03/2020
202011055	7/05/2020	Petición de Documentos e Información	4/06/2020-18/06/2020	Dirección Financiera	Se da una respuesta por parte de financiera falta la de jurídica	202020719	13/05/2020
202011082	13/05/2020	Petición de Documentos e Información	11/06/2020	Dirección Jurídica	Se le da respuesta temporal	202020824	12/06/2020
202011117	26/05/2020	Peticiones	25/06/2020	Secretaría General	Se envía respuesta temporal al peticionario	202020790	3/06/2020
202010870	27/05/2020	Petición de Documentos e Información	26/06/2020	Secretaría General	Se le envía respuesta temporal	202020791	3/06/2020
202011145	2/06/2020	Peticiones	3/07/2020	Secretaría General	Se envía respuesta temporal	202020792	3/06/2020

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 petitionario y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

Sin embargo, para este primer semestre del 2020 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
202010339	31/01/2020	Peticiones	19/02/2020	Dirección Jurídica	20/02/2020	20
202010407	5/02/2020	Peticiones	24/02/2020	Dirección de Infraestructura	28/02/2020	23
202010637	25/02/2020	Peticiones	12/03/2020	Secretaría General	19/05/2020	84
202010852	16/03/2020	Peticiones	3/04/2020	Dirección de Infraestructura	17/04/2020	32
202010862	17/03/2020	Peticiones	6/04/2020	Secretaría General	18/05/2020	62

Radicado de Recibido	Fecha de Recibo	PQRS	Fecha de Vencimiento	Dependencia Interna	Respuesta Final	Diferencia fecha de Vencimiento y Respuesta Final
202010176	20/01/2020	Petición de Documentos e Información	30/01/2020	Dirección Jurídica	7/02/2020	18
202010214	21/01/2020	Petición de Documentos e Información	3/02/2020	Dirección Jurídica	4/02/2020	14
202010437	6/02/2020	Petición de Documentos e Información	18/02/2020	Dirección de Infraestructura	19/02/2020	13

202010517	13/02/2020	Petición de Documentos e Información	27/03/2020	Dirección Administrativa	4/05/2020	81
202010612	21/02/2020	Petición de Documentos e Información	4/03/2020	Dirección Financiera	16/03/2020	24
202010712	5/03/2020	Petición de Documentos e Información	17/03/2020	Dirección de Infraestructura	18/03/2020	13
202010731	6/03/2020	Petición de Documentos e Información	18/03/2020	Secretaria General	18/05/2020	73
202010752	7/03/2020	Petición de Documentos e Información	19/03/2020	Dirección de Infraestructura	24/07/2020	139
202010755	9/03/2020	Petición de Documentos e Información	19/03/2020	Secretaria General	15/05/2020	67
202010854	16/03/2020	Petición de Documentos e Información	27/03/2020	Secretaria General	18/05/2020	63
202011169	5/06/2020	Petición de Documentos e Información	12/06/2020	Dirección de Infraestructura	2/07/2020	27

• 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 2020 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
202010312	30/01/2020	Queja	18/02/2020	Dirección Jurídica	19/02/2020	20
202010958	8/04/2020	Queja	22/05/2020	Dirección de Infraestructura	29/05/2020	51



- 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.
- 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)

Para este informe es importante tener en cuenta el Decreto Legislativo Número 491 de 2020 del 28 de marzo "Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y prestación de los servicios por parte de las autoridades



públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas de protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, social y ecológica”.

Artículo 5. Ampliación de términos para atender las peticiones. Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así:

Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

- (i) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.
- (ii) Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción.

Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en el presente artículo expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto en este artículo. En los demás aspectos se aplicará lo dispuesto en la Ley 1437 de 2011. Parágrafo. La presente disposición no aplica a las peticiones relativas a la efectividad de otros derechos fundamentales.



QUE SE DEBE MEJORAR Y PARA QUE

- Implementar acciones correctivas que se deriven de las PQRS – D, en aquellas que se les dio respuesta temporal, haciendo el respectivo seguimiento, en aras de subsanar las debilidades.
- 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.

JOHN GIRALDO GRANDA

Coordinador de Control Interno