

**✦ INFORME PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS  
A DICIEMBRE 2017**

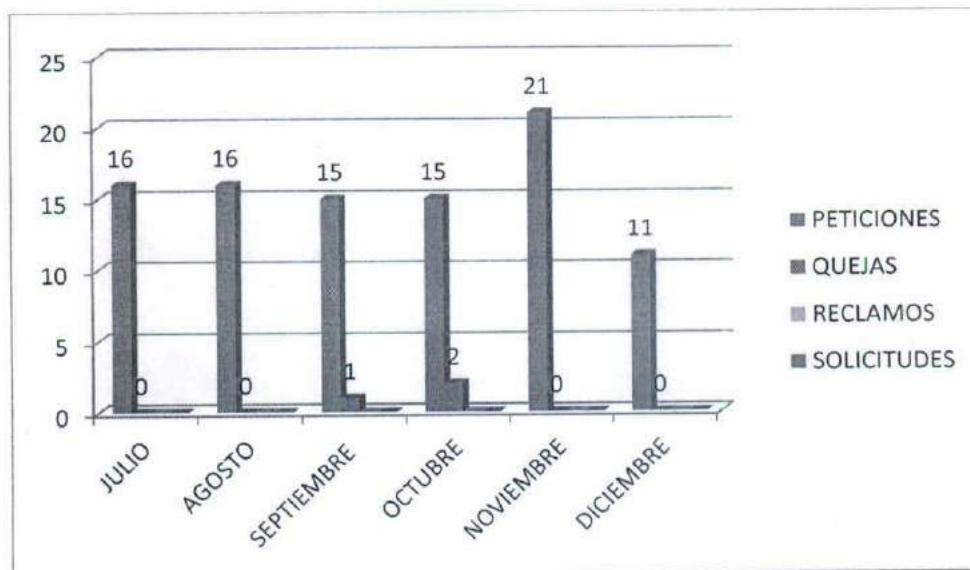
Este informe permite establecer realizar un análisis de la atención oportuna de las PQRS, durante el segundo semestre de la vigencia 2017, con el fin de identificar el porcentaje de PQRS recibidas en la entidad, el porcentaje de las respuestas oportunas y extemporáneas; teniendo como base los informes estadísticos trimestrales elaborados por la oficina de comunicaciones.

Para este informe se tomó como base los informes trimestrales del tercer y cuarto trimestre de la vigencia 2017

**1. PQRS RECIBIDAS DE JULIO A DICIEMBRE DE 2017 (Julio 4 hasta Diciembre 29 de 2017)**

MES	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SOLICITUDES	TOTAL
JULIO	16	0	0	0	48
AGOSTO	16	0	0	0	
SEPTIEMBRE	15	1	0	0	
OCTUBRE	15	2	0	0	49
NOVIEMBRE	21	0	0	0	
DICIEMBRE	11	0	0	0	
<b>TOTAL</b>	<b>94</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>97</b>

Tabla N°1



Grafica N° 1

## 2. PROCESOS QUE RECIBIERON MAS PQRS DE JULIO A DICIEMBRE DE 2017

PROCESO	TOTAL PETICIONES						TOTAL
	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	
MEJORAMIENTO DE LA MOVILIDAD	3	3	5	7	6	6	30
SOPORTE JURIDICO	9	10	7	7	11	3	47
PLANIFICACION TERRITORIAL	2	1	3	2	1	1	10

Tabla N°2

PROCESO	TOTAL QUEJAS						TOTAL
	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	
MEJORAMIENTO DE LA MOVILIDAD	0	0	1	2	0	0	3
SOPORTE JURIDICO	0	0	0	0	0	0	0
PLANIFICACION TERRITORIAL	0	0	0	0	0	0	0

Tabla N°3

De la tabla anterior, se evidencia que los procesos que recibieron mas PQRS a corte del segundo semestre durante la vigencia 2017, son: el proceso de Mejoramiento de la Movilidad, Soporte Juridico y Planificación Territorial.

En el segundo semestre (4 de Julio de 2017 hasta el 29 de Diciembre de 2017) el proceso que recibió más Peticiones fue el proceso de Soporte Jurídico. Las Peticiones más repetitivas hacen relación a:

- Solicitud de certificados de prestacion de servicios profesionales
- Solicitud de copias de actos administrativos de nombramiento de funcionarios
- Copias de contratos e informacion de contratacion
- Copias de hojas de vida de servidores
- Información sobre ejecución presupuestal del convenio 012016002228 y
- Copia del pago de estampillas Procultura, Bienestar Adulto Mayor años 2013, 2014 y 2015 de contratistas del AMB

En el segundo semestre (4 de Julio de 2017 hasta el 29 de Diciembre de 2017) el proceso que recibió quejas fue el proceso de Mejoramiento de Movilidad. Las quejas hacen relación a:

- Quejas por parte de un usuarios en relación a conductores de la empresa de buses SOBUSA, Coolitoral , Coochofal, Urbaplaya, por exceso de velocidad, irrespeto, daño de señalizadores

Para las 3 quejas presentadas, el Área Metropolitana tomó las medidas requeridas, realizando reuniones con los gerentes de las empresas involucradas con el fin de que se se

establezcan las acciones que apunten a ofrecer un servicio con calidad, siguiendo las regulaciones a que haya lugar según lo establecido por ley en esta materia.

### 3. ATENCION OPORTUNA A PQRS DE JULIO A DICIEMBRE 2017

Según los informes suministrados por la oficina de comunicaciones, durante el segundo semestre se registraron 94 respuestas oportunas a PQRS de un total de 97 PQRS recibidas, logrando un porcentaje de cumplimiento oportuno de atención a PQRS del 96.90% lo que evidencia un porcentaje alto de cumplimiento, con respecto al porcentaje del último semestre de 2016 que fue del 90.3% y el primer semestre de 2017 que fue del 88.6%

Se evidencia durante el segundo semestre de 2017 un aumento considerable del porcentaje de atención a las PQRS, con respecto a los tres últimos semestre correspondiente a las vigencias 2016 y 2017.

AÑO	% DE ATENCION DE PQR
Primer semestre 2016	90.6%
Segundo semestre 2016	90.3%
Primer semestre 2017	88.6%
Segundo semestre 2017	96.90%

Tabla N° 4

### 4. RESPUESTAS EXTEMPORANEAS A PQRS

Durante el tercer trimestre de 4 de Julio a 29 de Septiembre de 2017 se registró:

- 1 respuesta extemporánea, del proceso de Planificación Territorial en el mes de Septiembre: Radicado 3646 respondido 14 días después de su vencimiento.

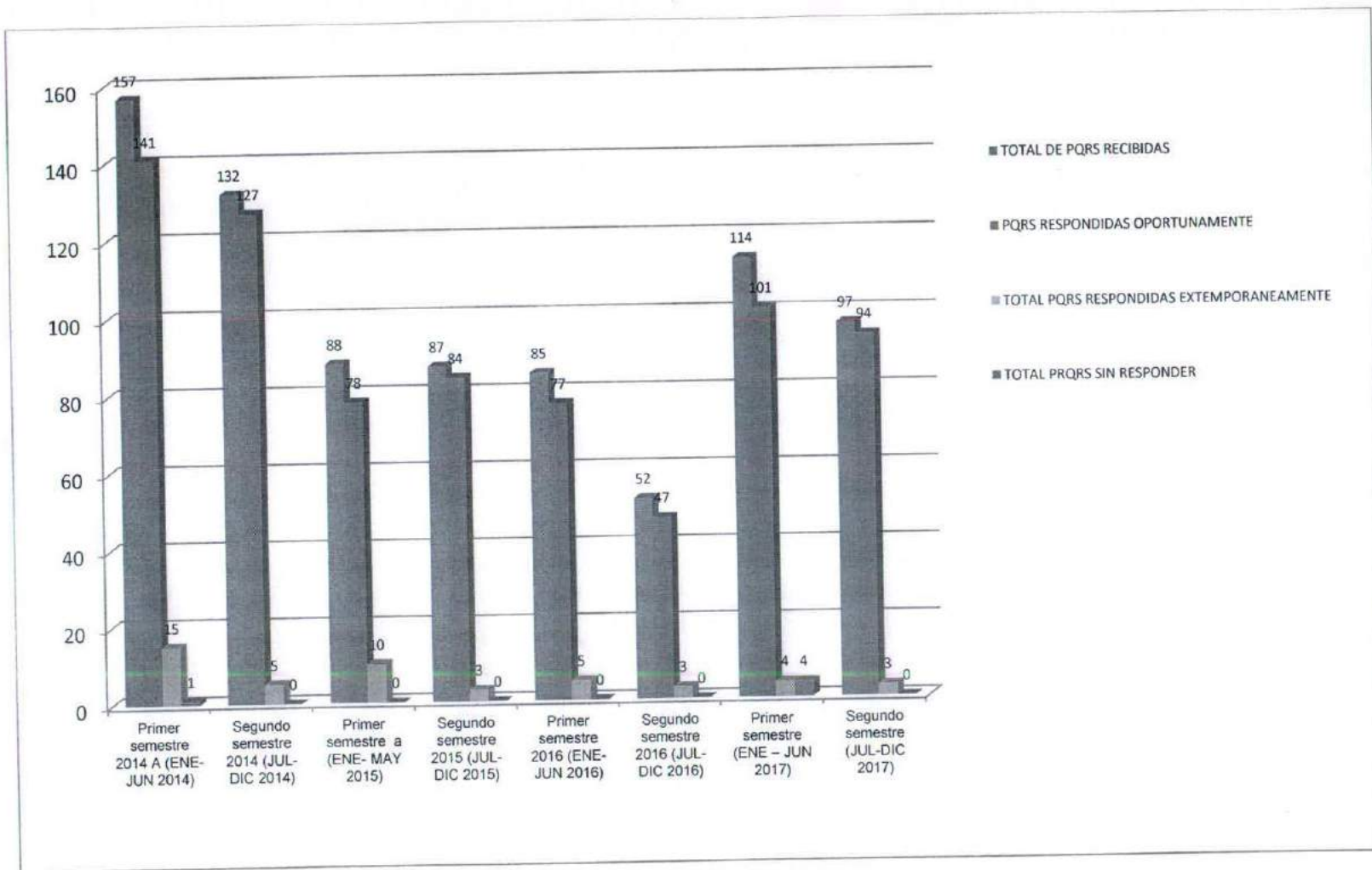
Durante el cuarto trimestre de 2 de Octubre de 2017 hasta el 29 de Diciembre de 2017 se registró:

- 2 respuestas extemporáneas, del proceso de Mejoramiento de la Movilidad: Radicado 5910 respondido 3 días después de su vencimiento  
Radicado 6115 respondido 5 días después de su vencimiento

Tabla N°5. COMPARATIVO DE VIGENCIAS 2014 A 2017

AÑO	TOTAL DE PQRS RECIBIDAS	PQRS RESPONDIDAS OPORTUNAMENTE	% DE CUMPLIMIENTO	TENDENCIA	TOTAL PQRS RESPONDIDAS EXTEMPORANEAMENTE	TOTAL PRQRS SIN RESPONDER	A FECHA DEL INFORME PQRS POR RESPONDER AUN DENTRO DEL TERMINO DE VENCIMIENTO
Primer semestre 2014 A (ENE- JUN 2014)	157	141	90%		15	1	0
Segundo semestre 2014 (JUL-DIC 2014)	132	127	96.21%	↑	5	0	0
Primer semestre a (ENE- MAY 2015)	88	78	88.63%	↓	10	0	0
Segundo semestre 2015 (JUL-DIC 2015)	87	84	96.55%	↑	3	0	0
Primer semestre 2016 (ENE- JUN 2016)	85	77	90.6%	↓	5	0	3
Segundo semestre 2016 (JUL-DIC 2016)	52	47	90.38%	↓	3	0	2
Primer semestre (ENE – JUN 2017)	114	101	88.6%	↓	4	4	5
Segundo semestre (JUL- DIC 2017)	97	94	96.90%	↑	3	0	0

*de*



Grafica N° 2

Realizando un análisis comparativo de las vigencias 2014 a 2017 y teniendo en cuenta, la tabla N° 5, se observa que no se ha mantenido constante el porcentaje cumplimiento oportuno de PQRS y por el contrario, desde el último semestre de 2015, se ha ido disminuyendo, así mismo, se dificulta con exactitud demostrar el incumplimiento, ya que en los tres últimos semestres y de conformidad con los informes suministrados por la oficina de comunicaciones, a la fecha de presentación de este informe, siempre se han evidenciado PQRS pendientes por responder debido a que se encuentran dentro del término de vencimiento. Sin embargo y de acuerdo con la tabla N° 5 se evidencia que en el último semestre de 2017 se logró un aumento significativo de cumplimiento del 96.90% que la vigencia 2015 no se evidenciaba.

De igual forma, se evidencian PQRS con respuestas extemporáneas y en algunos casos no se responden, la oficina de control interno reitera la importancia de tomar medidas estrictas frente al cumplimiento de este tema, más aun cuando se suscribió un plan de mejoramiento con la Contraloría Departamental en donde una de las acciones a tomar por parte de Secretaria General hace referencia a sensibilizar a las áreas de la Entidad en cuanto al cumplimiento oportuno para dar respuesta a las PQRS recibidas en la Entidad, así como, la actividad de iniciar sanciones disciplinarias por el no cumplimiento de los términos establecidos por ley.

Se requiere que la oficina coordinadora de la atención a las PQRS siga siendo constante en el seguimiento y el control de las respuestas oportunas y pertinentes que deban darse a las PQRS que sean recibidas en la Entidad, concientizando al personal involucrado de la importancia de cumplir con los términos establecidos por la ley en esta materia, así como las consecuencias en el incumplimiento.

De igual forma, se evidencia la recurrencia en los procesos que generan respuestas extemporáneas, como es el caso del proceso de Mejoramiento de la Movilidad; se debe recordar a todos los procesos de la Entidad, que deben velar porque no solo se genere una respuesta extemporáneo para una PQRS recibida, sino que con el apoyo de las oficinas respectivas deben trabajar por el cumplimiento de lo establecido por ley, es decir, velar que dicha respuesta se remita dentro de los términos de ley y más aún verificar su envío en la fecha límite definida.

#### **NORMATIVIDAD APLICABLE**


Ley N° 1755 de 30 de Junio de 2015 "Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo", en su artículo 31. ***"Falta Disciplinaria. La falta de atención a las peticiones y a los términos a resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos a las personas de que trata esta parte primera del código, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario"***.

*efet*

Por su parte, el artículo 35 de la Ley 734 de 2002 o Código Disciplinario Único, consagra dentro de las prohibiciones del servidor público el *"Omitir, retardar o no suministrar debida y oportuna respuesta a las peticiones respetuosas de los particulares o a solicitudes de las autoridades, así como retenerlas o enviarlas a destinatario diferente de aquel a quien corresponda su conocimiento"*.

Adicionalmente, el artículo 48 ídem 35 consagra como falta gravísima dar lugar a la configuración del silencio administrativo positivo, mientras que el artículo 44 ibídem estipula que el servidor público está sometido entre otras, a la sanción de destitución e inhabilidad general para las faltas gravísimas dolosas o realizadas con culpa gravísima, determinando en el párrafo del numeral 5 que habrá culpa gravísima cuando se incurra en falta disciplinaria por desatención elemental o violación manifiesta de las reglas de obligatorio cumplimiento.

**NOTA:** Las informaciones correspondientes a la recepción de peticiones, quejas y reclamos son datos suministrados por los informes trimestrales de estadísticas de PQRS, elaborados por la oficina de comunicaciones. Se remite igualmente el presente informe al proceso Disciplinario, encargado de velar por el cumplimiento de los deberes de los funcionarios de la Entidad.

  
EDILSA VEGA PEREZ  
Elaboró

  
MARIA DE LOS ANGELES CHAPMAN A  
Revisó y Aprobó