

**INFORME PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS  
A DICIEMBRE 2018**

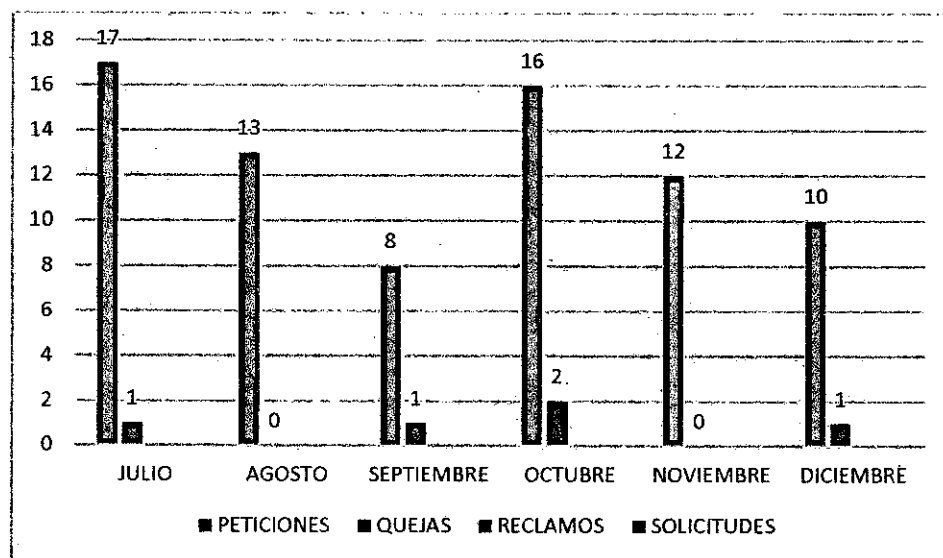
Este informe permite establecer realizar un análisis de la atención oportuna de las PQRS, durante el segundo semestre de la vigencia 2018, con el fin de identificar el porcentaje de PQRS recibidas en la entidad, el porcentaje de las respuestas oportunas y extemporáneas; teniendo como base los informes 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 2018, recibidos de la oficina de comunicaciones

**1. PQRS RECIBIDAS DE JULIO A DICIEMBRE DE 2018 (Julio 3 hasta Diciembre 28 de 2018)**

MES	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SOLICITUDES	TOTAL
JULIO	17	1	0	0	40
AGOSTO	13	0	0	0	
SEPTIEMBRE	8	1	0	0	
OCTUBRE	16	2	0	0	41
NOVIEMBRE	12	0	0	0	
DICIEMBRE	10	1	0	0	
<b>TOTAL</b>	<b>76</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>81</b>

Tabla N°1



Grafica N° 1

*PK*

**2. PROCESOS QUE RECIBIERON MAS PQRS DE JULIO A DICIEMBRE DE 2018**

PROCESO	TOTAL PQRS						TOTAL
	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	
MEJORAMIENTO DE LA MOVILIDAD	12	4	1	6	8	4	35
SOPORTE JURIDICO	4	4	4	8	1	4	25
EJECUCION DE PROYECTOS	2	4	0	0	0	0	6
PLANIFICACION TERRITORIAL	0	0	0	1	3	1	5

Tabla N°2

PROCESO	TOTAL QUEJAS						TOTAL
	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	
MEJORAMIENTO DE LA MOVILIDAD	1	0	1	2	0	1	5

Tabla N°3

De la tabla anterior, se evidencia que los procesos que recibieron mas PQRS a corte del segundo semestre durante la vigencia 2018, son: el proceso de Mejoramiento de la Movilidad, Soporte Juridico y Ejecucion de proyectos.

En el tercer trimestre (3 de Julio de 2018 hasta el 28 de Septiembre de 2018) el proceso que recibió más Peticiones fue el **proceso de Mejoramiento de la Movilidad, un total de 17 ( 15 peticiones y 2 quejas) correspondiente al 42%**. Las Peticiones más repetitivas hacen relación a:

- Quejas por el mal servicio de algunas rutas de buses
- Solicitud de nuevas rutas de buses
- Solicitud sobre modificacion de ruta de buses
- Informacion sobre el Proyecto Metro Ligero

En el cuarto trimestre (1 de Octubre de 2018 hasta 28 de Diciembre de 2018) el proceso que recibió más peticiones fue el **proceso de Mejoramiento de Movilidad**, con un total de 18 (15 peticiones y 3 quejas) Las peticiones hacen relación a:

- Solicitud de copias de actos administrativos
- Información del FET
- Certificado de tarifas de buses urbanos
- Quejas por abusos de conductores de buses
- Frecuencia de las rutas de buses
- Solicitud de aumento de las tarifas de buses
- Solicitud de rutas de buses

*Handwritten signature or initials.*

### QUEJAS PRESENTADAS

En el tercer trimestre se presentaron 2 quejas al proceso de Mejoramiento de la Movilidad y hacen referencia a:

- Radicado 3185: Queja presentada por la usuaria Yaris Olivero, en donde manifiesta su inconformismo porque el ayudante del conductor de un bus de la empresa Transurbar, ruta María Modelo obstaculiza el sensor del vehículo en horas pico, para que no se timbre el pasaje.
- Radicado 4091: Queja presentada por el señor Manuel Ruiz, por una ruta de la empresa Coolitoral, ya que en la calle 70C del barrio San Felipe la frecuencia entre buses es mayor a 10 minutos, lo cual origina el represamiento de pasajeros.

En el cuarto trimestre se presentaron 3 quejas al proceso de mejoramiento de la Movilidad y hacen referencia a:

- Radicado 4538: Queja presentada por el usuario Simeón Antonio Bolaño, en la cual denuncia al conductor de la Ruta Urbaplaya de transportes Atlántico, por el trato vulgar y grosero con una pasajera que no tenía moneda para pagarle el pasaje, a quien obliga a bajarse varias cuadras más adelante.
- Radicado 4574: Queja presentada por el Usuario José Luis Palencia, en la cual denuncia la circulación a exceso de velocidad de los buses de la ruta Granabastos por la carrera 19 entre calles 39 y 40B.
- Radicado 5086: Queja presentada por el usuario Jorge Luis Asís Reales, denunciando al conductor de una ruta de la carolina, quien no le entregó el vuelto de un billete de 20 mil pesos, el cual entregó para cancelar el pasaje.

En lo que respecta a las quejas, fueron atendidas oportunamente por el AMB, dando traslado a la empresa de transporte público colectivo y de transporte individual correspondiente, para socialicen lo relacionado a los recorridos con los conductores, así como, las normas de tránsito las velocidades de circulación, incluyendo el respeto a las resoluciones de adjudicación de recorridos y paradas requeridas por los usuarios. Se oficializo a cada una de las empresas de transporte a que presten un servicio con calidad respetando las capacidades de los vehículos y paradas, sin afectar la movilidad de la ciudad y cumpliendo las normas establecidas.

*Handwritten signature or initials*

### 3. ATENCION OPORTUNA A PQRS DE JULIO A DICIEMBRE 2018

Según los informes suministrados por la oficina de comunicaciones, durante el segundo semestre se registraron 69 respuestas oportunas a PQRS de un total de 81 PQRS recibidas, con un porcentaje de cumplimiento oportuno de atención a PQRS del 85.2%, lo que evidencia una disminución con respecto al porcentaje del segundo semestre de 2017 que fue del 96.9% y del primer semestre de 2018 del 91.37% .

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%
Primer semestre 2018	91.37%
Segundo semestre 2018	85.2%

Tabla N° 4

### 4. RESPUESTAS EXTEMPORANEAS A PQRS

Durante el tercer trimestre de 3 de Julio hasta el 28 de Septiembre de 2018 se registró:

- Durante este trimestre, durante el mes de Julio no se radicaron respuestas extemporáneas, sin embargo, en los meses de Agosto y Septiembre se registran 4 respuestas que nunca salieron con el radicado oficial de la entidad, lo que impide establecer la trazabilidad y verificar si fueron respondidas oportunamente.
- Por otra parte, en el mes de Septiembre se presentó una petición con el radicado 4447, la cual la entidad no respondió.

Durante el cuarto trimestre de 1 de Octubre hasta el 28 de Diciembre de 2018 se registró:

- 7 respuestas extemporáneas, de los procesos:  
**Octubre:**  
Planificación Territorial: Radicado 4662 respondido 16 días después de su vencimiento  
Mejoramiento de la Movilidad: Radicado 4570 respondido a los 27 días de su vencimiento y 4575 respondido a los 17 días de su vencimiento  
**Noviembre:**  
Planificación Territorial: Radicado 4863 respondido 26 días después de su vencimiento, Radicado 4959 respondido a los 19 días de su vencimiento.  
**Diciembre:**  
Ejecución de Proyectos: Radicado 5007 respondido a los 22 días de su vencimiento y radicado 5086 respondido a los 32 días de su vencimiento

PA

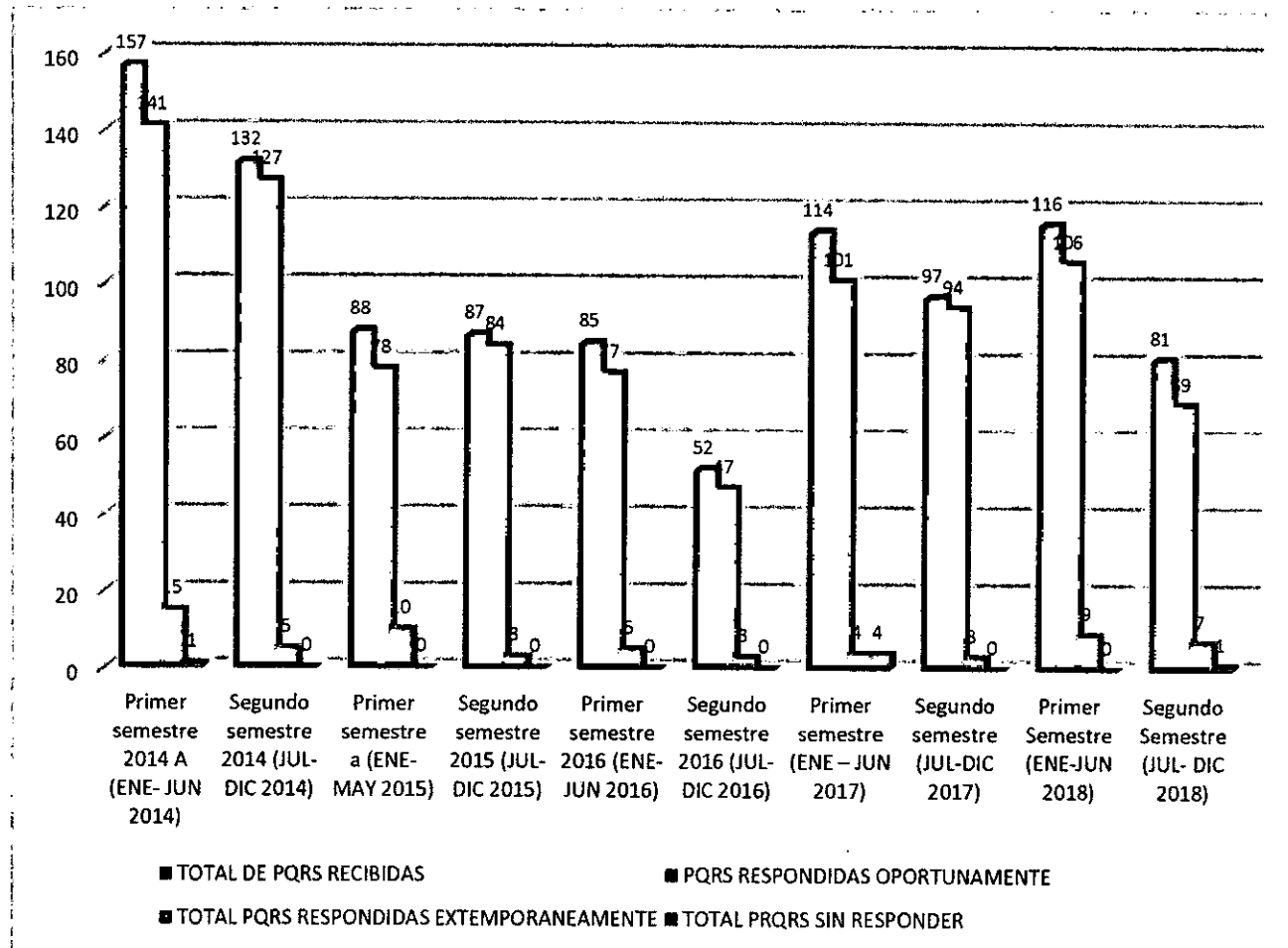
Tabla N°5. COMPARATIVO DE VIGENCIAS 2014 A 2018

AÑO	TOTAL DE PQRS RECIBIDAS	PQRS RESPONDIDAS OPORTUNAMENTE	% DE CUMPLIMIENTO	TENDENCIA	TOTAL PQRS RESPONDIDAS EXTEMPORANEAMENTE	TOTAL PQRS 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-	97	94	96.90%	↑	3	0	0

9/17

DIC 2017)							
Primer Semestre (ENE- JUN 2018)	116	106	91.37%	↓	9	0	0
Segundo Semestre (JUL- DIC 2018)	81	69	85.2%	↓	7	1	0
					4 sin poder establecer si fueron enviadas oportunamente		

X/B



Grafica N° 2

*Handwritten signature or mark.*

Realizando un análisis comparativo de las vigencias 2014 a 2018 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. Así mismo, no se está cumpliendo con el procedimiento establecido para la atención oportuna a las PQRS, como se evidencia en el último trimestre de la vigencia 2018. En donde se identifican 4 respuestas enviadas al peticionario sin el número de radicado correspondiente.

De acuerdo con la tabla N° 5 se evidencia para el segundo semestre de 2018 una disminución del cumplimiento con respecto al segundo semestre de 2017 (96.90%); Durante el segundo semestre el porcentaje de cumplimiento es del 85.2%.

De igual forma, se evidencian PQRS con respuestas extemporáneas y en algunos casos no se responden, la oficina de control interno con preocupación reitera la importancia de tomar medidas estrictas frente a este tema, se recuerda nuevamente el plan de mejoramiento suscrito 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.

Por otra parte, es importante precisar que los informes de Control Interno se elaboran con base en la información suministrada por la oficina de comunicaciones, sin embargo, esta última para poder realizar los informes trimestrales requiere de información suministrada por parte de Secretaria General y a pesar de los memorandos enviados por esta oficina de forma reiterada solicitándola información pertinente a Secretaria General (Memorando N°2 de fecha 31 de Enero de 2019 y Memorando N°8 de fecha 12 de Marzo de 2019), durante este ultimo trimestre la información se entregó de manera extemporánea, lo cual conlleva a un incumplimiento de la normatividad más específicamente lo que establece el Estatuto Anticorrupción Ley 1474 de 2011.

Por lo anterior, esta oficina muy respetuosamente hace un llamado a la dirección para que tome las medidas correctivas necesarias y a la vez a la oficina coordinadora de la atención a las PQRS, con la finalidad de que realice el seguimiento y control pertinente y concienticen a las áreas frente a la importancia de cumplir con los términos definidos por la ley, para la atención oportuna de PQRS, así como, del procedimiento establecido en la entidad en esta materia.

Es recurrente que los procesos Mejoramiento de la Movilidad, Planificación Territorial y Ejecución de proyectos. generen respuestas extemporáneas, incumpliendo con lo establecido por la ley

da



## **NORMATIVIDAD APLICABLE**

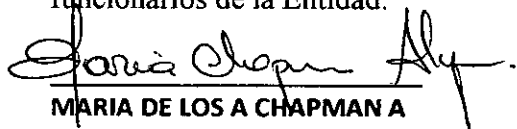
Ley N° 1755 de 30 de Junio de 2015 "Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo", en su artículo 31. ***"Falta Disciplinaria. La falta de atención a las peticiones y a los términos 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"***.

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 ídem 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 parágrafo 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.

Ley 1474 de 2011 Artículo 76: Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad. La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios

**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.



**MARIA DE LOS A CHAPMAN A**  
**JEFE ASESOR CONTROL INTERNO**

Revisó y Aprobó  
Elaboro. E vega