

INFORME PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

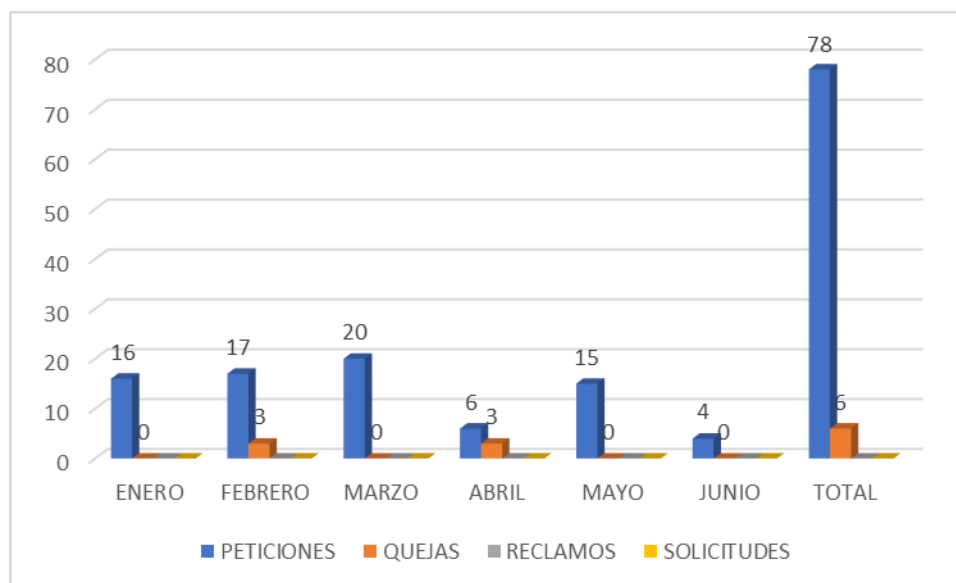
Este informe se realiza dándole cumplimiento al Art 76 de la Ley 1474 del 2011 conforme a lo establecido **Oficina de Quejas, sugerencias y reclamos**. Referente a que “la oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular”. Cumpliendo lo dispuesto la OCI presenta las estadísticas y análisis de la atención oportuna de las PQRS, durante el primer semestre de la vigencia 2020.

El desarrollo del informe se basa en las PQRS recibidas y evaluar el porcentaje de respuestas oportunas y extemporáneas; teniendo como base los informes estadísticos trimestrales presentados por la oficina de comunicaciones, con base en la información reportada por la oficina de Secretaria General de la Entidad encargada del procedimiento de seguimiento y respuesta.

MES	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SOLICITUDES	TOTAL
ENERO	16	0	0	0	56
FEBRERO	17	3	0	0	
MARZO	20	0	0	0	
ABRIL	6	3	0	0	28
MAYO	15	0	0	0	
JUNIO	4	0	0	0	
TOTAL	78	6	0	0	84

1. **PQRS RECIBIDAS DE ENERO A JUNIO DE 2020** (Del 2 de enero hasta 30 de junio de 2020)

Tabla N°1



Grafica N° 1

2. **PROCESOS QUE RECIBIERON MAS PQRS DE ENERO A JUNIO DE 2020**

PROCESO	TOTAL, PQRS						TOTAL
	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	
MEJORAMIENTO DE LA MOVILIDAD	9	15	15	9	15	3	66
SOPORTE JURIDICO	3	5	4	0	0	1	13
GESTION DEL TALENTO HUMANO	2	0	0	0	0	0	2
PLANIFICACION TERRITORIAL	1	0	1	0	0	0	2

N°2

PROCESO	TOTAL, QUEJAS						TOTAL
	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	
MEJORAMIENTO DE LA MOVILIDAD	0	3	0	3	0	0	6

Tabla N°3

De la tabla anterior, se evidencia que los procesos que recibieron mas PQRS con corte del Primer semestre de la vigencia 2020, fueron: El proceso de Mejoramiento de la Movilidad, Soporte Juridico, Gestión del Talento Humano y Planificación territorial.

En el primer semestre de 2020, el proceso que recibió más Peticiones y quejas fue el **proceso de Mejoramiento de Movilidad, con un total de 72 (66 peticiones y 6 quejas)**. Dentro de las Peticiones y quejas más repetitivas se relaciona las siguientes:

- Solicitud de copias de actos administrativos
- Solicitud de extension de rutas
- Solicitud de nuevas rutas de buses
- Solicitud sobre salida de vehiculos
- Solicitud del estudio final del SIPT
- Desvinculacion de vehiculos
- Reestructuracion de rutas de buses
- Informacion para retira vehiculo inmovilizado
- Informacion sobre tarjeta de operación
- Informacion sobre los protocolos de bioseguridad en el TPC
- Informacion sobre el estado de vehiculos
- Informacion sobre sanciones a taxis
- Informacion sobre aumento de tarifas de buses
- Quejas sobre los conductores de buses
- Quejas por cobro excesivo de carreras de taxis

QUEJAS PRESENTADAS

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

- Radicado 0135: Queja presentada por usuario denuncia el cobro excesivo en la tarifa de un taxi marca Kia de placas WGD061 el día 2 de febrero de 2020 a las 4:50 p.m. aproximadamente, el cual le cobró 15 mil pesos desde Puerta de Oro hasta el CC Buenavista, solicita tomar las medidas necesarias para evitar que se repitan este tipo de situaciones.
- Radicado 0235. Queja presentada por parte de usuario, quien manifiesta el mal comportamiento de un conductor del bus número 537 en la calle 54 con carrera 35, debido a que cobró un pasaje extra porque no colocó dos bolsas por sobre los sensores.
- Radicado 0286: Queja presentada por parte de usuario, por el mal servicio de las rutas de Malambo debido a la demora en los despachos, la falta de vehículos y el mal estado de los buses que presentan dichas rutas, al tiempo que solicita auditar a la empresa Trasalfa S.A.

En el segundo trimestre se radicaron en el correo habilitado por la entidad para recibir las PQRS, debido a la emergencia sanitaria decretada a causa de la pandemia del Covid -19, 3 quejas dirigidas al proceso de Mejoramiento de la Movilidad y hacen referencia a:

- El usuario denunció el 2 de abril que la Ruta 4 de Coochofal no está respetando la cuarentena llevando exceso de pasajeros.
- El usuario se quejó contra Coolitoral y Alianza Sodis por no encontrar bus para regresar a su casa después del trabajo.
- El usuario presentó una queja contra un conductor de la empresa Coolitoral por no tener guantes, ni tapaboca durante emergencia sanitaria.

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, con el propósito se socialicen todo lo referente a los recorridos con los conductores, así como, las normas de tránsito, las velocidades de circulación y demás acciones a que haya lugar. De igual forma, inicien las investigaciones correspondientes.

Por otro lado, se ofició a los usuarios correspondientes y se dio respuesta de conformidad con su solicitud.

3. ATENCION OPORTUNA A PQRS DE ENERO A JUNIO 2018

Según los informes suministrados por la oficina de comunicaciones, durante el primer semestre se registraron 74 respuestas oportunas a PQRS de un total de 84 PQRS recibidas, con un porcentaje de cumplimiento oportuno de atención a PQRS del 88.1%, lo que evidencia una disminución con respecto del primer semestre de 2019 del 95.83%. y segundo semestre de 2019 del 100%., aunque se debe tener en cuenta que se presentó durante este primer semestre la emergencia sanitaria COVID-19, la cual alteró el curso normal de las actividades. Por lo tanto, el Gobierno expidió la Resolución 385 del 12 de marzo de 2020 del Ministerio de Salud y Decreto 491 de 28 de marzo de 2020 del Ministerio de Justicia y Derecho, este último en su Art 5., especifica la Ampliación de términos para atender las peticiones. De lo anterior, la entidad se acogió a la misma y mediante Resolución Metropolitana No. 061-20 del 16 de marzo 2020 y elaboró la Circular 003 de marzo 30 de 2020, donde se establecieron Lineamientos para dar respuestas a las PQRS, y se resolvió suspender los términos procesales en todos los procedimientos entre otros los Administrativos. Se establecieron lineamientos cuando la PQRS no podía ser resuelta de manera inmediata.

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%
Primer semestre 2019	95.83%
Segundo Semestre 2019	100%
Primer semestre 2020	88.1% Tener en cuenta emergencia sanitaria Covid 19 quedaron pendiente 10 PQRS contestadas según la Resolución Metropolitana No. 061-20 del 16 de marzo 2020 y Circular 003 de marzo 30 de 2020 expedidas por el AMB, según directrices del Gobierno Nacional

Tabla N° 4

4. RESPUESTAS EXTEMPORANEAS A PQRS

De conformidad con el informe suministrado por la oficina de comunicaciones, durante el primer trimestre de 2020, teniendo en cuenta la emergencia sanitaria COVID 19, el Gobierno Nacional por medio del Ministerio de Salud expidió la Resolución 385 del 12 de marzo de 2020 y Decreto 491 de 28 de marzo de 2020 del Ministerio de Justicia y Derecho, este último en su Art 5., especifica la Ampliación de términos para atender las peticiones.

De lo anterior, la entidad se acogió a la misma y mediante Resolución Metropolitana No. 061-20 del 16 de marzo 2020 y elaboró la Circular 003 de marzo 30 de 2020, donde se establecieron Lineamientos para dar respuestas a las PQRS, y se resolvió suspender los términos procesales en todos los procedimientos entre otros los Administrativos, quedando pendientes 9 radicados por responder.

Ante la suspensión de los términos a causa de la emergencia sanitaria, la entidad resolverá las 9 PQRS pendientes en este primer trimestre del año conforme a la consulta física de la documentación requerida, toda vez que la entidad se encuentra cerrada por el aislamiento preventivo obligatorio desde el 25 de marzo de 2020.

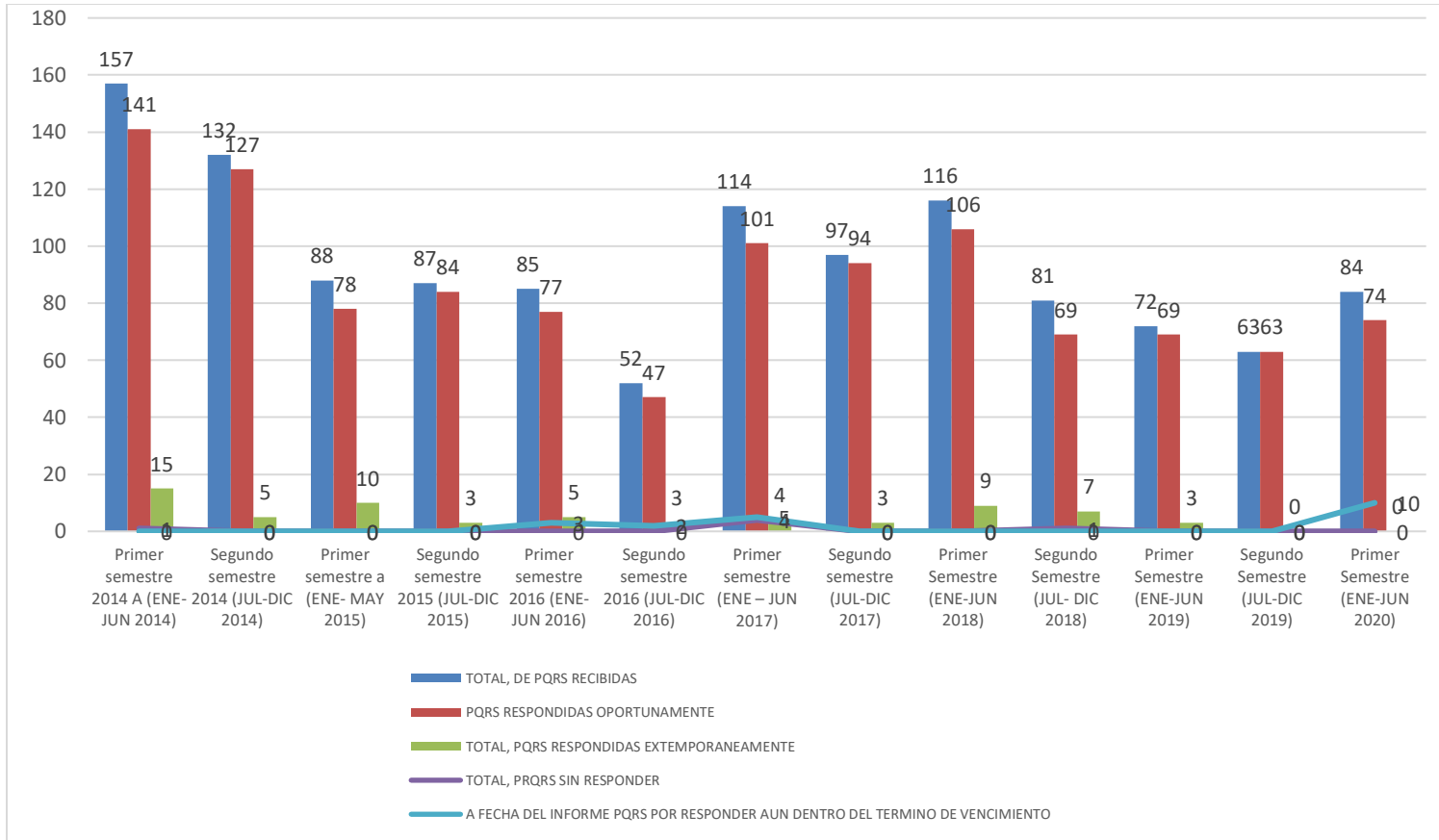
Para el segundo trimestre 2020, no se registraron respuestas extemporáneas, ya que se encuentra en trámite la solicitud de Antonio Jaime Durán para que le autoricen retirar el 85 por ciento del Fondo de Reposición, la cual ingresó al correo de las PQRS el 16 de junio, y tiene un término de respuesta de 30 días hábiles.

Lo anterior, teniendo en cuenta el Decreto Presidencial 491 del 28 de marzo de 2020, artículo 5: Ampliación de términos para atender las peticiones que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, estas podrán resolverse dentro de los 30 días siguientes a su recepción.

Tabla N°5. COMPARATIVO DE VIGENCIAS 2014 A 2019

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
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		
Primer Semestre (ENE-JUN 2019)	72	69	95.83%	↑	3	0	0
Segundo Semestre (JUL-DIC 2019)	63	63	100%	↑	0	0	0
Primer Semestre (ENE-JUN 2020)	84	74	88.1%	↓	0	0	10 pendientes contestadas según la Resolución Metropolitana No. 061-20 del 16 de marzo 2020 y Circular 003 de marzo 30 de 2020 expedidas por el AMB, según directrices del Gobierno Nacional



Gráfica N° 2

CONCLUSIONES

Realizando un análisis comparativo de las últimas 3 vigencias 2018 a 2020(tabla N° 5), se observa que no se ha mantenido constante el porcentaje ni la tendencia de cumplimiento oportuno de PQRS en la Entidad. Aunque se ha mostrado favorable el porcentaje de atención oportuna a PQRS, durante este primer semestre 2020 se presentó debido a la emergencia sanitaria COVID-19, una disminución arrojando un cumplimiento oportuno del 88.1%. Se evidencia la toma de acciones por parte de la entidad para cumplir con los lineamientos establecidos por el Gobierno Nacional durante la emergencia sanitaria en esta materia.

La oficina de Control Interno reitera la importancia de tomar medidas estrictas frente a este tema, sensibilizando periódicamente a las áreas de la Entidad en el cumplimiento oportuno para dar respuesta a las PQRS recibidas, 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, por lo que recuerda que la entrega oportuna de la información referente a la atención a PQRS, permite elaborar las estadísticas correspondientes por parte de la oficina de Comunicación, así como, el informe semestral de seguimiento por parte de la oficina de Control Interno cumpliendo con lo que establece el Estatuto Anticorrupción Ley 1474 de 2011.

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 ibidem 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.

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

NORMATIVIDAD APLICABLE EN EMERGENCIA SANITARIA COVID-19

De conformidad con la emergencia sanitaria COVID-19 presentada y mientras dure la misma, se aplica lo establecido por el Gobierno por medio del Ministerio de Salud expidió la Resolución 385 del 12 de marzo de 2020 y Decreto 491 de 28 de marzo de 2020 del Ministerio de Justicia y Derecho, este último en su Art 5., especifica la Ampliación de términos para atender las peticiones.

Una vez el Gobierno Nacional determine que se da por superada la emergencia sanitaria, se deben atender nuevamente los plazos establecidos en la Ley 1437 de 2011.

Así mismo, Resolución Metropolitana No. 061-20 del 16 de marzo 2020 y Circular 003 de marzo 30 de 2020 expedidas por la Entidad, según las directrices impartidas por el Gobierno Nacional.

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
Asesor
Elaboró



MARIA CHAPMAN ALGARIN
Jefe Control Interno
Revisó y Aprobó