

**↓ INFORME PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS
A JUNIO 2019**

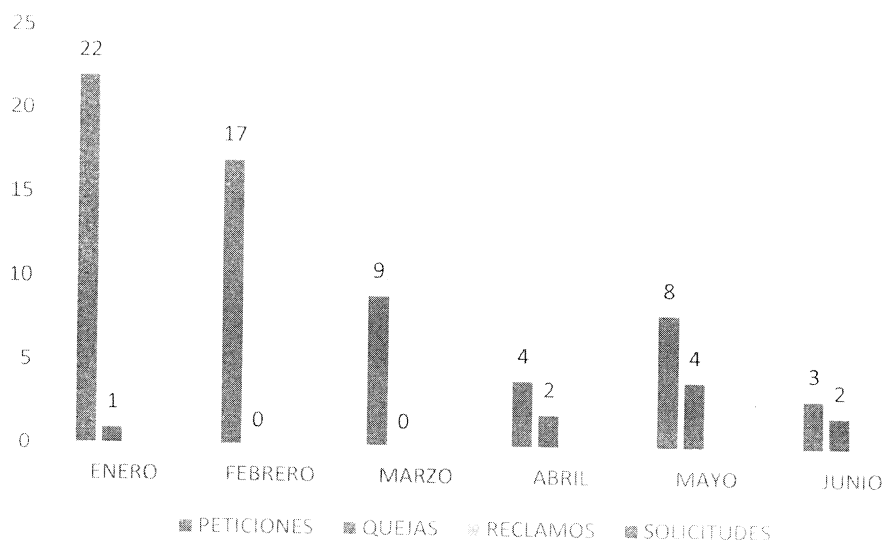
Este informe permite realizar un análisis de la atención oportuna de las PQRS, durante el primer semestre de la vigencia 2019, con el propósito de identificar el porcentaje de PQRS recibidas en la entidad, el porcentaje de las respuestas oportunas y extemporáneas; teniendo como base los informes estadísticos trimestrales elaborados por la oficina de comunicaciones, con base en la información reportada por Secretaria General.

Para este informe se tomó como base los informes trimestrales del primer y segundo trimestre de la vigencia 2019, remitidos por la oficina de comunicaciones

1. PQRS RECIBIDAS DE ENERO A JULIO DE 2019 (Enero 2 hasta Junio 28 de 2019)

MES	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SOLICITUDES	TOTAL
ENERO	22	1	0	0	49
FEBRERO	17	0	0	0	
MARZO	9	0	0	0	
ABRIL	4	2	0	0	23
MAYO	8	4	0	0	
JUNIO	3	2	0	0	
TOTAL	63	11	0	0	72

Tabla N°1



Grafica N° 1

2. PROCESOS QUE RECIBIERON MAS PQRS DE ENERO A JUNIO 2019

PROCESO	TOTAL PQRS						TOTAL
	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	
MEJORAMIENTO DE LA MOVILIDAD	7	3	2	6	7	3	28
SOPORTE JURIDICO	7	12	3	0	5	1	28
EJECUCION DE PROYECTOS	0	0	0	0	0	1	1
PLANIFICACION TERRITORIAL	3	2	1	0	0	0	6

Tabla N°2

PROCESO	TOTAL QUEJAS						TOTAL
	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	
MEJORAMIENTO DE LA MOVILIDAD	1	0	0	2	4	2	8

Tabla N°3

De la tabla anterior, se evidencia que los procesos que recibieron mas PQRS con corte del primer semestre de la vigencia 2019, fueron: El proceso de Mejoramiento de la Movilidad, Soporte Juridico, Planificación Teritorial y Ejecución de Proyectos.

En el primer trimestre (2 de Enero hasta el 29 de marzo de 2019) el proceso que recibió más Peticiones fue el **proceso de Soporte Jurídico, con un total de 22 (22 peticiones y 0 quejas) correspondiente al 45% del total recibido.** Dentro de las Peticiones más repetitivas se relaciona las siguientes:

- Solicitud de certificados de prestacion de servicios profesionales
- Solicitud de copias de actos administrativos
- Relación de contratos suscritos en 2018
- Solicitud de copias de procesos de contratación.

En el segundo trimestre (1 Abril hasta el 28 de Junio de 2019) el proceso que recibió más peticiones fue el **proceso de Mejoramiento de Movilidad**, con un total de 16 (8 peticiones y 8 quejas) Las peticiones hacen relación a:

- Solicitud de copias de actos administrativos
- Incumplimiento del recorrido de rutas de TPC
- Inconformidad por el excesivo cobro de tarifas en las carreras de taxis
- Quejas por abusos de conductores de buses y por el pésimo servicio
- Información sobre fijación de las tarifas de TPI
- Solicitud de rutas de buses

QUEJAS PRESENTADAS

En el primer trimestre se presentaron 1 queja al proceso de Mejoramiento de la Movilidad y hace referencia a:

- Radicado 0107: Queja presentada por moradores de la Calle 71 entre carreras 27 y 35, en donde manifiesta su inconformismo por establecer la Ruta Soledad 2000 Vivero Zoológico sobre la calle 72, cuando su ruta habitual y autorizada es por la calle 71 por el frente del parque Olaya y que se agrava por el exceso de velocidad de los conductores de buses.

En el segundo trimestre se presentaron 8 quejas al proceso de mejoramiento de la Movilidad y hacen referencia a:

- Radicado 0685: Queja presentada por el usuario Edinson Rafael Lambrano, donde denuncia la problemática en la urbanización Ciudad Caribe por el pésimo servicio de las rutas de buses, y que a pesar que se le ha hecho el requerimiento al AMB no han obtenido una respuesta satisfactoria.
- Radicado 0817: Queja presentada por el señor Elkin Manuel Galván Mestra, quien manifiesta el mal comportamiento de un conductor de la empresa Coolitoral.
- Radicado 0955: Queja de la usuaria identificada con el correo kesyhd@hotmail.es, quien manifiesta que un conductor de la ruta Makro, de la empresa Coolitoral, nunca le devolvió el pasaje, y que este episodio se repite constantemente.
- Radicado 0990: Denuncia "Taxista 2019 y a Movili Bar por omitir" presentada por Edwin Mauricio Cortés Sánchez, quien manifiesta que el conductor del taxi con placas SDV 706 le cobró una tarifa excesiva por un trayecto de 4.9 km el 13 de abril de 2019.
- Radicado 1066: Queja interpuesta por el usuario Carlos Segura, quien manifiesta el mal comportamiento de un conductor de la empresa Trasalfa S.A. del bus con placa UYQ 142.
- Radicado 1070: Queja presentada por el señor Alberto Andrade, quien manifiesta su inconformidad por los niveles de ruido por los desvíos de los vehículos de transporte público colectivo por la calle 63 entre las carreras 38 y 41.
- Radicado 1225: Queja presentada por el señor Edinson Rafael Lambraño Padilla, quien expresa que dos rutas de buses de las empresas Alianza Sodis y Cootrantico no cumplen con los horarios establecidos los días domingo y festivos, ya que solo laboran hasta las 3:00 de la tarde.
- Radicado 1259: Queja presentada por la señora Viviana Madiago España, quien denuncia que el bus con placas UYP 646 modelo 2004, que era de su propiedad presuntamente está prestando el servicio de transporte de forma irregular en la avenida Murillo sin que las autoridades competentes realicen acción alguna.

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 69 respuestas oportunas a PQRS de un total de 72 PQRS recibidas, con un porcentaje de cumplimiento oportuno de atención a PQRS del 95.83%, lo que evidencia un aumento con respecto al porcentaje del segundo semestre de 2018 que fue del 85.2% 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%
Primer semestre 2019	95.83%

Tabla N° 4

4. RESPUESTAS EXTEMPORANEAS A PQRS

Durante el primer trimestre de 2 de Enero hasta 29 de Marzo de 2019 se registró:

- **Enero**

Se presentó un radicado por vencimientos de términos del proceso de Mejoramiento de la Movilidad, respondido a los 5 días de su vencimiento.

- **Febrero**

Se presentó un radicado por vencimientos de términos del proceso de Mejoramiento de la Movilidad, respondido a los 3 días de su vencimiento.

Durante el segundo trimestre de 1 de Abril hasta el 28 de junio de 2019 se registró:

- 1 respuestas extemporáneas, de los procesos:

- **Abril**

Se presentó un radicado por vencimientos de términos del proceso de Mejoramiento de la Movilidad, respondido a los 9 días de su vencimiento.

6

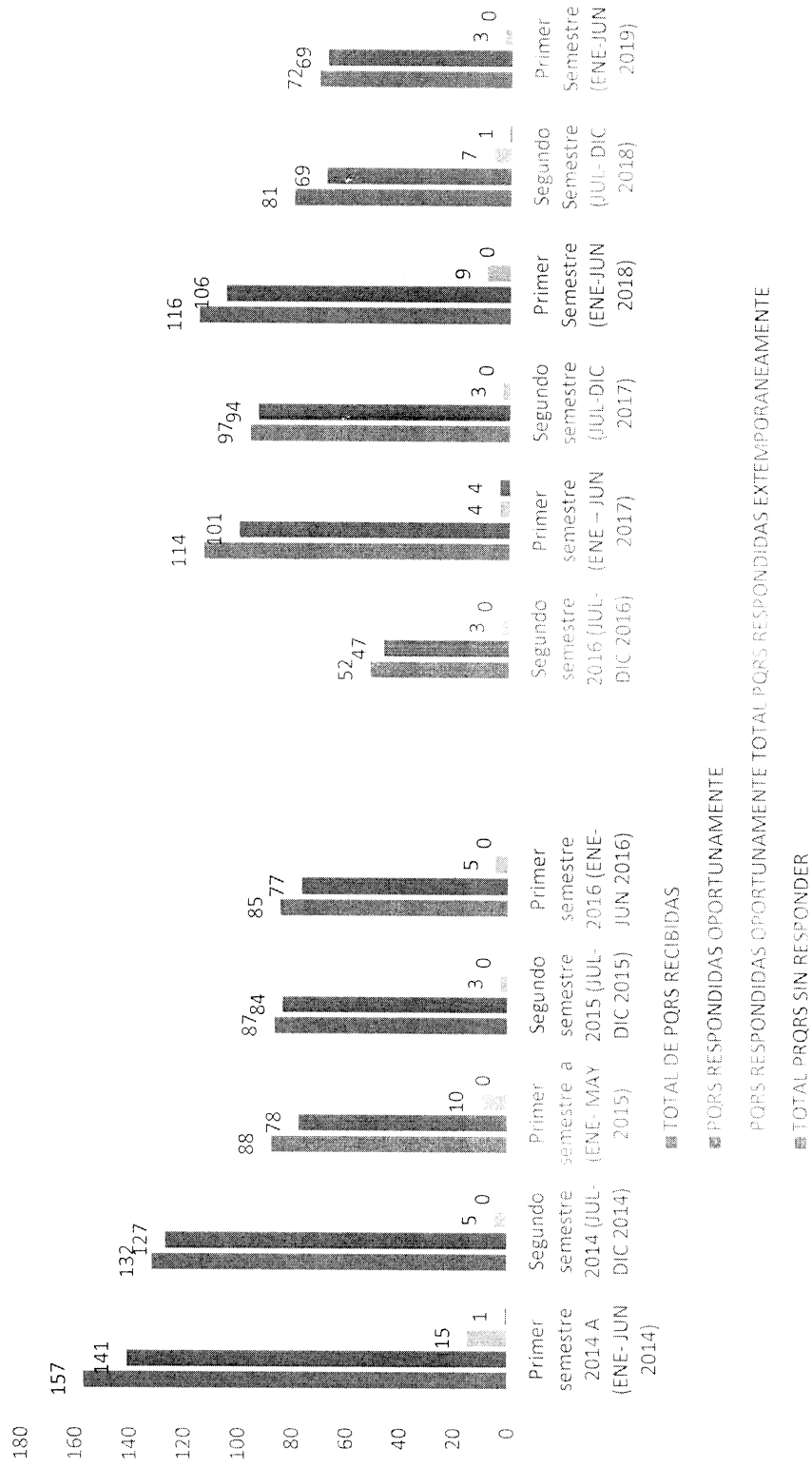
Tabla N°5. COMPARATIVO DE VIGENCIAS 2014 A 2019

AÑO	TOTAL, DE PQRS RECIBIDAS	PQRS RESPONDIDAS OPORTUNAMENTE	% DE CUMPLIMIENTO	TENDENCIA	TOTAL, PQRS RESPONDIDAS EXTEMPORANEAMENTE	TOTAL, 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

4

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

4



Grafica N° 2

CONCLUSIONES

Realizando un análisis comparativo de las vigencias 2014 a 2019 y teniendo en cuenta, la tabla N° 5, se observa que en las últimas tres vigencias no se ha mantenido constante el porcentaje ni la tendencia de cumplimiento oportuno de PQRS en la Entidad. Aunque en este último semestre hubo un aumento en el porcentaje de atención oportuno 95.83%, con respecto a la vigencia 2018 (91.37% - Primer semestre de 2019) y (85.2% -Segundo semestre), aun se identifican respuestas extemporáneas, por parte de procesos como Mejoramiento de la Movilidad, evidenciando un hallazgo recurrente e incumplimiento en lo establecido por ley.

De igual forma, a manera de información y comparando el segundo trimestre 2018 con el segundo trimestre 2019, se presentó una disminución en las PQRS recibidas en la Entidad, en razón que se radicaron 81 (segundo trimestre 2018) y ahora sólo 23 (Segundo trimestre 2019).

Nuevamente la oficina de Control Interno reitera con preocupación la importancia de tomar medidas estrictas frente a este tema, se recuerda el plan de mejoramiento suscrito con la Contraloría Departamental en donde una de las acciones a tomar por parte de Secretaria General como coordinador de este procedimiento, hace referencia a sensibilizar 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 se solicita muy respetuosamente a Secretaria General, entregue de manera oportuna la información referente a las PQRS, con la finalidad de que puedan elaborarse 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 dentro de los términos en cumplimiento de lo que establece el Estatuto Anticorrupción Ley 1474 de 2011.

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 requerido y permanente, concientizando 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 importante recordar, que, de acuerdo a los nuevos lineamientos del Gobierno Nacional, relacionados con el MIPG (Modelo Integrado de Planeación y Gestión), en la dimensión Gestión Con valores para Resultados, establece que las entidades públicas deben desarrollar y fortalecer la política de Servicio al Ciudadano, la cual tiene como propósito facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos, mediante los servicios de la entidad, en todas sus sedes y a través de los distintos canales. El servicio al ciudadano se enmarca en los principios de información completa y clara, de igualdad, moralidad, economía, celeridad, imparcialidad, eficiencia, transparencia, consistencia, calidad y oportunidad, teniendo presente las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano¹

¹(Tomado del Manual Operativo MIPG versión 2)

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

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