

 **INFORME PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS**  
**A DICIEMBRE 2020**

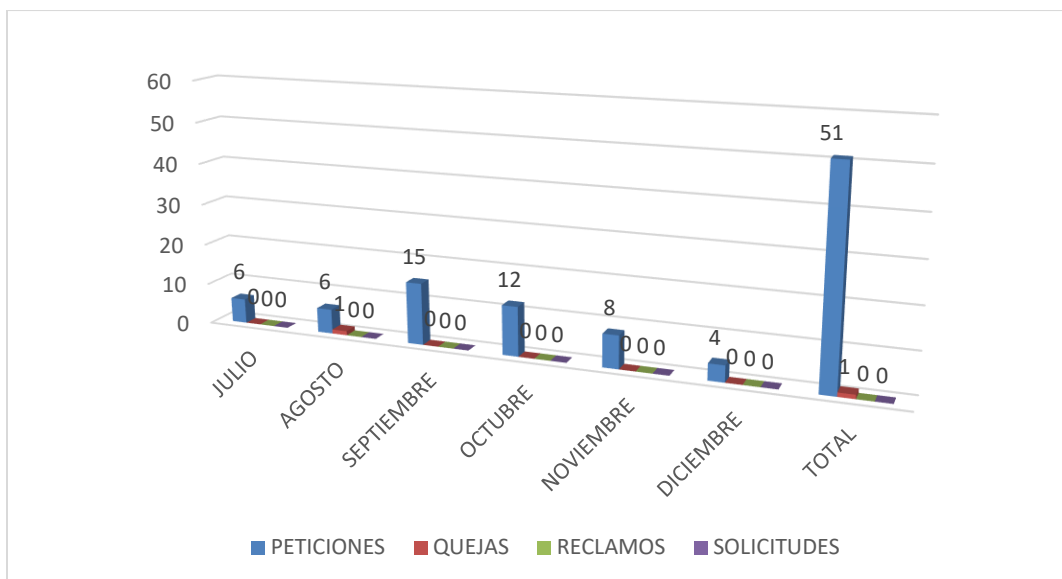
Este informe se realiza dándole cumplimiento al Art 76 de la Ley 1474 del 2011 conforme a lo establecido Oficina de Quejas, sugerencias y reclamos. Referente a que “la oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración 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 segundo 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.

1. **PQRS RECIBIDAS DE JULIO A DICIEMBRE DE 2020** (Del 1 de julio hasta 30 de diciembre de 2020)

MES	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SOLICITUDES	TOTAL
JULIO	6	0	0	0	28
AGOSTO	6	1	0	0	
SEPTIEMBRE	15	0	0	0	
OCTUBRE	12	0	0	0	24
NOVIEMBRE	8	0	0	0	
DICIEMBRE	4	0	0	0	
<b>TOTAL</b>	<b>51</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>52</b>

**Tabla N°1**



Gráfica N° 1

## 2. PROCESOS QUE RECIBIERON MAS PQRS DE JULIO A DICIEMBRE DE 2020

PROCESO	TOTAL PQRS						TOTAL
	JUL	AGO	SEPT	OCT	NOV	DIC	
MEJORAMIENTO DE LA MOVILIDAD	5	5	8	9	5	3	35
SOPORTE JURIDICO	1	2	7	1	1	0	12
GESTION DEL TALENTO HUMANO	0	0	0	1	0	1	2
PLANIFICACION TERRITORIAL	0	0	0	0	2	0	2

Tabla N°2

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

Tabla N°3

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

En el segundo semestre de 2020, el proceso que recibió más Peticiones y quejas fue el **proceso de Mejoramiento de Movilidad, con un total de 36 (35 peticiones y 1 queja).** Dentro de las Peticiones y quejas más repetitivas se relaciona las siguientes:

- Peticiones solicitando orientación de trámites para retirar vehículo inmovilizado
- Solicitud de certificación de vehículos
- Solicitud de cobertura del TPC
- Solicitud de autorización para reposición de cupo
- Solicitud de desvinculación de vehículos
- Solicitud de información de vehículos del TPI
- Solicitud de certificación de vehículos
- Solicitud de información sobre cobertura del transporte público
- Solicitud sobre desvinculación administrativa de vehículos
- Solicitud de copias de actos administrativos
- Solicitud de información sobre estado de vehículos
- Solicitud de certificación de vencimiento de vida útil de vehículos.

### **QUEJAS PRESENTADAS**

En el tercer trimestre se presentó 1 queja al proceso de Mejoramiento de la Movilidad y hacen referencia a:

Denuncia ante la Superintendencia de Puertos y Transporte a la gerente de Cootrasandalucía, por tener más de 15 años de servicio, violando la recomendación de la Superintendencia en su circular # 000003, que recomienda que los funcionarios no deben permanecer más de 2 periodos consecutivos en la administración, a quien le inician investigaciones y ella le abren proceso disciplinario por acoso laboral. Posteriormente, el 18 de agosto se radicó la misma denuncia con el número interno 0635. A los denunciantes se les informó que el AMB no tiene la competencia que se requiere para investigar hechos presuntamente punibles como los denunciados, toda vez que los mismos son competencia de organismos con la facultad de poder investigar y, proferir fallos, sentencias y/o resoluciones, que pongan fin o inicien diferentes actuaciones judiciales. Teniendo en cuenta lo anterior, se dio traslado a la Fiscalía General de la Nación, con fundamento en el artículo 21 de la Ley 1437 de 2011.

### **3. ATENCION OPORTUNA A PQRS DE JULIO A DICIEMBRE DE 2020**

Según los informes suministrados por la oficina de comunicaciones, durante el segundo semestre se registraron 47 respuestas oportunas a PQRS de un total de 52 PQRS recibidas, con un porcentaje de cumplimiento oportuno de atención a PQRS del 90.38%, lo que evidencia un aumento con respecto del primer semestre de 2020 que fue del 88.1%. y una disminución con respecto al segundo semestre de 2019 que fue 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.

<b>AÑO</b>	<b>% DE ATENCION DE PQR</b>
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
Segundo semestre 2020	90.38%

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.

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.

Durante el tercer trimestre no se evidenciaron respuestas extemporáneas, todas fueron respondidas dentro de los términos de ley.

Durante el cuarto trimestre, se registraron 5 respuestas extemporáneas del proceso de mejoramiento de la movilidad

- En el mes de octubre se presentaron 4 radicados por vencimiento de términos (correo PQRS de Sergio Enrique Pinedo Acosta) del 13 de octubre, respondido a los 19 días con el radicado de salida AMB-ST-795-2020 del 10 de diciembre; (correo PQRS de Armando Sepúlveda Niño) del 20 de octubre, respondido a los 16 días con el radicado de salida AMB-ST-800-2020 del 12 de diciembre; Radicado (0746) del 23 de octubre, respondido a los 4 días con el radicado de salida AMB-ST-0756-2020 del 30 de noviembre  
Radicado (0762) del 28 de octubre, respondido a los 9 días con el radicado de salida AMB-ST-828-2020 del 28 de diciembre.
- En el mes de noviembre se presentó un radicado por vencimiento de términos del proceso Mejoramiento de la Movilidad Radicado(0768) del 3 de noviembre, respondido a los 5 días hábiles con el radicado de salida AMB-ST-795-2020 del 10 de diciembre.

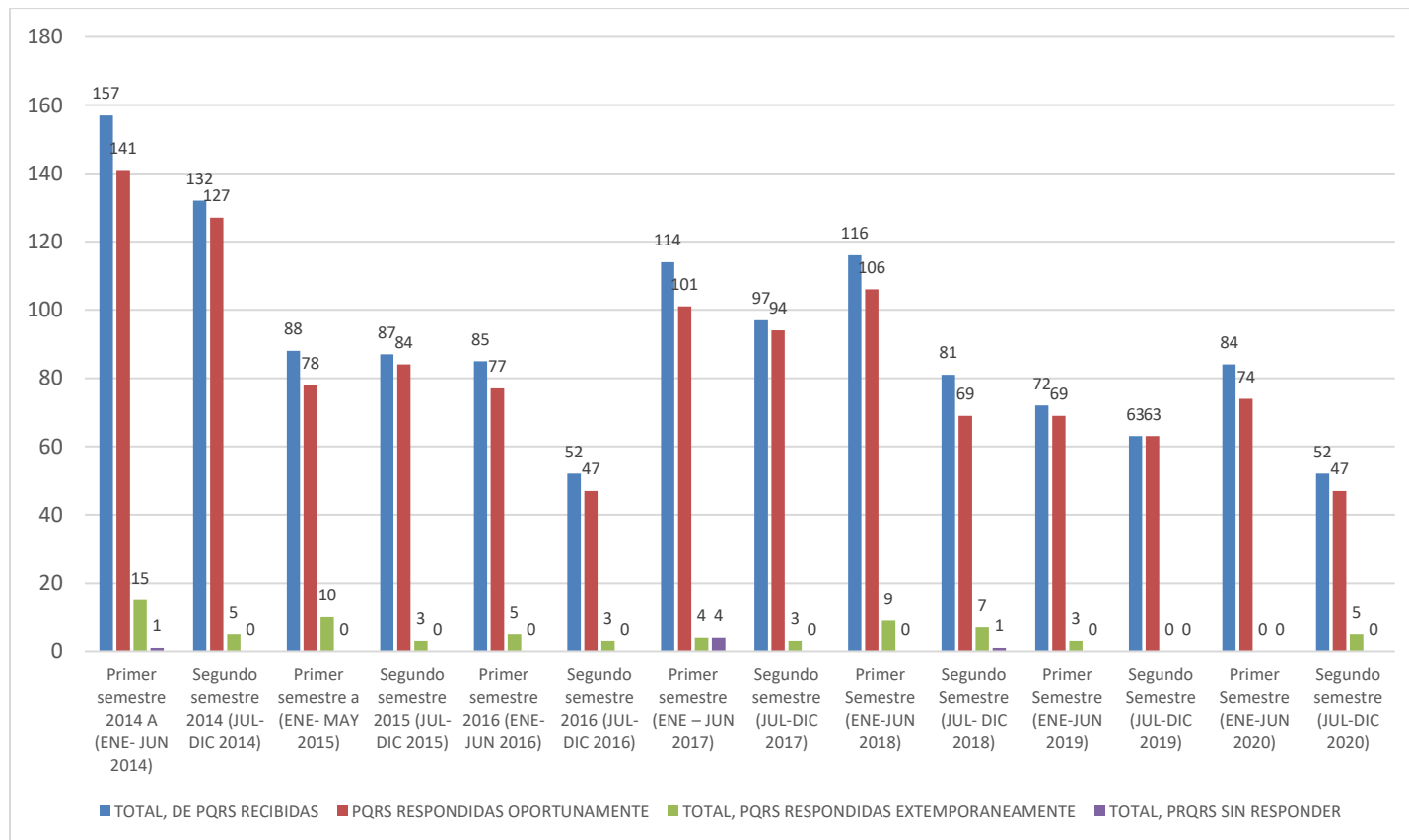
De lo anterior se evidencia una desmejora con relación al tercer trimestre en donde no se evidenciaron respuestas extemporáneas.

Tabla N°5. COMPARATIVO DE VIGENCIAS 2014 A 2020

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

Segundo semestre (JUL-DIC 2020)	52	47	90.38%	↑	5	0	0
---------------------------------	----	----	--------	---	---	---	---



Gráfica N° 2



## **CONCLUSIONES**

Realizando un análisis comparativo de las últimas 2 vigencias 2019 a 2020(tabla N° 5), se observa que no se ha mantenido constante el porcentaje ni la tendencia de respuesta oportuna de PQRS en la Entidad. Durante el primer semestre de 2020, debido a emergencia sanitaria COVID-19, se presentó una disminución arrojando un cumplimiento oportuno del 88.1%. Para el segundo semestre, se evidencia un aumento en el porcentaje de respuesta oportuna del 90.38%.

Durante la vigencia 2020, 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 relacionados con la atención a las peticiones.

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, ya que durante el cuarto trimestre se evidencian 5 peticiones contestadas de manera extemporánea.

De igual forma, es importante precisar que para la trazabilidad de la información referente a las PQRS que ingresan a la entidad y la verificación de las respuestas oportunas, así como, de contar con la información precisa y confiable, se hace necesario que se establezca un mayor control en la radicación de las PQRS que ingresan en la entidad ( las que se reciben por correo electrónico, por ventanilla única, por página web de la entidad), es decir, todas deben poseer un radicado de entrada, así como, de salida. A la fecha de realización de este informe, se evidencia que las PQRS recibidas por correo electrónico no poseen radicado de entrada, lo que podría generar información no registrada , ni confiable para la realización de este informe.

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