

Vigencia: 2017 - Consecutivo: 1-10

Fecha de Radicación: 06/01/2017-04:28 PM

Asunto: INFORME SEGUIMIENTO PQRS VIGENCIA 2016

Destinatarios: MARTHA CECILIA ALZATE ALZATE -  
DIRECCION

Enviado Por: CLAUDIA PATRICIA SANTOFIMIO LOAIZA  
(101-CONTROL I...

Radicator: JOSE FERNANDO SALINAS ROJAS - GESTION  
ADMINISTRATIVA

Pereira, 6 de enero de 2017

Doctora

**MARTHA CECILIA ALZATE ALZATE**

Directora

AREA METROPOLITANA CENTRO OCCIDENTE - AMCO

Asunto: Informe seguimiento PQRs, vigencia 2016.

En cumplimiento a lo estipulado en el artículo 76 de la ley 1474 de 2011, me permito remitir informe de seguimiento al proceso de Atención al Usuario PQRs, el cual debe ser publicado en la página web e intranet de la entidad.

Dicho informe fue enviado al líder del proceso, para lo de su competencia.

Atentamente,

  
**CLAUDIA PATRICIA SANTOFIMIO LOAIZA**  
Asesora de Control Interno

Anexo: Lo enunciado en dos (2) folios

Elaboró: Claudia Santofimio



## OFICINA DE CONTROL INTERNO

### INFORME DE EVALUACIÓN AL PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

#### VIGENCIA DE 2016

En cumplimiento a lo estipulado en el artículo 76 de la ley 1474 de 2011, a continuación se permite remitir informe de seguimiento al proceso de Atención al Usuario PQRs, correspondiente a la vigencia 2016.

El control de las PQRs del Área Metropolitana Centro Occidente está a cargo del área jurídica, el cual es realizado por una abogada contratista, se cuenta con un instructivo manejo de las PQRs con el fin de llevar control y seguimiento de cada una de las solicitudes, igualmente se maneja un cuadro en Excel, donde se hace la trazabilidad de la solicitud iniciando desde su fecha de recepción hasta la fecha de respuesta.

Los medios que dispone la entidad para la recepción de las PQRs son:

- La ventanilla única
- El correo electrónico
- La página web, [pqr@amco.gov.co](mailto:pqr@amco.gov.co)
- Buzones de sugerencias instalados a la entrada de los pisos 7, 10 y 14.

Durante la vigencia 2016 solo para el segundo semestre se contó con personal de apoyo para contestar la línea de atención al usuario No. 3356535 (conmutador). Además se adquirió un programa de gestión documental, a la fecha se está en la etapa de capacitación y puesta en marcha del programa

En la página web de la entidad está ubicado un link de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos, siendo de fácil acceso a los ciudadanos, y los que se reciben por este medio se responden por correo o en medio físico según el caso.

Los buzones de sugerencia se encuentran ubicados en cada piso 7, 10 y 14 de la Entidad, para lo cual se asignó un funcionario responsable de realizar el procedimiento.

Durante la vigencia 2016, de acuerdo a la información suministrada por el área jurídica se recibieron en total 244 PQRs.

Se verifico la existencia de los registros físicos (carpetas) de las peticiones y sus debidas respuestas dentro de los términos establecido en la ley, se observa dificultad en el cumplimiento de los términos para dar respuesta a las solicitudes que requieren consultar archivos de vigencias anteriores ya que 3 solicitudes fueron respondidas fuera del término.

**Solicitudes:** 226 peticiones de las cuales 223 fueron respondidas oportunamente, las 3 restantes fueron respondidas fuera del término dada la dificultad en el archivo central en la consecución de la información.

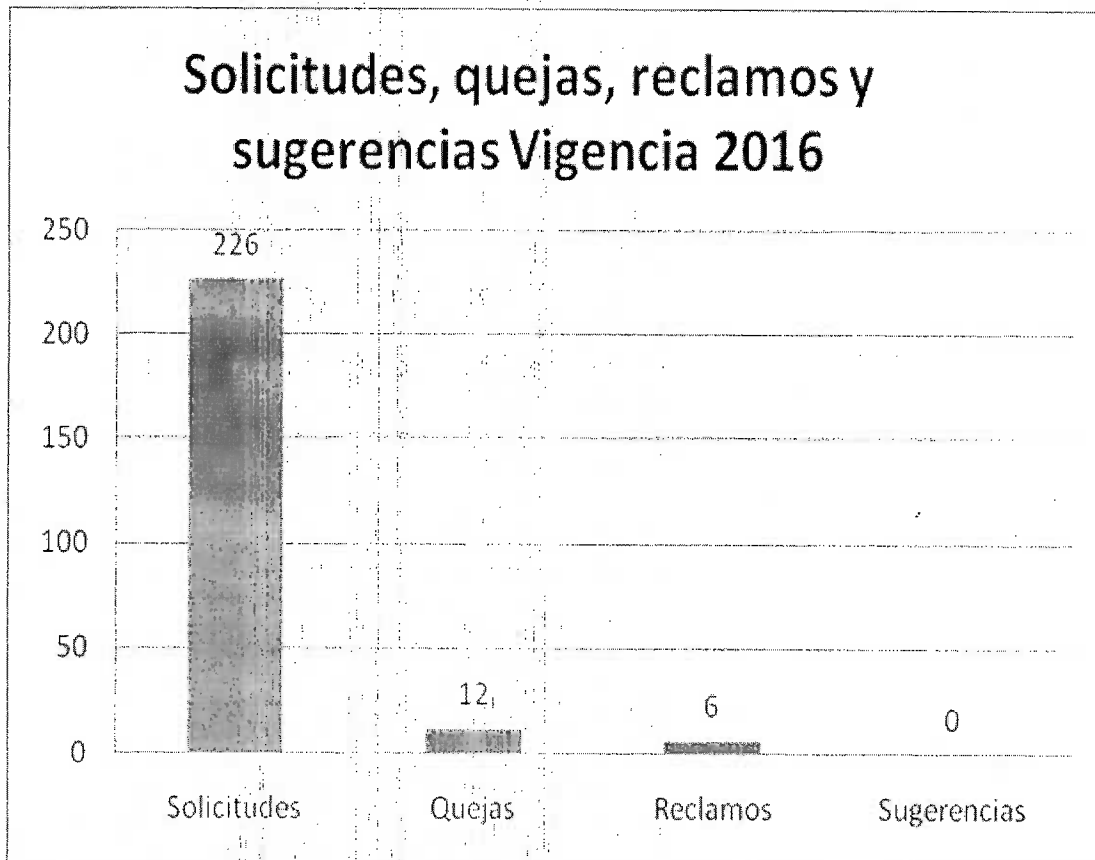
Las causas más frecuentes de PQRs que se recibieron por solicitudes distribuidas así:

N° Solicitudes	Concepto
1	Certificación de publicación de acuerdos.
4	Copia de estudios de movilidad.
1	Documentación sobre desvinculación de vehículos.
1	Documentación sobre recursos físicos.
1	Información. *Inventario actualizado del estado de licenciamiento de activos de software de titularidad de Microsoft.
1	Información sobre cambio de funcionarios.
3	Información sobre contratación.
1	Información sobre planes de desarrollo.
1	Información sobre Publicidad Móvil.
143	Información sobre transporte.
53	Solicitud certificación de Contratos.
2	Solicitud certificación de Contratos y certificado laboral.
1	Solicitud certificación de publicación en la Gaceta Metropolitana.
1	Solicitud Documentos copia del contrato de obra de pública No. 10 de 2002, así como acta de inicio y acta de liquidación del mismo.
7	Solicitud información de la Entidad.
1	Solicitud copia de contrato. Copia del contrato de consultoría N° 06 de 2002.
2	Solicitud información de la Gaceta Metropolitana.
1	Trato especial peaje Cartago.
1	Remisión Queja: sobre transporte. Asociación de Taxis del Aeropuerto Internacional Matecaña.

**Quejas:** 12. Sobre transporte, todas fueron respondidas oportunamente.

**Reclamos:** 6. sobre transporte, todas fueron respondidas oportunamente.

**Sugerencias:** Durante la vigencia 2016, no se radicaron sugerencias.



### **OBSERVACIÓN:**

- Se hace observación frente a las 3 solicitudes que fueron respondidas fuera del término.

### **RECOMENDACIONES:**

- Designar la persona encargada de contestar la línea de atención al usuario No. 3356535 (conmutador), o trasladarlo a otro punto para que sea atendido.
- Incentivar el uso de los buzones de sugerencia por cualquiera de los medios de comunicación existentes en la entidad.
- Realizar control permanente a las PQRS, como hasta ahora se ha venido realizando por parte de la oficina jurídica.
- Tomar las acciones pertinentes frente a la observación presentada y las recomendaciones realizadas.



**Claudia Patricia Santofimio Loiza**  
Asesora de Control Interno