

## OFICINA DE CONTROL INTERNO

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

#### PRIMER SEMESTRE 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 al primer semestre de la vigencia 2016.

El control de las PQRs del Área Metropolitana está a cargo del área jurídica, el cual es realizado por una abogada contratista, pero se está diligenciando un cuadro en excel que no se encuentra controlado por el SGI (formato Cód.: 8.1.F.1 versión 4), a pesar de haber solicitado el cambio al sistema de calidad.

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

- La ventanilla única a través de la cual se recibieron 25 PQRS ,
- El correo electrónico del jefe de la oficina jurídica: se recibieron 3,
- La página web, [pqr@amco.gov.co](mailto:pqr@amco.gov.co): 68
- Buzones de sugerencias instalados a la entrada de los pisos 7, 10 y 14: 0

Durante el semestre no se contó con la persona encargada de contestar la línea de atención al usuario No. 3356535 (conmutador)

Este link de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos es 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 instalados no son utilizados, pero como acción de mejora se asignó persona responsable de realizar el procedimiento.

Durante el primer semestre, de acuerdo a la información suministrada por el área jurídica se recibieron en total 96 PQRs, de las cuales quedan 7 pendientes por responder. No se evidencian pqr's recibidas en la entidad en el mes de enero.

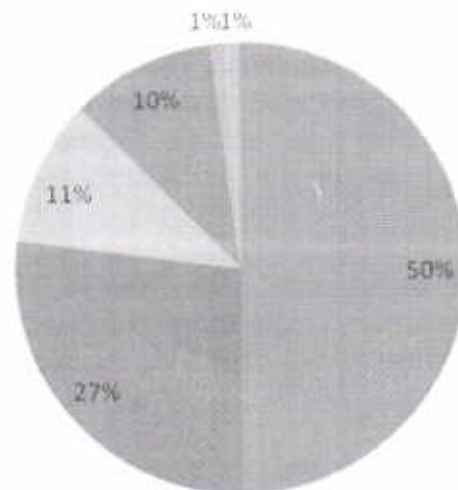
Como acciones de mejora se evidenció la existencia del procedimiento escrito de PQRs, pero no se encuentra implementado ni actualizado en la intranet de la entidad, a pesar de la solicitud realizada al SIG; y la consolidación de los Derechos de petición en el área jurídica para el respectivo control antes de ser

distribuidos desde la Dirección hacia los diferentes procesos. Las **CAUSAS** más frecuentes de PQRs que se receptionan en el AMCO son:

- 48 Solicitudes de información sobre transporte público (rutas, horarios etc.)
- 26 Solicitudes de expedición de certificados contractuales
- 10 Quejas por mal servicio prestado en el Transporte Público Colectivo
- 10 Peticiones de información sobre la entidad
- 1 Queja por mal servicio prestado en el Transporte Público Individual
- 1 Solicitud de información para desvinculación de vehículo

#### CAUSAS FRECUENTES DE PQRs.

- 48 Solicitudes de información sobre transporte público (rutas, horarios etc.)
- 26 Solicitudes de expedición de certificados contractuales
- 10 Quejas por mal servicio prestado en el Transporte Público Colectivo
- 10 Peticiones de información sobre la entidad
  
- 1 Queja por mal servicio prestado en el Transporte Público Individual
- 1 Solicitud de información para desvinculación de vehículo



RECOMENDACIONES:

Reiterar al proceso de planeación encargado de actualizar el SGI, la publicación en la intranet de la nueva versión del formato control y seguimiento a PQRS.

Reiterar al proceso de planeación encargado de actualizar el SGI, la publicación en la intranet del procedimiento de PQRS actualizado.

Designar la persona encargada de contestar la línea de atención al usuario No. 3356535 (conmutador), o trasladarlo a otro punto para que sea atendido.

Promocionar el uso de los buzones de sugerencia por cualquiera de los medios de comunicación existentes en la entidad

Continuar ejerciendo el control a las PQRS, como hasta ahora se ha hecho.

Elaborar los respectivos planes de mejoramiento por procesos con las recomendaciones realizadas



CLAUDIA SANTOFIMIO LOAIZA  
Asesora de Control Interno (E)