



CI-201609

12088  
9 FEB. 2016

Pereira, 9 de febrero de 2016


Doctor  
YAMIL CHUJFI LA ROCHE  
Director  
AREA METROPOLITANA CENTRO OCCIDENTE - AMCO

Asunto: Informe seguimiento PQRs II semestre 2015

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 de la entidad.


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

Atentamente,

  
GLORIA INÉS GARCÍA MARTINEZ  
Jefe Control Interno

Anexo: Lo enunciado en dos (2) folios

Elaboró: Gloria García

 09-02-2016  
4:52 PM

## OFICINA DE CONTROL INTERNO

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

#### SEGUNDO SEMESTRE DE 2015

En cumplimiento a lo estipulado en el artículo 76 de la ley 1474 de 2011, a continuación me permito remitir informe de seguimiento al proceso de Atención al Usuario PQRs, correspondiente al segundo semestre de la vigencia 2015.

El control de las PQRs del Área Metropolitana está a cargo del área jurídica, el cual es realizado por un abogado contratista a través de una HOJA DE CÁLCULO formato Cód.: 8.1.F.1 en la versión actualizada que contiene: El número de radicado, fecha de la recepción, peticionario, objeto de la petición, solicitud de la información, revisión jurídica, fecha de vencimiento, fecha de entrega al peticionario y documento recibido.

Los medios que dispone la entidad para la recepción de las mismas es a través de: La ventanilla única, la línea de atención No. 3356535, el correo electrónico, la página web y los buzones de sugerencias instalados a la entrada de los pisos 7, 10 y 14.

En la página web de la entidad existe un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso a los ciudadanos, en el segundo semestre se atendieron 47 pqr los cuales se respondieron por este mismo medio. Los buzones de sugerencia instalados no son utilizados.

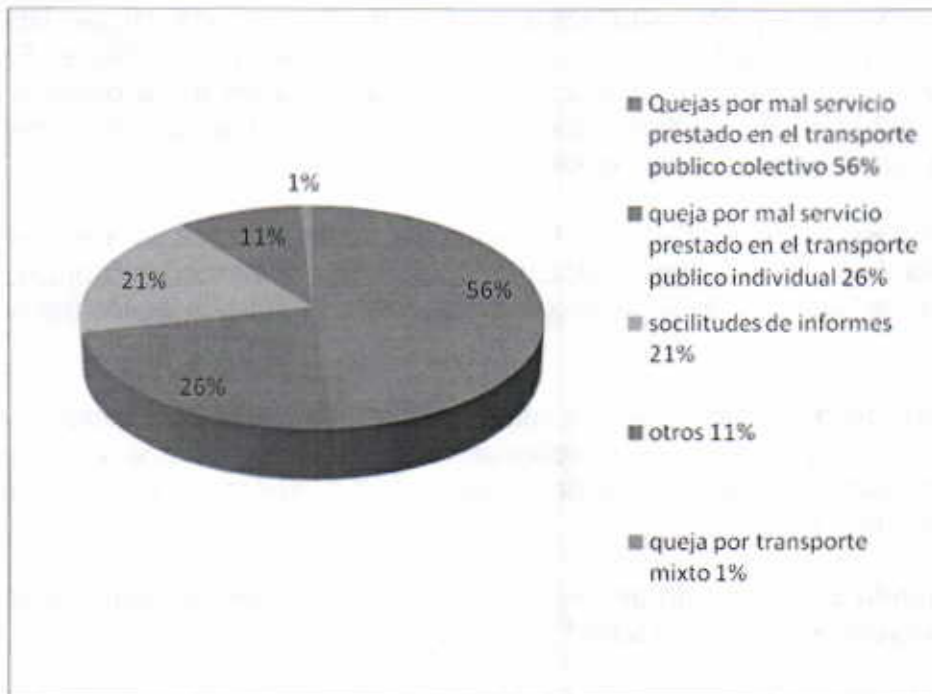
Durante el segundo semestre, de acuerdo a la información suministrada por el área jurídica, se recibieron en total 115 PQRs.

Se verificó 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 términos para dar respuesta a las solicitudes que requieren consultar archivos de vigencias anteriores.

Se evidenció la existencia de un procedimiento escrito de PQRs, el cual debe ser actualizado y los formatos a utilizar, así mismo se evidenció la falta de registro en el área jurídica para el respectivo conteo y control de las pqr que son distribuidas desde la Dirección hacia los diferentes procesos

Las **CAUSAS** más frecuentes de PQRs que se receptionan en el AMCO son:


- 56% Quejas por mal servicio prestado en el Transporte Público Colectivo
- 26% Quejas por mal servicio prestado en el Transporte Público Individual
- 21% Solicitudes de Información
- 11% Otros
- 2% Queja por Transporte Mixto



RECOMENDACIONES:

Revisar el procedimiento de PQRs, con el fin de consolidar los mecanismos de entrada, distribución y control a las pqr, especialmente los que se distribuyen desde la Dirección.

Promocionar el uso de los buzones de sugerencia, establecer el responsable del control de los mismos y los términos para la apertura, con el fin de evitar sanciones por falta de respuestas oportuna.



GLORIA INÉS GARCIA M.  
Jefe Control Interno