

AREA METROPOLITANA CENTRO OCCIDENTE

Correspondencia Interna

Vigencia: 2018 - Consecutivo: I-31

Fecha de Radicación: 17/01/2018-12:01 PM

Asunto: INFORME DE SEGUIMIENTO PQRs- SEGUNDO SEMESTRE 2017

Destinatarios: MARTHA CECILIA ALZATE ALZATE - DIRECCION

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

Radicador: FABIAN FELIPE GARCIA COCK - GESTION ADMINISTRATIVA



Area Metropolitana  
Centro Occidente

Pereira, 17 de enero de 2018

Doctora  
**MARTHA CECILIA ALZATE ALZATE**  
Directora  
AREA METROPOLITANA CENTRO OCCIDENTE

Asunto: Informe de seguimiento PQRs - segundo semestre 2017

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, con el fin de tomar las acciones correctivas y de mejora de acuerdo a las observaciones presentadas en el informe adjunto.

Atentamente,

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

N° de folios: Dos (2).

Copia: Jefe Jurídica – Medio Magnético.

Elaboró: Claudia Santofimio – Asesora de Control Interno

17-01-18  
Hora: 12:06 pm  
Luce

## OFICINA DE CONTROL INTERNO

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

#### SEGUNDO SEMESTRE - VIGENCIA DE 2017

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 segundo semestre de la vigencia 2017.

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

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

- Ventanilla única
- Correo electrónico
- 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 el periodo de julio a diciembre 29 de 2017, se contó con personal de apoyo para contestar la línea de atención al usuario No. 3356535 (conmutador). Y se cuenta con un programa de gestión documental (SEVENET), para lo cual se hace seguimiento y control de la correspondencia tanto interna como externa, llevándose consecutivo para control y seguimiento de las diferentes solicitudes.

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 sea el caso.

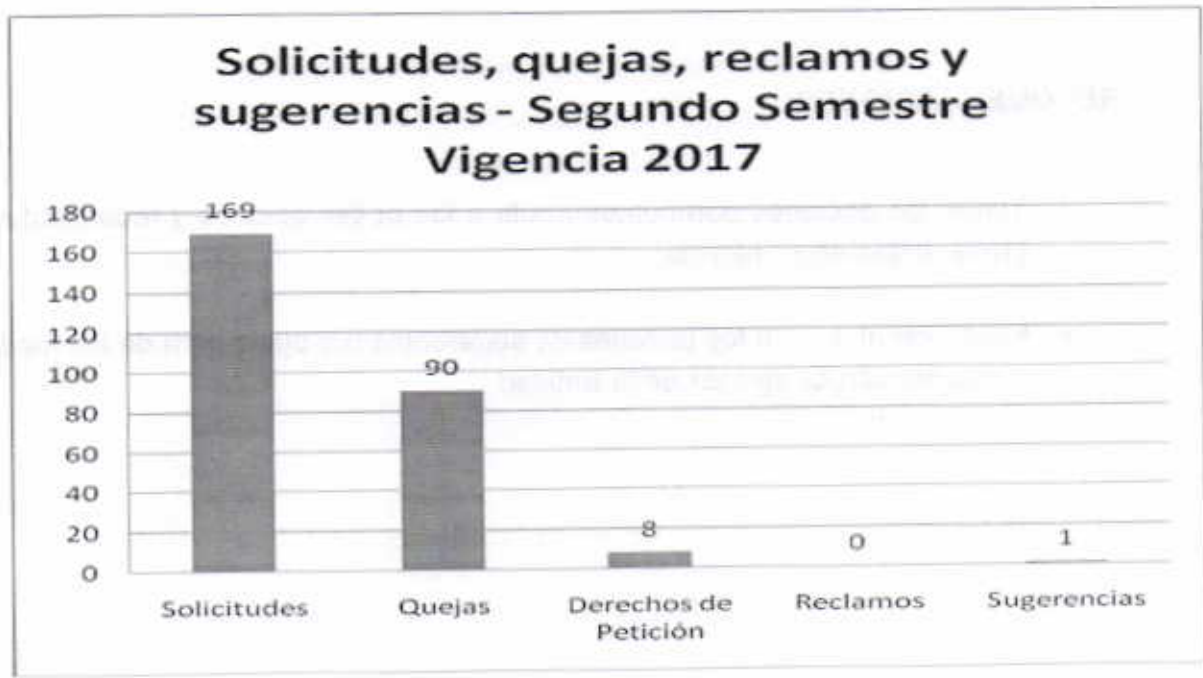
Los buzones de sugerencia se encuentran ubicados en cada piso 7, 10 y 14 de la Entidad, para lo cual se asignó un funcionario responsable de realizar el procedimiento, y durante el periodo de julio a diciembre de 2017, no se recibieron sugerencias, quejas o reclamos.

Durante el segundo semestre de la vigencia 2017, de acuerdo a la información suministrada por la oficina jurídica se recibieron en total doscientos sesenta y ocho (268) PQRs. Se hace observación en cuanto a que algunas solicitudes las respuestas han sido extemporáneas dando incumplimiento a los términos de respuesta, y no es pertinente tener estos inconvenientes, para lo cual se recomienda tomar las acciones correctivas y de mejora, con el fin mejorar los procedimientos internos.

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 que algunas respuestas están extemporáneas pendientes para el cotejo de la respuesta, esta información de PQRS es consolidada y suministrada por la oficina Jurídica y la ventanilla única de la Entidad.

Entre el periodo de julio a diciembre de 2017, se recibieron un total de 268 PQRS, información suministrada por la Oficina Jurídica:

Solicitudes	Quejas	Derechos de Petición	Reclamos	Sugerencias
169	90	8	0	1



**OBSERVACIONES:**

- Se hace observación en cuanto a que se están quedando solicitudes y derechos de petición con extemporaneidad en el tiempo de respuesta.
- Se evidencia debilidad en la Ventanilla única, ya que no hace la debida identificación de las solicitudes que se radican y algunas veces no se realiza la trazabilidad con la oficina Jurídica, del uso programa Sevenet, por parte del contratista encargado de la Ventanilla única, esto con fin de realizar seguimiento y control de las PQRS.

**RECOMENDACIONES:**

- Tomar las acciones pertinentes frente a las observaciones y recomendaciones presentadas en el informe.
- Incentivar el uso de los buzones de sugerencia por cualquiera de los medios de comunicación existentes en la Entidad.



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