

**AREA METROPOLITANA CENTRO OCCIDENTE**

**Correspondencia Interna**

Vigencia: 2019 - Consecutivo: I-239

Fecha de Radicación: 10/07/2019-02 43 PM

Asunto: INFORME DE SEGUIMIENTO PQRS PRIMER SEMESTRE 2019

Destinatarios: HERMAN DE JESUS CALVO PULGARIN - DIRECCION

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

Radicador: FABIAN FELIPE GARCIA COCK - GESTION ADMINISTRATIVA



Pereira, 10 de Julio de 2019

Doctor

**HERMAN DE JESUS CALVO PULGARIN**

Director

AREA METROPOLITANA CENTRO OCCIDENTE

Asunto: Informe de seguimiento PQRS Primer semestre 2019

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, correspondiente al primer semestre de la vigencia 2019, informe que debe ser publicado en la página web de la Entidad.

Tener en cuenta observaciones y recomendaciones descritas en el informe adjunto.

Atentamente,



**CLAUDIA PATRICIA SANTOFIMIO LOAIZA**  
Aseora 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

#### PRIMER SEMESTRE - VIGENCIA DE 2019

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 primer semestre de la vigencia 2019.

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 recibidas.

Los medios que dispone el Area Metropolitana Centro de Occidente para la recepción de las PQRS son las siguientes:

- **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.**

La Entidad 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 recibidas.

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 enero a junio 30 de 2019, no se recibieron sugerencias, actividad que es realizada por el contratista de apoyo de la ventanilla



única, dejando registro fotográfico mensual de cada uno de los buzones de sugerencia.

La Oficina Jurídica cuenta con usuario y clave directo al programa de Sevenet, con el propósito de realizar seguimiento a las PQRS radicadas en la Ventanilla única y a su vez realizar la debida identificación y respuesta de las solicitudes recibidas en la ventanilla única de la Entidad.

Durante el primer semestre de la vigencia 2019, de acuerdo a la información suministrada por la oficina jurídica se recibieron en total trescientos cincuenta y dos (352) PQRS.

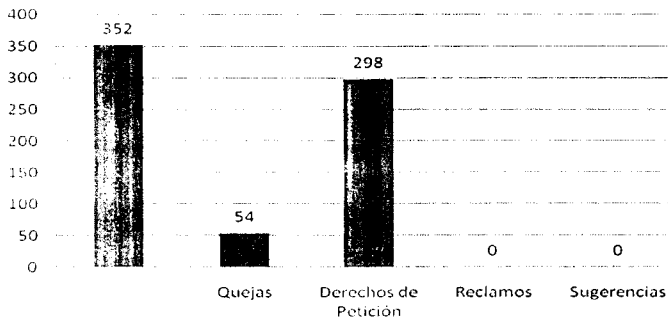
Entre el periodo de enero a junio 30 de 2019, se realizo en la mayoría de las peticiones recibidas se dio respuesta oportuna a las solicitudes recibidas, dando cumplimiento a los términos de respuesta.

Se verifico la existencia de los registros físicos (carpetas) de las peticiones y sus debidas respuestas dentro de los términos establecido en la Ley, esta información de PQRS es consolidada y suministrada por la oficina Jurídica y la ventanilla única de la Entidad.

Entre el periodo de enero a junio 30 de 2019, se recibieron un total de trescientos cincuenta y dos (352) PQRS, siendo identificadas y distribuidas en el siguiente cuadro y gráfica:

Derechos de Petición	Quejas	Reclamos	Sugerencias
298	54	0	0

### Quejas, Derechos de Petición, Reclamos y Sugerencias - Primer Semestre Vigencia 2019



#### OBSERVACIONES:

- Realizar los llamados de atención a los funcionarios responsables de realizar las respuestas a las PQRS recibidas y que fueron contestadas de manera extemporánea.
- Suscribir plan de mejoramiento interno, con el fin de subsanar y fortalecer el procedimiento de las PQRS.

#### RECOMENDACIONES:

- Incentivar el uso de los buzones de sugerencia por cualquiera de los medios de comunicación existentes en la Entidad.
- Dar cumplimiento y aplicabilidad al procedimiento de las PQRS, con el propósito de dar un buen uso del programa: SEVENET.



Claudia Patricia Santofimio Loaiza  
Asesora de Control Interno.