



INFORME
SEGUIMIENTO SEGUNDO SEMESTRE 2021 PQRSD

ELABORADO POR: John Giraldo Granda
Coordinador de Control Interno

Laura Catalina Cifuentes Monroy
Contratista de Control Interno

MEDELLÍN
Diciembre 2021



ASPECTOS GENERALES

Objetivo: Determinar el cumplimiento a las respuestas de los usuarios e identificar las debilidades frente a las comunicaciones de los clientes, con el fin de formular planes de mejoramiento y buscando siempre que las PQRSD, tenga una respuesta oportuna y satisfactoria para los usuarios que utilizan este medio para dar a conocer sus opiniones.

Alcance:

La evaluación se realiza a las comunicaciones presentadas entre los meses de julio a diciembre de 2021. La información contenida en el presente informe, corresponde a la verificación realizada a la base de datos en un documento de Excel y al procedimiento para gestionar las comunicaciones de los clientes.

Área Responsable

- Dirección de Gestión Social y Mercadeo

Metodología

Las técnicas utilizadas para el desarrollo de la auditoría fueron:

- Verificación del procedimiento
- Verificación de la Matriz de la PQRSD

Procedimiento de auditoria

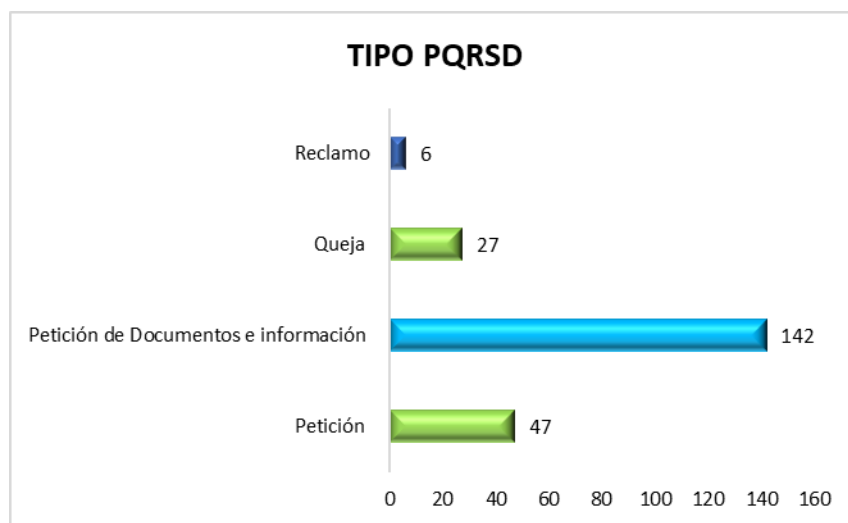
- Verificar el cumplimiento del procedimiento
- Verificar que se cumpla con la normatividad vigente
- Verificar el seguimiento realizado en la matriz de las PQRSD

INFORME DETALLADO

Teniendo en cuenta que las PQRS son una herramienta que permite conocer las distintas inquietudes y manifestaciones de los grupos de interés con el objetivo de fortalecer el servicio ofrecido y continuar en el camino hacia la excelencia se presenta el siguiente informe:

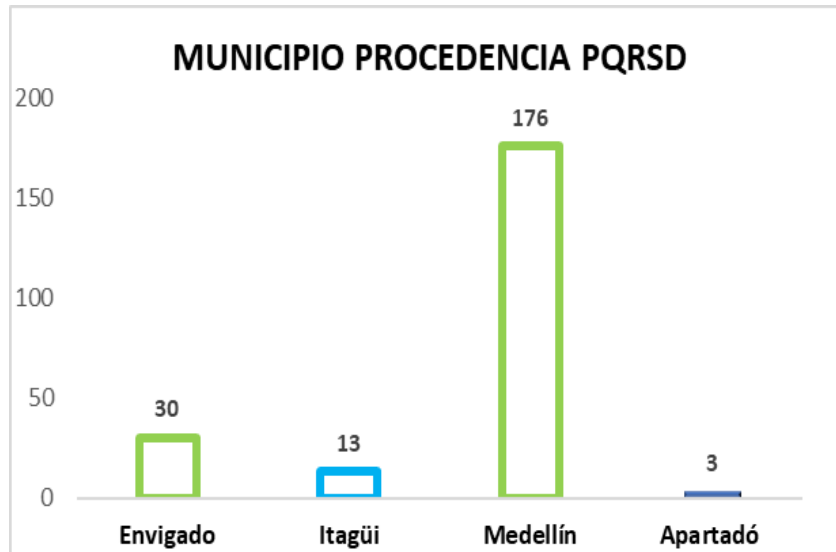
- Entre los meses de julio- diciembre de 2021 se recibieron 222 PQRS de la cuales las peticiones de Documentos e Información representan el 64%.

Tipo PQRS	Cantidad	% Participación
Petición	47	21%
Petición de Documentos e información	142	64%
Queja	27	12%
Reclamo	6	3%
Total	222	100%



- Según se pudo evidenciar el mayor municipio que recibe PQRS es Medellín

Municipio de Procedencia	Cantidad	% Participación
Envigado	30	14%
Itagüí	13	6%
Medellín	176	79%
Apartadó	3	1%
Total	222	100%

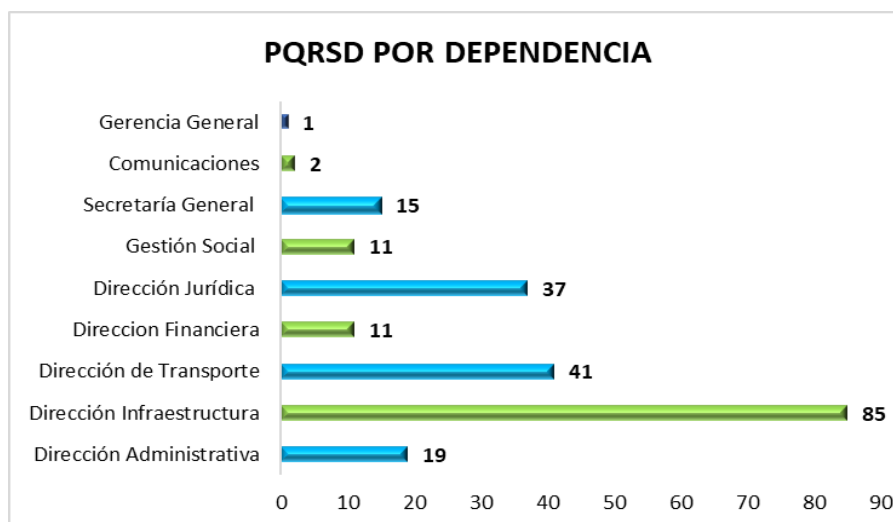


- En cuanto a la tipología el 92% de las PQRSD son virtuales, el 7% Físicas y verbal 1%.

Tipología PQRSD	Cantidad	% Participación
Virtual	204	92%
Verbal	2	1%
Física	16	7%
Total	222	100%



Dependencia	Cantidad	% Participación
Dirección Administrativa	19	9%
Dirección Infraestructura	85	38%
Dirección de Transporte	41	18%
Dirección Financiera	11	5%
Dirección Jurídica	37	17%
Gestión Social	11	5%
Secretaría General	15	7%
Comunicaciones	2	1%
Gerencia General	1	0%
Total	222	100%



1. Tiempos de Respuesta de las PQRSD

TERMINOS PARA RESOLVER LAS PETICIONES

Las peticiones radicadas ante Metroplús S.A., deberán ser resueltas de fondo y dentro de los términos legales, atendiendo directamente el objeto de petición. Con la finalidad de asegurar una respuesta oportuna y su recibo por el destinatario, la Empresa dispone de un término interno así:

- Solicitudes de información o documentos por motivos de interés general o particular, solicitud de expedición de copias o de certificados, Ocho (8) días hábiles,



contados a partir del día siguiente al ingreso y radicado de la solicitud por cualquiera de los canales para la atención.

Si las peticiones de información o documentos no se resuelven en el lapso máximo permitido por la Ley (10 días hábiles), se entenderá para todos los efectos legales que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la Entidad ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

Sin embargo, para este segundo semestre del 2021 la Entidad dejó de responder en los tiempos estipulados las siguientes peticiones:

Radicado de Recibido	Fecha de Recibo	PQRS	Fecha de Vencimiento	Dependencia Interna	Respuesta Final	Diferencia fecha de Vencimiento y Respuesta Final
2021111242	2/07/2021	Petición	23/07/2021	Dirección de Infraestructura	29/07/2021	4
202111814	9/09/2021	Petición	16/09/2021	Dirección de Infraestructura	26/10/2021	27
202111799	8/09/2021	Petición	21/10/2021	Dirección de Infraestructura	22/10/2021	1

Radicado de Recibido	Fecha de Recibo	PQRS	Fecha de Vencimiento	Dependencia Interna	Respuesta Final	Diferencia fecha de Vencimiento y Respuesta Final
202111269	7/07/2021	Petición de Documentos e Información	5/08/2021	Dirección de Infraestructura	31/08/2021	18
202111301	12/07/2021	Petición de Documentos e Información	23/07/2021	Dirección de Infraestructura	29/07/2021	5
202111302	12/07/2021	Petición de Documentos e Información	23/07/2021	Dirección Financiera	30/07/2021	6
202111322	13/07/2021	Petición de Documentos e Información	26/07/2021	Secretaría General	27/07/2021	1
202111543	9/08/2021	Petición de Documentos e Información	23/08/2021	Dirección de Infraestructura	24/08/2021	1
202111548	10/08/2021	Petición de Documentos e Información	18/08/2021	Dirección Financiera	19/08/2021	1

202111558	11/08/2021	Petición de Documentos e Información	19/08/2021	Dirección de Transporte	20/08/2021	1
202111560	10/08/2021	Petición de Documentos e Información	19/08/2021	Dirección Jurídica	20/08/2021	1
202111616	18/08/2021	Petición de Documentos e Información	25/08/2021	Dirección Administrativa	26/08/2021	1
202111660	23/08/2021	Petición de Documentos e Información	30/08/2021	Dirección de Transporte	10/09/2021	9
202111792	8/09/2021	Petición de Documentos e Información	6/10/2021	Dirección de Infraestructura	8/10/2021	2
202111843	14/09/2021	Petición de Documentos e Información	21/09/2021	Dirección Jurídica	24/09/2021	3
202111860	16/09/2021	Petición de Documentos e Información	23/09/2021	Dirección de Transporte	27/09/2021	2
202111792	8/09/2021	Petición de Documentos e Información	6/10/2021	Dirección de Infraestructura	8/10/2021	2
202111971	29/09/2021	Petición de Documentos e Información	28/10/2021	Dirección de Infraestructura	4/11/2021	4
202112037	7/10/2021	Petición de Documentos e Información	2/11/2021	Comunicaciones	5/11/2021	3
202112062	11/10/2021	Petición de Documentos e Información	10/11/2021	Dirección Jurídica	16/11/2021	3
202112096	15/10/2021	Petición de Documentos e Información	26/10/2021	Dirección Financiera	30/11/2021	24
202112242	8/11/2021	Petición de Documentos e Información	19/11/2021	Dirección de Infraestructura	22/11/2021	1
202112279	10/11/2021	Petición de Documentos e Información	24/11/2021	Secretaría General	25/11/2021	1
202112489	9/12/2021	Petición de Documentos e Información	21/12/2021	Dirección Administrativa	22/12/2021	1



- Peticiones sobre el reconocimiento de un derecho o una situación jurídica, Quejas, reclamos y denuncias Trece (13) días hábiles, contados a partir del día siguiente al ingreso y radicado de la solicitud por cualquiera de los canales para la atención de las siguientes peticiones.

Sin embargo, para este segundo semestre del 2021 la Entidad dejó de responder en los tiempos estipulados las siguientes peticiones:

Radicado de Recibido	Fecha de Recibo	PQRS	Fecha de Vencimiento	Dependencia Interna	Respuesta Final	Diferencia fecha de Vencimiento y Respuesta Final
202111630	19/08/2021	Queja	17/09/2021	Dirección de Infraestructura	12/10/2021	15
202111634	20/08/2021	Queja	26/08/2021	Dirección de Infraestructura	31/08/2021	7

- Para la atención de las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta en relación con las materias a cargo de la Entidad, se dará respuesta dentro de los Veintiocho (28) días siguientes a su recepción.
- Peticiones prioritarias en las que se vean involucrados derechos fundamentales a la salud y la seguridad deberán responder en un plazo de cinco (5) días hábiles siguientes a su radicado, previa demostración de la situación.
- Solicitudes de informes por parte de miembros del congreso de la República, deberán ser atendidas en un término máximo de cinco (5) días hábiles siguientes al recibo de la solicitud (Art.258 Ley 5 de 1992). En idéntico término serán atendidas las peticiones de informes por parte de miembros de la Asamblea o Concejos Municipales y las peticiones provenientes de la Defensoría del Pueblo.
- Las peticiones de información o solicitud de documentos provenientes de otra entidad pública deberán resolverse dentro de los ocho (8) días hábiles siguientes, a su recepción.



Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, el Servidor público responsable de emitir la respuesta, deberá informar de inmediato y en todo caso antes del vencimiento del término señalado en la Ley, esta circunstancia al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta definitiva, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

GG100-PR-GGI-02 PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)

Para este informe es importante tener en cuenta el Decreto Legislativo Número 491 de 2020 del 28 de marzo “Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas de protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, social y ecológica”.

Artículo 5. Ampliación de términos para atender las peticiones. Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así:

Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

- (i) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.
- (ii) Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción.



Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en el presente artículo expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto en este artículo. En los demás aspectos se aplicará lo dispuesto en la Ley 1437 de 2011. Parágrafo. La presente disposición no aplica a las peticiones relativas a la efectividad de otros derechos fundamentales.

QUE SE DEBE MEJORAR Y PARA QUE

- Tener presente los tiempos de la resolución interna a la hora de asignar las PQRS-D con el fin de no incurrir en dar repuestas fuera del tiempo de ley y tener inconvenientes con estas.
- Gestionar el desarrollo de un aplicativo de archivo y correspondencia que automatice los radicados de entrada y salida, permita realizar control y seguimiento, y genere reportes relacionados con la eficacia, eficiencia y efectividad del proceso de gestión documental.
- Realizar capacitaciones a los funcionarios y contratistas de las diferentes dependencias en temas de atención a la ciudadanía y gestión de peticiones ciudadanas para dar cumplimiento a los términos de respuesta establecidos por la Ley y así lograr una mejora en el servicio.
- Implementar acciones correctivas que se deriven de las PQRS – D, en aquellas que son repetitivas, haciendo el respectivo seguimiento, en aras de subsanar las debilidades que se presentan a la hora de dar respuesta a las comunicaciones.

JOHN GIRALDO GRANDA

Coordinador de Control Interno