

JULIO 2019 – DICIEMBRE 2019

INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

MONTERÍA CIUDAD AMABLE S.A.S

OFICINA DE CONTROL INTERNO

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	2
1. OBJETIVOS	3
1.1. OBJETIVO GENERAL.....	3
1.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	3
2. ALCANCE DEL INFORME	3
3. DISPOSICIONES LEGALES SOBRE ATENCIÓN DE PETICIONES	3
4. CANALES DE ATENCIÓN	4
5. PQRS RECIBIDAS MENSUALMENTE	5
6. PQRS RECIBIDAS SEGÚN EL CANAL DE COMUNICACIÓN	5
7. PQRS ATENDIDAS POR ÁREA	6
8. TEMAS REPRESENTATIVOS EN LAS PQRS	7
9. SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	8

INTRODUCCIÓN

MONTERÍA CIUDAD AMABLE S.A.S, es la empresa encargada de implementar el Sistema Estratégico de Transporte Público (SETP) de la ciudad, lo que permitirá a la población contar con un servicio de transporte de calidad, oportuno, confiable, con condiciones de accesibilidad, costos acordes y eficiente prestación del servicio.

El presente informe tiene como finalidad dar a conocer a la ciudadanía el seguimiento mensual que se realiza en Montería Ciudad Amable S.A.S a las PQRS (Peticiónes, Quejas, Reclamos y Sugerencias) que han sido radicadas, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.

Para la elaboración del informe se tomaron todas las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias presentadas ante Montería Ciudad Amable S.A.S, en el periodo comprendido entre 01 de julio de 2019 y el 31 de diciembre de 2019, con el objetivo de identificar el cumplimiento en la oportunidad de la respuesta.

1. OBJETIVOS

1.1. OBJETIVO GENERAL

Presentar el informe de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias recibidas en Montería Ciudad Amable S.A.S, durante el periodo comprendido entre 01 de julio de 2019 y el 31 de diciembre de 2019, a través de los diferentes canales de comunicación habilitados por la Entidad para tal fin.

1.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Presentar información de las PQRS recibidas durante el segundo semestre de 2019.
- Presentar la información de las PQRS según el medio de recepción, de acuerdo a los diferentes canales de comunicación dispuestos por la entidad.
- Presentar la gestión del Grupo Interno de Trabajo frente a la atención oportuna de las PQRS.

2. ALCANCE DEL INFORME

El informe contempla las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, recibidos en la entidad por los diferentes canales de comunicación dispuestos para tal fin, durante el periodo comprendido entre el 01 de julio de 2019 y el 31 de diciembre de 2019, así como la atención a las mismas dentro de los términos dispuestos por Ley.

3. DISPOSICIONES LEGALES SOBRE ATENCIÓN DE PETICIONES

- ✓ Constitución Política, artículos 23.
- ✓ Ley 1437 de 2011, Código Contencioso Administrativo: Del cual se extraen las formalidades y términos para atender las solicitudes y peticiones presentadas por los ciudadanos ante cualquier entidad del Estado.
- ✓ Ley 1474 de 2011, Estatuto Anticorrupción, por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- ✓ Ley 1755 de 2015, Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

- ✓ Ley 1712 de 2014, Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
- ✓ Decreto 103 de 2015, Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.
- ✓ Decreto 1166 de 2016, Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.

4. CANALES DE ATENCIÓN

El presente informe corresponde a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, 01 de julio de 2019 y el 31 de diciembre de 2019, a través de los siguientes canales de atención habilitados por la Entidad para tal fin:

✓ ATENCIÓN PRESENCIAL

Para recibir orientación los ciudadanos pueden acercarse a las instalaciones de Montería Ciudad Amable S.A.S, ubicada en la ciudad de Montería carrera 4 no. 45-23 local 4-5, de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m y de 2:00 a 6:00 p.m.

✓ ESCRITA

De igual forma pueden presentar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y derechos de petición mediante comunicación escrita que podrá ser radicada a las instalaciones de Montería Ciudad Amable S.A.S, ubicada en la ciudad de Montería carrera 4 no. 45-23 local 4-5, de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m y de 2:00 a 6:00 p.m.

✓ ATENCIÓN TELEFÓNICA

Llamando a la línea telefónica 7899494 la cual es atendida de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m y de 2:00 a 6:00 p.m.

✓ ATENCIÓN VIRTUAL

Ingresando a la página www.monteriaamable.gov.co en la pestaña atención al usuario donde encontrarán el formulario de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias. Igualmente se recibirán solicitudes a través de correo electrónico contactenos@monteriaamable.gov.co

5. PQRS RECIBIDAS MENSUALMENTE

MES	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	TOTAL
JULIO	1	0	0	0	1
AGOSTO	0	0	0	0	0
SEPTIEMBRE	1	0	0	0	1
OCTUBRE	1	0	0	0	1
NOVIEMBRE	0	2	0	0	2
DICIEMBRE	1	1	0	0	2
TOTAL					7

Durante el periodo comprendido entre el 1 de julio de 2019 y el 31 de diciembre de 2019, Montería Ciudad Amable S.A.S recibió 7 PQRS, las cuales fueron atendidas en su totalidad. Se observó que durante el semestre que el 57 % de las PQRS recibidas son peticiones, el 42% quejas y se observa además que no se recibieron en la entidad reclamos ni sugerencias por parte de la comunidad.

6. PQRS RECIBIDAS SEGÚN EL CANAL DE COMUNICACIÓN

MES	CANAL DE COMUNICACIÓN			
	PRESENCIAL	ESCRITO	TELEFÓNICO	VIRTUAL
JULIO	0	1	0	0
AGOSTO	0	0	0	0
SEPTIEMBRE	0	1	0	0
OCTUBRE	0	0	0	1
NOVIEMBRE	1	0	0	1
DICIEMBRE	0	2	0	0
TOTAL	1	4	0	2

La tabla da cuenta de la cantidad de peticiones que se recibieron en Montería Ciudad Amable S.A.S por cada uno de los canales que la entidad tiene habilitados, siendo el canal escrito el más utilizado con 4 peticiones seguido del canal virtual con 2 peticiones;

se puede observar que durante el segundo semestre el canal telefónico no fue utilizado.



7. PQRS ATENDIDAS POR ÁREA

MES	SOCIAL	TÉCNICA	JURÍDICA	TOTAL MES
JULIO	0	0	1	1
AGOSTO	0	0	0	0
SEPTIEMBRE	0	0	1	1
OCTUBRE	0	1	0	1
NOVIEMBRE	0	1	1	2
DICIEMBRE	0	0	2	2
TOTAL	0	2	5	7

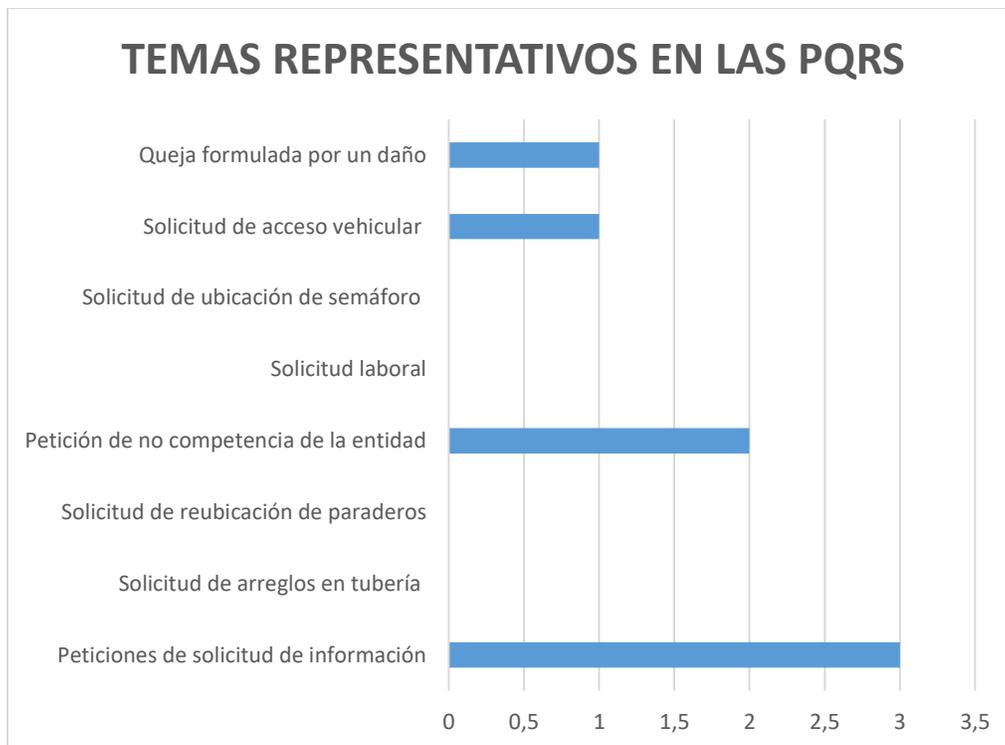
Se observa que durante el segundo semestre del año 2019 el área jurídica es la que recibe el mayor número de PQRS con un 71%, seguida del área técnica con un 28% del total de PQRS recibidas.



8. TEMAS REPRESENTATIVOS EN LAS PQRS

TEMAS	TOTAL
Peticiones de solicitud de información	3
Solicitud de arreglos en tubería	0
Solicitud de reubicación de paraderos	0
Petición de no competencia de la entidad	2
Solicitud laboral	0
Solicitud de ubicación de semáforo	0
Solicitud de acceso vehicular	1
Queja formulada por un daño	1

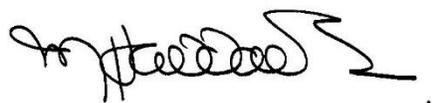
En la tabla se puede observar la cantidad de peticiones que se recibieron teniendo en cuenta su naturaleza, siendo las peticiones de solicitud de información las que más se reciben con un total de 3 peticiones durante el semestre, en cuanto a los porcentajes de cumplimiento encontramos que todos fueron atendidos, obteniendo un 100% para cada tipo. Durante la vigencia no se recibieron denuncias.



9. SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

Durante el periodo comprendido entre julio y diciembre del año 2019, la entidad recibió 3 peticiones de solicitud de información a las cuales se les dio la atención oportuna frente a lo requerido.

Igualmente, de acuerdo a la ley 1712 de 2014, según lo estipulado en sus artículos 18 y 19, la Entidad no registra peticiones de información cuyo acceso haya sido rechazado o denegado.



MÓNICA HADDAD SOFÁN

Jefe de la oficina de control interno

Elaboro: Ma Camila Castellanos E.

Revisó: María Margarita Pérez