



MONTERÍA AMABLE

SISTEMA ESTRATÉGICO DE TRANSPORTE PÚBLICO

INFORME DE PQRD Y
SOLICITUDES DE
ACCESO A LA
INFORMACIÓN 2016

MONTERÍA CIUDAD AMABLE S.A.S,

es la entidad 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 principal valor agregado del SETP, es la transformación urbana de Montería, con el objetivo de reconstruir en su totalidad, más de 33 kilómetros de vías y recuperar 123 mil metros cuadrados de espacio público.

INTRODUCCION

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 PQRD (Peticiónes, Quejas Reclamos, Denuncias) que han sido radicadas, lo anterior expresado en términos cuantitativos y cualitativos, dando cuenta de los registros por canales de atención, por naturaleza de la petición, por temática y con un énfasis especial en aquellas relacionadas a la solicitudes de información.

La información contenida en este documento corresponde a la existente para la fecha de su elaboración y evidencia el seguimiento realizado con corte al 29 de Diciembre de 2016, por lo que se encuentra sujeta a cambios según la actualización periódica realizada por el Grupo de Atención al Ciudadano.

CANALES DE ATENCIÓN



Presencial

En montería, Carrera 4 No. 45-23 Local 4-5



Electrónico

Pagina Web: Link de Atención al Ciudadano -> PQRD

Correo Electrónico: contactenos.amablesas@gmail.com



Telefónico

Conmutador: 7899494

PETICIONES POR CANALES DE ATENCIÓN

Canal	Peticiones Recibidas
Presencial	03
Escrito	53
Telefónica	0
Electrónico	0

La tabla da cuenta de la cantidad de peticiones que se recibieron por cada uno de los canales que la entidad tiene habilitados, siendo el canal escrito el mas utilizado con 53 peticiones.

PETICIONES RECIBIDAS DE ACUERDO A SU NATURALEZA

Tipo de Petición	Recibidas	Atendidas Oportunamente	Porcentaje de Cumplimiento
Petición de Información	3	3	100%
Interés General	16	16	100%
Interés Particular	33	33	100%
Queja	-	-	-
Reclamo	-	-	-
Denuncia	-	-	-
Consulta	4	4	100%

En la tabla se puede observar la cantidad de peticiones que se recibieron teniendo en cuenta su naturaleza, la oportunidad de respuesta y su porcentaje de cumplimiento, siendo las peticiones de interés particular y general las que mas se reciben con 33 y 16 respectivamente, 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.

TOTAL PETICIONES RECIBIDAS ENERO 2016

Estado	Cantidad	Porcentaje
En Tramite	0	-
Resueltos en Termino	1	100%
Resueltos fuera de Termino	0	-
No resueltos	0	-
Total	1	100%

Se puede evidenciar que de la totalidad de peticiones que se recibieron para el mes de enero, se tramitó el 100%

El promedio de días que se tardó Montería Ciudad Amable S.A.S. en dar respuesta a una petición durante el mes de enero de 2016 fue de 2,94 días

Promedio Tiempos de Respuesta en días	
Días dentro del término	2.94
Días fuera de término	0
Total de días	2.94

TOTAL PETICIONES RECIBIDAS FEBRERO 2016

Estado	Cantidad	Porcentaje
En Tramite	0	-
Resueltos en Termino	3	100%
Resueltos fuera de Termino	0	-
No resueltos	0	-
Total	3	100%

Se puede evidenciar que de la totalidad de peticiones que se recibieron para el mes de febrero, se tramitó el 100%

El promedio de días que se tardó Montería Ciudad Amable S.A.S. en dar respuesta a una petición durante el mes de febrero de 2016 fue de 2,94 días

Promedio Tiempos de Respuesta en días	
Días dentro del término	2.94
Días fuera de término	0
Total de días	2.94

TOTAL PETICIONES RECIBIDAS MARZO 2016

Estado	Cantidad	Porcentaje
En Tramite	0	-
Resueltos en Termino	4	100%
Resueltos fuera de Termino	0	-
No resueltos	0	-
Total	4	100%

Se puede evidenciar que de la totalidad de peticiones que se recibieron para el mes de marzo, se tramitó el 100%

El promedio de días que se tardó Montería Ciudad Amable S.A.S. en dar respuesta a una petición durante el mes de marzo de 2016 fue de 4 días

Promedio Tiempos de Respuesta en días	
Días dentro del término	4
Días fuera de término	0
Total de días	4

TOTAL PETICIONES RECIBIDAS ABRIL 2016

Estado	Cantidad	Porcentaje
En Tramite	0	-
Resueltos en Termino	6	100%
Resueltos fuera de Termino	0	-
No resueltos	0	-
Total	6	100%

Se puede evidenciar que de la totalidad de peticiones que se recibieron para el mes de abril, se tramitó el 100%

El promedio de días que se tardó Montería Ciudad Amable S.A.S. en dar respuesta a una petición durante el mes de abril de 2016 fue de 8,5 días

Promedio Tiempos de Respuesta en días	
Días dentro del término	8,5
Días fuera de término	0
Total de días	8,5

TOTAL PETICIONES RECIBIDAS MAYO 2016

Estado	Cantidad	Porcentaje
En Tramite	0	-
Resueltos en Termino	2	100%
Resueltos fuera de Termino	0	-
No resueltos	0	-
Total	2	100%

Se puede evidenciar que de la totalidad de peticiones que se recibieron para el mes de mayo, se tramitó el 100%

El promedio de días que se tardó Montería Ciudad Amable S.A.S. en dar respuesta a una petición durante el mes de mayo de 2016 fue de 3 días

Promedio Tiempos de Respuesta en días	
Días dentro del término	3
Días fuera de término	0
Total de días	3

TOTAL PETICIONES RECIBIDAS JUNIO 2016

Estado	Cantidad	Porcentaje
En Tramite	0	-
Resueltos en Termino	2	100%
Resueltos fuera de Termino	0	-
No resueltos	0	-
Total	2	100%

Se puede evidenciar que de la totalidad de peticiones que se recibieron para el mes de junio, se tramitó el 100%

El promedio de días que se tardó Montería Ciudad Amable S.A.S. en dar respuesta a una petición durante el mes de junio de 2016 fue de 3 días

Promedio Tiempos de Respuesta en días	
Días dentro del término	3
Días fuera de término	0
Total de días	3

TOTAL PETICIONES RECIBIDAS JULIO 2016

Estado	Cantidad	Porcentaje
En Tramite	0	-
Resueltos en Termino	4	100%
Resueltos fuera de Termino	0	-
No resueltos	0	-
Total	4	100%

Se puede evidenciar que de la totalidad de peticiones que se recibieron para el mes de julio, se tramitó el 100%

El promedio de días que se tardó Montería Ciudad Amable S.A.S. en dar respuesta a una petición durante el mes de julio de 2016 fue de 4 días

Promedio Tiempos de Respuesta en días	
Días dentro del término	4
Días fuera de término	0
Total de días	4

TOTAL PETICIONES RECIBIDAS AGOSTO 2016

Estado	Cantidad	Porcentaje
En Tramite	0	-
Resueltos en Termino	10	100%
Resueltos fuera de Termino	0	-
No resueltos	0	-
Total	10	100%

Se puede evidenciar que de la totalidad de peticiones que se recibieron para el mes de agosto, se tramitó el 100%

El promedio de días que se tardó Montería Ciudad Amable S.A.S. en dar respuesta a una petición durante el mes de agosto de 2016 fue de 14 días

Promedio Tiempos de Respuesta en días	
Días dentro del término	14
Días fuera de término	0
Total de días	14

TOTAL PETICIONES RECIBIDAS SEPTIEMBRE 2016

Estado	Cantidad	Porcentaje
En Tramite	0	-
Resueltos en Termino	6	100%
Resueltos fuera de Termino	0	-
No resueltos	0	-
Total	6	100%

Se puede evidenciar que de la totalidad de peticiones que se recibieron para el mes de septiembre, se tramitó el 100%

El promedio de días que se tardó Montería Ciudad Amable S.A.S. en dar respuesta a una petición durante el mes de septiembre de 2016 fue de 9 días

Promedio Tiempos de Respuesta en días	
Días dentro del término	9
Días fuera de término	0
Total de días	9

TOTAL PETICIONES RECIBIDAS OCTUBRE 2016

Estado	Cantidad	Porcentaje
En Tramite	0	-
Resueltos en Termino	8	100%
Resueltos fuera de Termino	0	-
No resueltos	0	-
Total	8	100%

Se puede evidenciar que de la totalidad de peticiones que se recibieron para el mes de octubre, se tramitó el 100%

El promedio de días que se tardó Montería Ciudad Amable S.A.S. en dar respuesta a una petición durante el mes de octubre de 2016 fue de 11 días

Promedio Tiempos de Respuesta en días	
Días dentro del término	11
Días fuera de término	0
Total de días	11

TOTAL PETICIONES RECIBIDAS NOVIEMBRE 2016

Estado	Cantidad	Porcentaje
En Tramite	0	-
Resueltos en Termino	4	100%
Resueltos fuera de Termino	0	-
No resueltos	0	-
Total	4	100%

Se puede evidenciar que de la totalidad de peticiones que se recibieron para el mes de noviembre, se tramitó el 100%

El promedio de días que se tardó Montería Ciudad Amable S.A.S. en dar respuesta a una petición durante el mes de noviembre de 2016 fue de 7 días

Promedio Tiempos de Respuesta en días	
Días dentro del término	7
Días fuera de término	0
Total de días	7

TOTAL PETICIONES RECIBIDAS DICIEMBRE 2016

Estado	Cantidad	Porcentaje
En Tramite	0	-
Resueltos en Termino	6	100%
Resueltos fuera de Termino	0	-
No resueltos	0	-
Total	6	100%

Se puede evidenciar que de la totalidad de peticiones que se recibieron para el mes de diciembre, se tramitó el 100%

El promedio de días que se tardó Montería Ciudad Amable S.A.S. en dar respuesta a una petición durante el mes de diciembre de 2016 fue de 9 días

Promedio Tiempos de Respuesta en días	
Días dentro del término	9
Días fuera de término	0
Total de días	9

TEMAS REPRESENTATIVOS EN LAS PQR

Temas	Cantidad
SOLICITUDES DE ACCESO VEHICULAR A VIVIENDAS Y BAHIAS	36
SOLICITUDES DE INFORMACION DE LAS OBRAS	06
SOLICITUDES DE INSTALACION DE MOBILIARIO URBANO	03
SOLICITUDES DE SIEMBRA DE ARBOLES	03
OTRAS SOLICITUDES	08

En la tabla 5 se puede observar la cantidad de peticiones que se recibieron en la entidad teniendo en cuenta la temática, en esta se expresan las mas representativas, para el periodo se recibieron 36 peticiones relacionadas con “solicitudes de acceso vehicular a viviendas y bahías” siendo este el mas representativo.

CONCLUSIONES

El presente informe muestra un trabajo exhaustivo en el seguimiento a las PQRD (Peticiones, Quejas Reclamos, Denuncias) ligado a una estrategia de mejora continua en toda la entidad, encaminada a reducir los tiempos de respuesta de las peticiones que son radicadas en MONTERIA AMABLE S.A.S.

Así mismo, esta estrategia busca que las respuestas a las peticiones se encuentren dentro de los términos de ley y proporcionar información suficiente para que la ciudadanía realice el control y vigilancia a la gestión de la entidad.