

20231100192551

Radicado No.: 20231100192551
ADMINISTRATIVA

PARA : JAIRO DUQUE ROSERO

Jefe Oficina Control Interno – Movilidad Futura S.A.S

DE: MARIA CAMILA LOPEZ

ASUNTO: INFORME PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2023

FECHA: 2023-04-03

**INFORME COMPARATIVO DE PQRS PRIMER SEMESTRE
DEL AÑO 2022 Y 2023**

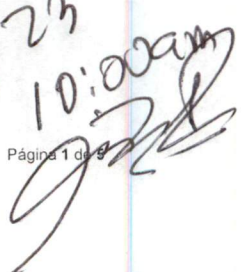
ELABORADO POR: María Camila López Maya, Apoyo subproceso Atención al Ciudadano

OBJETIVOS: Realizar el primer informe de las PQRS, correspondiente a los meses de enero a marzo de los años 2023.

En cumplimiento de la ley 1712 de 2014, Ley 1755 de 2015 y el Decreto 1166 de 2016, presento informe comparativo de PRQS del segundo semestre de los años 2021 y 2022.

El control de las PQRS está a cargo del subproceso de atención al ciudadano, en la Unidad de Correspondencia de la entidad atendida por la contratista María Camila López. Actualmente se cuenta con un procedimiento para la recepción y envío de las comunicaciones y atención al ciudadano, con el fin de llevar un control y seguimiento a cada una de las solicitudes, el seguimiento se hace en un formato F-02-GAD-AC-11 denominado "consolidado PQRS", el cual permite realizar trazabilidad y control de las comunicaciones, evidenciando la fecha de solicitud hasta su resolución.

*Recibido
3/04/23
10:00am*



Los medios con los que cuenta la entidad para recepción de PRQS son: personal, correo electrónico, página web y verbal (personal o telefónicamente).

Igualmente, se cuenta con un buzón de sugerencias de PQRS ubicado en el pasillo del primer piso de la entidad, hasta la fecha no se ha recibido ningún documento por este medio.

Durante los meses de enero a marzo del año 2022, se recibieron un total 228 PQRS, mientras que para los mismos meses del año 2023 se recibieron 334, PQRS de las cuales 215 fueron informativas y 119 fueron debidamente tramitadas.

A continuación, se da relación sobre las PQRS, para enero del año 2023 la solución y evaluación:

ENERO

Procesos	Numero de PQR	A TIEMPO	SIN RESPUESTA	EXTEMPORANEA
Gerencia	0	0	0	0
Gestión Planeación	0	0	0	0
Gestión Jurídica	7	7	0	0
Gestión Socio Predial	6	6	0	0
Gestión de Infraestructura	26	26	0	0
Gestión Operación del SEPT	5	5	0	0
Gestión de Comunicaciones	0	0	0	0
Gestión Administrativa	0	0	0	0
Gestión Financiera	0	0	0	0
Control Interno	0	0	0	0
TOTAL	44			

En la matriz del mes de enero del año 2023 se puede evidenciar que, llegaron 44 PQRS de las cuales requirieron respuesta del proceso de jurídica con 7, gestión socio predial con 6, gestión infraestructura con 26 y gestión operación con 5, de las cuales a todas se les dio respuesta en los tiempos estipulados por la entidad. También se reciben otra clase de solicitudes, dando un total de 104 QPRS de las cuales 60 se encontraron entre

las informativas, certificaciones laborales, fotocopias de documentación e informes sobre los consorcios.

DISTRIBUCION DE PQRS	
QUEJAS	5
SOLICITUDES	39
INFORMES	60
TOTAL	104

FEBRERO

Procesos	Numero de PQR	A TIEMPO	SIN RESPUESTA	EXTEMPORANEA
Gerencia	0	0	0	0
Gestión Planeación	0	0	0	0
Gestión Jurídica	8	8	0	0
Gestión Socio Predial	6	6	0	0
Gestión de Infraestructura	30	30	0	0
Gestión Operación del SEPT	9	9	0	0
Gestión de Comunicaciones	0	0	0	0
Gestión Administrativa	0	0	0	0
Gestión Financiera	0	0	0	0
Control Interno	2	2	0	0
TOTAL	55			

En la tabla del mes de febrero del año 2023, se puede evidenciar que se radicaron 55 PQRS de las cuales requerían respuesta de gestión socio predial con 6, gestión de operaciones 9, gestión de infraestructura 30, gestión jurídica con 8 y control interno con 2, de las cuales a todas se les dio respuesta en los tiempos estipulados por la entidad. También se reciben otra clase de solicitudes, dando un total de 117 QPRS,

siendo estas 62 restantes informativas, certificaciones laborales, fotocopias de documentación e informes sobre los consorcios.

DISTRIBUCIÓN DE PQRS	
QUEJAS	7
SOLICITUDES	48
INFORMES	62
TOTAL	117

MARZO

Procesos	Numero de PQR	A TIEMPO	SIN RESPUESTA	EXTEMPORANEA
Gerencia	0	0	0	0
Gestión Planeación	0	0	0	0
Gestión Jurídica	2	2	0	0
Gestión Socio Predial	0	0	0	0
Gestión de Infraestructura	15	15	0	0
Gestión Operación del SEPT	3	3	0	0
Gestión de Comunicaciones	0	0	0	0
Gestión Administrativa	0	0	0	0
Gestión Financiera	0	0	0	0
Control Interno	0	0	0	0
TOTAL	20			

En la tabla del mes de marzo del año 2023, podemos evidenciar que, las PQRS recibidas fueron 20, gestión jurídica con 2, gestión infraestructura con 15, gestión de operación con 3, de las cuales a todas se les dio respuesta en los tiempos estipulados por la entidad. También se reciben otra clase de solicitudes, dando un total de 113 QPRS, siendo estas 93 restantes informativas, certificaciones laborales, fotocopias de documentación e informes sobre los consorcios.

DISTRIBUCIÓN DE PQRS	
QUEJAS	1
SOLICITUDES	19
INFORMES	93
TOTAL	113

CONCLUSIONES:

- El total de las PQRS, recibidas en el primer semestre del año 2022, fueron 228 y del primer semestre del año 2023 se recibieron 334, de las cuales 119 PQRS recibieron respuesta y 215 PQRS fueron informativas, certificaciones laborales, fotocopias de documentación, informes sobre los consorcios entre otros.
- Las PQRS que ingresaron en el primer semestre del año 2023, fueron resueltas en su totalidad en los tiempos estipulados por la entidad.
- Cabe resaltar que, se evidencia el aumento de las PQRS entre el primer semestre del año 2022 y 2023 teniendo en cuenta que, se dio un aumento en las solicitudes informativas.
- Es fundamental realizar el seguimiento mensual de las PQRS con el fin de garantizar el buen servicio al ciudadano y a los clientes internos de la entidad, para eso se diligencia el formato F-01-GAD-AC-11 Control de PQRS.

RECOMENDACIONES:

- Se recomienda que se siga manejando tiempos internos en cada proceso para continuar con el cumplimiento de las PQRS puestas por la ciudadanía.



MARIA CAMILA LOPEZ
Apoyo Atención al Ciudadano

Proyecto: Camila López- Apoyo Atención al Ciudadano

Revisó: Luz Adriana Vera- Líder Proceso Gestión Administrativa 