

**INFORME DE**  
**PETICIONES QUEJAS,**  
**RECLAMOS**  
**Y SUGERENCIAS**  
**DE 01 DE JULIO A 30 DE**  
**NOVIEMBRE DE 2019**

## ATENCION AL SERVICIO CIUDADANO

### INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS) SEMESTRE DE 2019.

INTRODUCCION.....	3
GLOSARIO.....	4
DERECHO DE PETICIÓN.....	5
PQRSD RECIBIDAS POR MODALIDAD DE PETICIÓN.....	6
MAYOR CONCENTRACIÓN DE PQRS.....	7
PORCENTAJES DE LOS DIFERENTES PROCESOS QUE RECIBIERON Y RESPONDIERON PQRS.....	8
PORCENTAJES DE SOLUCIONES .....	10
PORCENTAJES DE EVALUACION.....	12
COMPARACION DE PQRS RECIBIDAS EN EL PRIMER SEMESTRE DE 2018 Y EL PRIMER SEMESTRE DE 2019.....	14
COMPARACION DE PQRS RECIBIDAS EN EL PRIMER SEMESTRE DE 2019 Y EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2019.....	15
RECOMENDACIONES.....	16

## **INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS) PRIMER SEMESTRE DE 2019.**

### **INTRODUCCION**

El presente documento corresponde al informe de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) recibidas y atendidas por los procesos de la entidad de Movilidad Futura S.A.S durante el segundo semestre del año comprendido entre el 01 de julio al 30 de junio de 2019, con el fin de determinar la oportunidad de las respuestas y formular las recomendaciones a la alta dirección y a los responsables de los procesos, que conlleven al mejoramiento continuo de la entidad y con ellas afianzar la confianza del ciudadano en las entidades públicas.

En su primera parte, se indican las solicitudes de acceso a la información pública y se describe el número total de PQRS recibidas en la entidad durante el segundo semestre del año 2019, discriminadas por modalidad de petición.

Luego, se detalla el resultado del trámite adelantado para las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias presentadas por los usuarios, enfocando al tipo de solicitud que están presentando los ciudadanos.

**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS)  
SEGUNDO SEMESTRE DEL 2019.**

**GLOSARIO**

**CANALES DE ATENCIÓN**

La Función Pública cuenta con cuatro canales para la atención integral con la ciudadanía: canal presencial, canal telefónico, canal virtual y el buzón de sugerencias.

**Canal Presencial:** Permite el contacto directo con el Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional en el primer nivel de servicio, con el fin de brindar información de manera personalizada frente a peticiones, quejas, reclamos y sugerencias o recibir la misma de manera verbal adelantando el trámite de radicación, en el evento de ser necesario.

**Canal Telefónico:** Medio de comunicación verbal a través del cual los grupos de valor pueden formular sus peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que serán atendidas por el Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional, instancia que adelantará el trámite de radicación, en el evento de ser necesario.

**Canal virtual:** se cuenta con una página web en donde se publica información relevante sobre los servicios, planes, programas, proyectos y estructura administrativa, que permitirá la consulta ágil a los ciudadanos.

**Buzón de sugerencias:** Se tiene dispuesto un buzón de sugerencias en el pasillo principal de las instalaciones para que los ciudadanos puedan depositar de manera espontánea sus peticiones, quejas, reclamos o sugerencias.

**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS)  
SEGUNDO SEMESTRE DEL 2019.**

**DERECHO DE PETICIÓN**

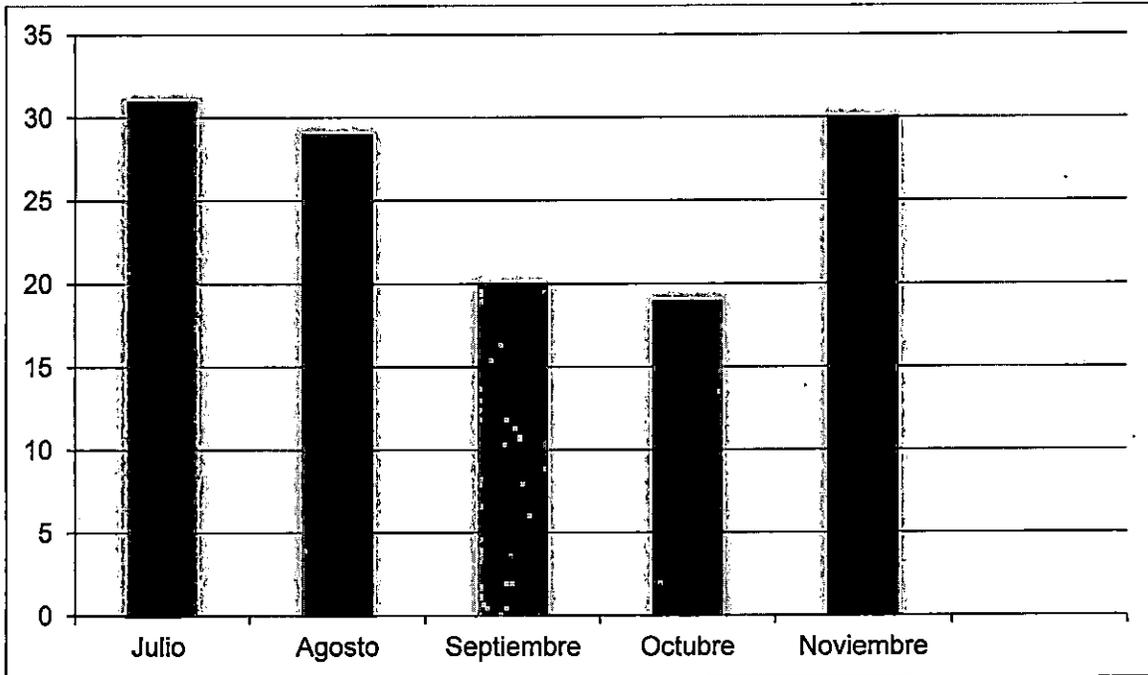
Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas verbales o escritas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener solución completa y de fondo sobre las mismas. Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. El Derecho de Petición puede ser ejercido a través de modalidades tales como:

- **Solicitud de Información:** Cuando se solicita acceso a la información pública que la entidad genera, obtiene, adquiere o controla en el ejercicio de su función.
- **Solicitud de Copias:** Cuando se solicita la reproducción de la información pública de la entidad.
- **Solicitud de Asesoría:** Cuando se solicita acompañamiento sistémico, programado y documentado a la entidad, con el propósito de fortalecer su capacidad técnica o resolver una situación administrativa, que generalmente culmina con la emisión de un concepto técnico o jurídico, informe o decreto.
- **Solicitud de Capacitación:** Cuando se solicita a la Función Pública programar y capacitar sobre aspectos técnicos, teóricos y prácticos, relacionados con temas de su competencia.
- **Consulta:** Cuando se presenta una solicitud para que se exprese la opinión o criterio de la entidad, en relación con las materias a su cargo.
- **Queja:** Cuando se formula una manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad en relación con una conducta que se considera irregular de uno o varios servidores públicos o contratistas, en desarrollo de sus funciones o durante la prestación de sus servicios.
- **Reclamo:** Cuando se exige, reivindica o demanda ante la entidad una solución, ya sea por motivo de interés general o particular, referente a la indebida prestación de un servicio o falta de atención de una solicitud.
- **Sugerencia:** Cuando se presenta a la entidad la manifestación de una idea o propuesta para mejorar la prestación de un servicio o la gestión institucional.

**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS)  
SEGUNDO SEMESTRE DE 2019.**

**PQRS RECIBIDAS POR MODALIDAD DE PETICIÓN**

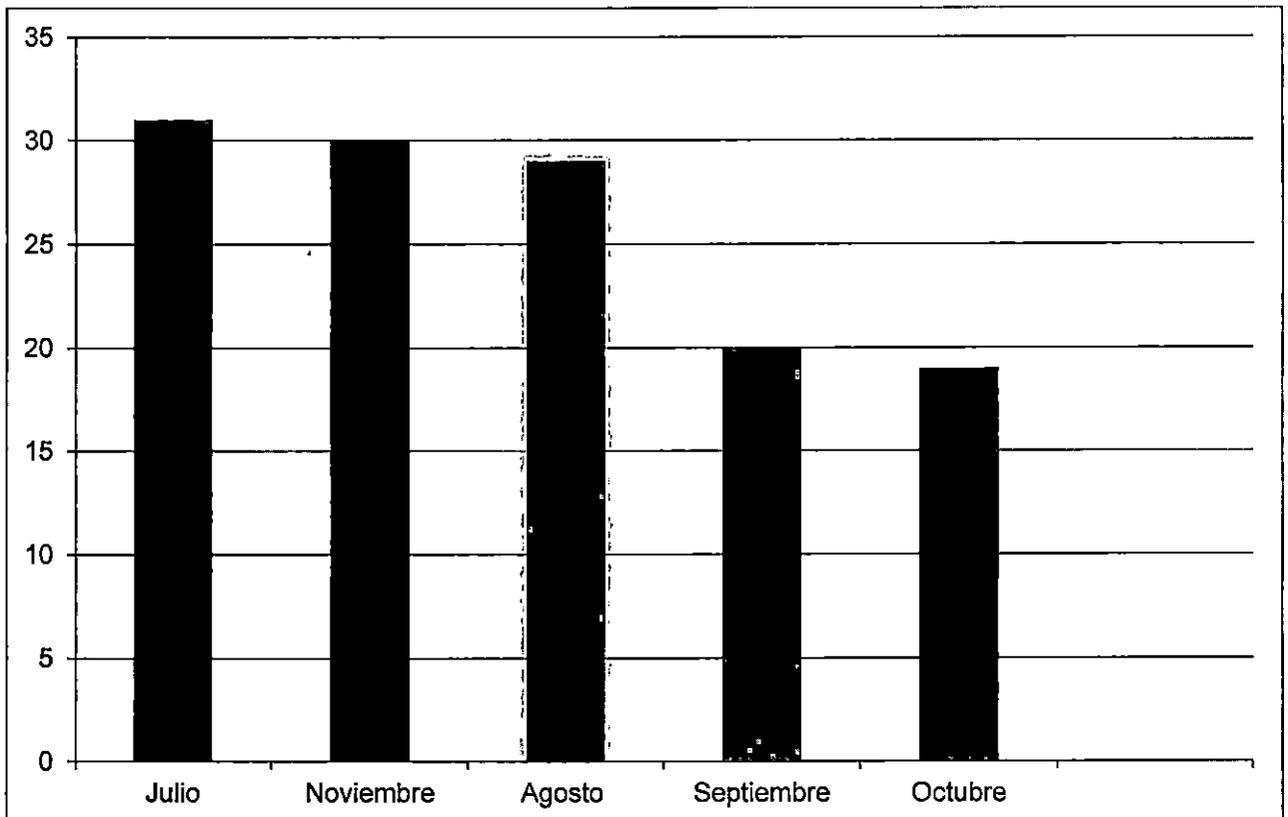
Durante el periodo comprendido entre el 1 de julio al 30 de noviembre de 2019 fueron recibidos en Movilidad Futura un total de 129 requerimientos, distribuidas así: en el mes de julio se recibieron 31 PQRS, distribuidas en porcentajes de : quejas 6%, reclamos 10%, peticiones 52%, solicitud 32%, otros 0%, en el mes de agosto se recibieron 29 PQRS, distribuidas en porcentajes de: quejas 7%, reclamos 14%, peticiones 31%, solicitud de informes 34%, otro 14%, en el mes de septiembre se recibieron 20 PQRS, distribuidas en porcentajes de: quejas 5%, reclamos 5%, petición 35%, solicitud de informe 35%, otro 20%, en el mes de octubre se recibieron 19 PQRS, distribuidas en porcentajes de: quejas 11%, reclamos 11%, petición 53%, solicitud de información 21%, otro 5% y por último en el mes de noviembre se recibieron 30 PQRS, distribuidas en porcentajes de: quejas 17%, reclamo 17%, petición 28%, solicitud de informe 38%, otro 0%.



**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS)  
SEGUNDO SEMESTRE DE 2019.**

**MAYOR CONCENTRACIÓN DE PQRS**

Durante el semestre analizado, la mayor concentración de requerimientos se presentó en el mes de julio , en donde fueron recibidos 31 PQRS, seguido por los meses de noviembre que agrupó 30 PQRS, agosto con 29 PQRS, septiembre 20 PQRS, y por ultimo octubre donde hubo 19 PQRS.



**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS)  
SEGUNDO SEMESTRE DE 2019.**

**PORCENTAJES DE LOS DIFERENTES PROCESOS QUE RECIBIERON Y  
RESPONDIERON PQRS**

Como se puede observar en las siguientes tablas los procesos que les correspondió responder PQRS, en el segundo semestre de 2019 fue a: Infraestructura, predial, jurídica y otro.

**JULIO**

<b>Infraestructura</b>	<b>42%</b>
<b>Predial</b>	16%
<b>Ambiental</b>	0%
<b>Jurídica</b>	13%
<b>Social</b>	0%
<b>Otra</b>	29%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>

**AGOSTO**

<b>Infraestructura</b>	<b>18%</b>
<b>Predial</b>	18%
<b>Ambiental</b>	25%
<b>Jurídica</b>	32%
<b>Social</b>	0%
<b>Otra</b>	7%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>

**SEPTIEMBRE**

<b>Infraestructura</b>	<b>60%</b>
<b>Predial</b>	0%
<b>Ambiental</b>	0%
<b>Jurídica</b>	30%
<b>Social</b>	0%
<b>Otra</b>	10%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>

**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS) PRIMER SEMESTRE DE 2019.**

**OCTUBRE**

<b>Infraestructura</b>	<b>58%</b>
<b>Predial</b>	<b>11%</b>
<b>Ambiental</b>	<b>0%</b>
<b>Jurídica</b>	<b>21%</b>
<b>Social</b>	<b>5%</b>
<b>Otra</b>	<b>5%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>

**NOVIEMBRE**

<b>Infraestructura</b>	<b>28%</b>
<b>Predial</b>	<b>17%</b>
<b>Ambiental</b>	<b>0%</b>
<b>Jurídica</b>	<b>41%</b>
<b>Social</b>	<b>0%</b>
<b>Otra</b>	<b>14%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>

**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS)  
SEGUNDO SEMESTRE DE 2019.**

**PORCENTAJES DE SOLUCIONES**

Como se puede observar en las siguientes tablas se expone cuáles fueron los modos de solución que se le dieron a las PQRS en el primer semestre de 2019 en donde se dio respuesta por medio de: información verbal, entrega de información escrita, visita y reunión.

**JULIO**

Información verbal	0%
Entrega de información escrita	100%
Visita	0%
Reunión	0%

**AGOSTO**

Información verbal	0%
Entrega de información escrita	100%
Visita	0%
Reunión	0%

**SEPTIEMBRE**

Información verbal	0%
Entrega de información escrita	100%
Visita	0%
Reunión	0%

**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS) PRIMER SEMESTRE DE 2019.**

**OCTUBRE**

Información verbal	0%
Entrega de información escrita	100%
Visita	0%
Reunión	0%

**NOVIEMBRE**

Información verbal	0%
Entrega de información escrita	100%
Visita	0%
Reunión	0%

**DICIEMBRE**

Información verbal	0%
Entrega de información escrita	100%
Visita	0%
Reunión	0%

**Nota:** de acuerdo a la información de las tablas anteriores se puede determinar que la forma de solución más utilizada es la de la entrega de información escrita.

**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS)  
SEGUNDO SEMESTRE DE 2019.**

**PORCENTAJES DE EVALUACION**

En las siguientes tablas se muestra de qué manera se le dio solución a las PQRS del primer semestre de 2019 la cual se hace a través de: solución completa, solución incompleta y cuando se remite a otra entidad.

**JULIO**

<b>Solución completa</b>	<b>100%</b>
<b>Solución incompleta</b>	<b>0%</b>
<b>Remitido a otra entidad</b>	<b>0%</b>

**AGOSTO**

<b>Solución completa</b>	<b>100%</b>
<b>Solución incompleta</b>	<b>0%</b>
<b>Remitido a otra entidad</b>	<b>0%</b>

**SEPTIEMBRE**

<b>Solución completa</b>	<b>100%</b>
<b>Solución incompleta</b>	<b>0%</b>
<b>Remitido a otra entidad</b>	<b>0%</b>

**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS) PRIMER SEMESTRE DE 2019.**

**OCTUBRE**

<b>Solución completa</b>	<b>100%</b>
<b>Solución incompleta</b>	<b>0%</b>
<b>Remitido a otra entidad</b>	<b>0%</b>

**NOVIEMBRE**

<b>Solución completa</b>	<b>50%</b>
<b>Solución incompleta</b>	<b>50%</b>
<b>Remitido a otra entidad</b>	<b>0%</b>

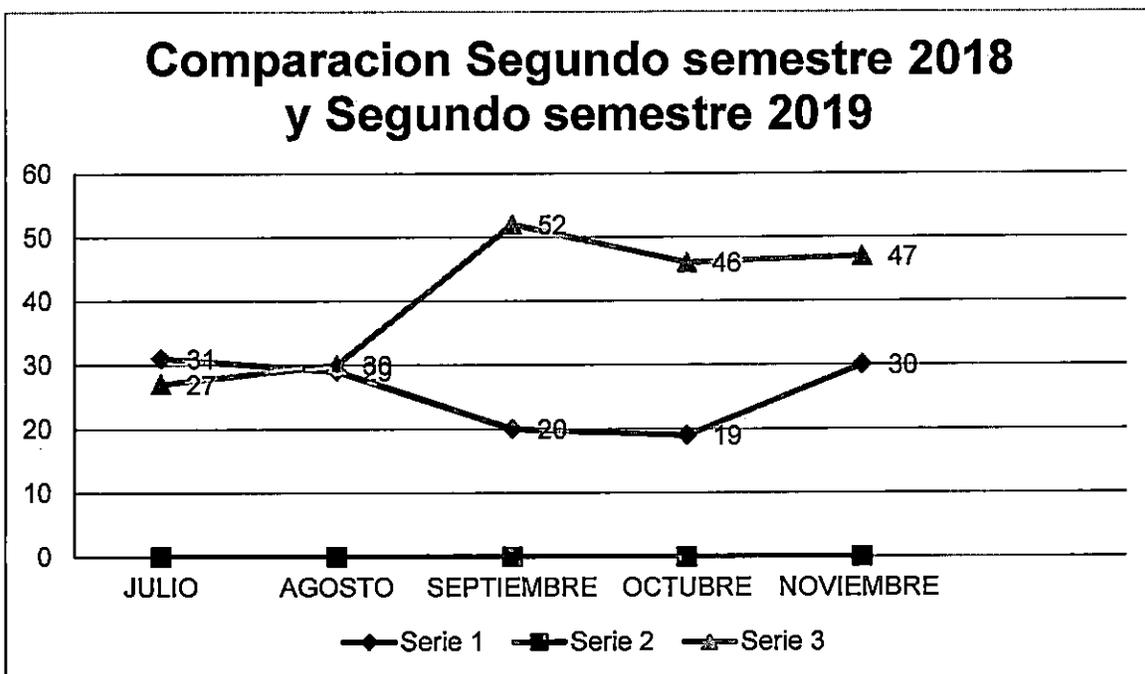
**Nota:** De acuerdo a la evaluación realizada en las tablas se puede determinar que la forma de solución más utilizada que se le da a las PQRS es la solución completa, pero en el mes de noviembre se presenta la situación de que se da 50% de solución completa y 50% de solución incompleta.

**Nota:** En el mes de noviembre se encuentra determinado el tipo de persona que trae la solicitud concluyendo que el 63% son personas naturales y el 37% es persona jurídica.

**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS)  
SEGUNDO SEMESTRE DE 2019.**

**COMPARACION DE PQRS RECIBIDAS EN EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2018  
Y EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2019**

En la presente tabla se puede observar que en el segundo semestre del año 2018 se recibieron 202 PQRS, mientras que en el segundo semestre del año 2019 disminuyo puesto que solo se recibieron 129 PQRS.



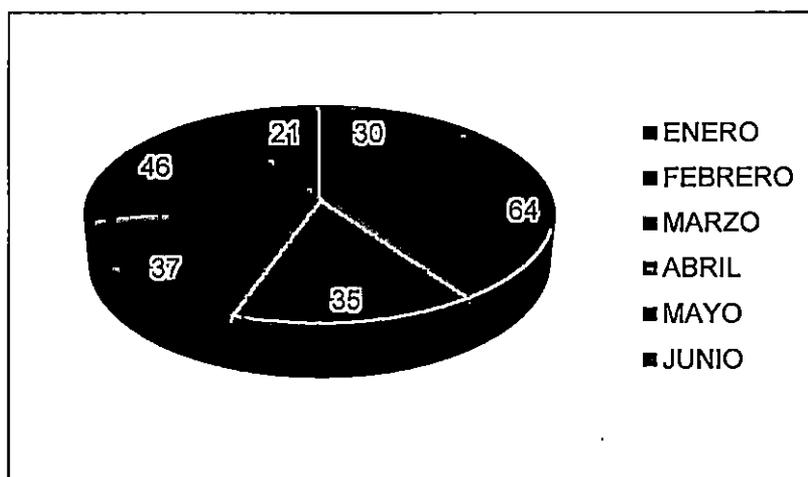
 2019

 2018

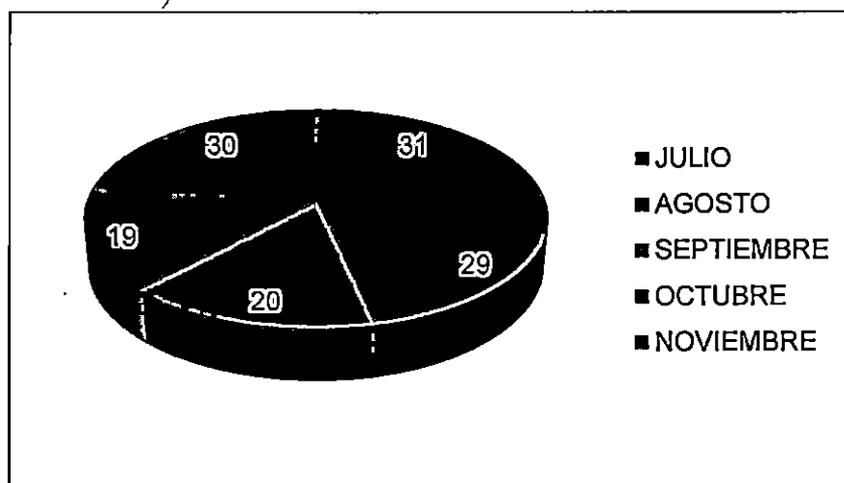
**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS)  
SEGUNDO SEMESTRE DE 2019.**

**COMPARACION DE PQRS RECIBIDAS EN EL PRIMER SEMESTRE DE 2019 Y  
EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2019**

**PRIMER SEMESTRE 2019**



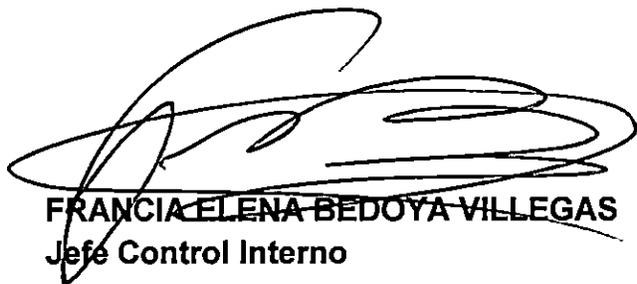
**SEGUNDO SEMESTRE DE 2019**



**Nota:** Con las gráficas anteriores se puede concluir que en el primer semestre de la vigencia se recibieron 233 PQRS, mientras que en el segundo semestre de 2019 disminuyeron, puesto que solo se recibieron 129 PQRS.

## RECOMENDACIONES

- En el segundo seguimiento realizado al procedimiento de atención al ciudadano se evidencio que algunas de las recomendaciones realizadas en el primer semestre no fueron atendidas y las que si solo fueron aplicadas en el mes de noviembre, se recomienda continuar con las mejoras y los ajustes realizados para de esta manera lograr el buen funcionamiento del procedimiento.



**FRANCIA ELENA BEDOYA VILLEGAS**  
Jefe Control Interno



**YASMID JIMENEZ**  
Apoyo Atención al Ciudadano



**FABIAN PATIÑO MONCAYO**  
Coordinador Gestión Administrativa

Elaboro: Diana Katherin Cerón Chilito  
Reviso: Francia Elena Bedoya Villegas - Jefe Control Interno  
Aprobó: Francia Elena Bedoya Villegas - Jefe Control Interno