

**INFORME DE PETICIONES
QUEJAS,
RECLAMOS
Y SUGERENCIAS
DE 01 DE ENERO A 30 DE
JUNIO DE 2019**

ATENCION AL SERVICIO CIUDADANO

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS) PRIMER 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
RECOMENDACIONES.....	15

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 primer semestre comprendido entre el 01 de enero 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 instituciones 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 primer 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) PRIMER SEMESTRE
DE 2019.**

CANALES DE ATENCIÓN

La entidad actualmente cuenta con tres canales para la atención integral con la ciudadanía: (1, canal presencial, 2, canal telefónico, 3, canal virtual y el buzón de sugerencias.

Canal Presencial: Permite el contacto directo con la persona designada para el Servicio de atención al Ciudadano 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 Servicio al Ciudadano, 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) PRIMER SEMESTRE DE 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 resolución 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:

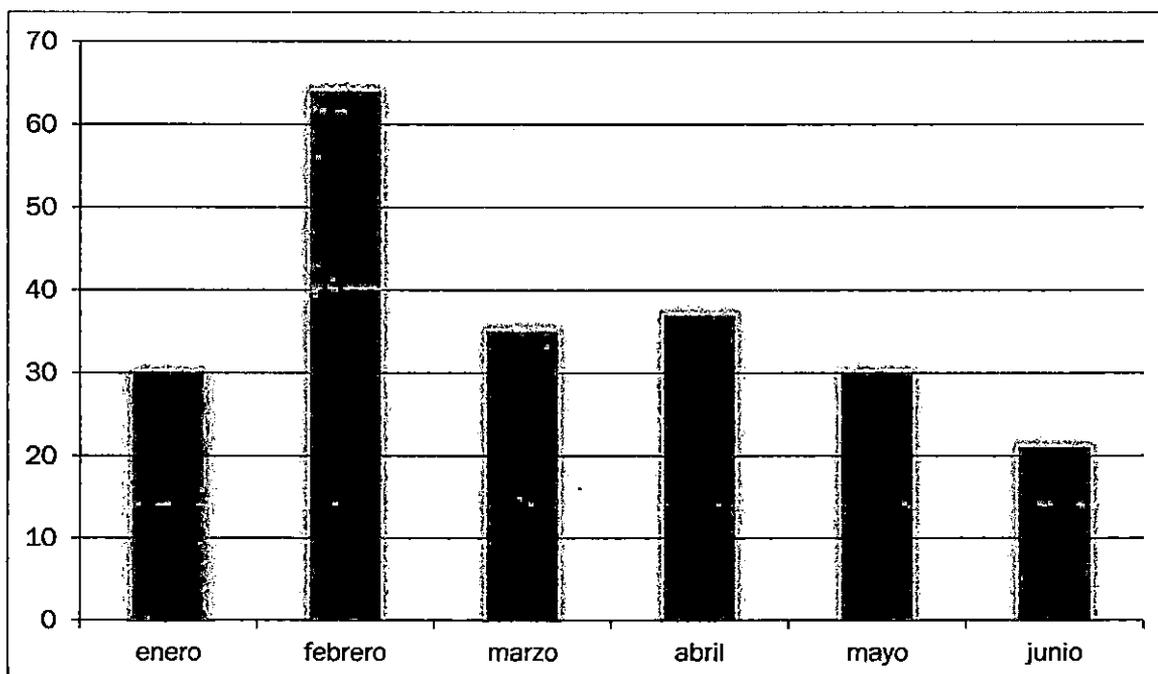
- **Solicitud de Información:** Cuando se solicita acceso a la información pública que la entidad genera, obtiene, adquiere o controla en el ejercicio de su función.
- **Solicitud de Copias:** Cuando se solicita la reproducción de la información pública de la entidad.
- **Solicitud de Asesoría:** Cuando 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) PRIMER SEMESTRE DE 2019.

PQRS RECIBIDAS POR MODALIDAD DE PETICIÓN

Durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2019 fueron recibidos por el procedimiento de atención al ciudadano en de 233 requerimientos, distribuidas así: en el mes de enero se recibieron 30 PQRS, distribuidas en porcentajes de : quejas 0%, reclamos 0%, peticiones 29%, solicitud 0%, otros 71%, en el mes de febrero se recibieron 64 PQRS, distribuidas en porcentajes de: quejas 4%, reclamos 5%, peticiones 25%, solicitud de informes 11%, otro 55%, en el mes de marzo se recibieron 35 PQRS, distribuidas en porcentajes de: quejas 14%, reclamos 9%, petición 54%, solicitud de informe 11%, otro 11%, en el mes de abril se recibieron 37 PQRS, distribuidas en porcentajes de: quejas 3%, reclamos 0%, petición 41%, solicitud de información 41%, otro 16%, en el mes de mayo se recibieron 46 PQRS, distribuidas en porcentajes de: quejas 9%, reclamo 17%, petición 33%, solicitud de informe 30%, otro 11% y por último en el mes de junio se recibieron 21 PQRS, distribuidas en porcentajes de: quejas 10%, reclamos 10%, petición 43%, solicitud de información 38%, otro 0%.

PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS

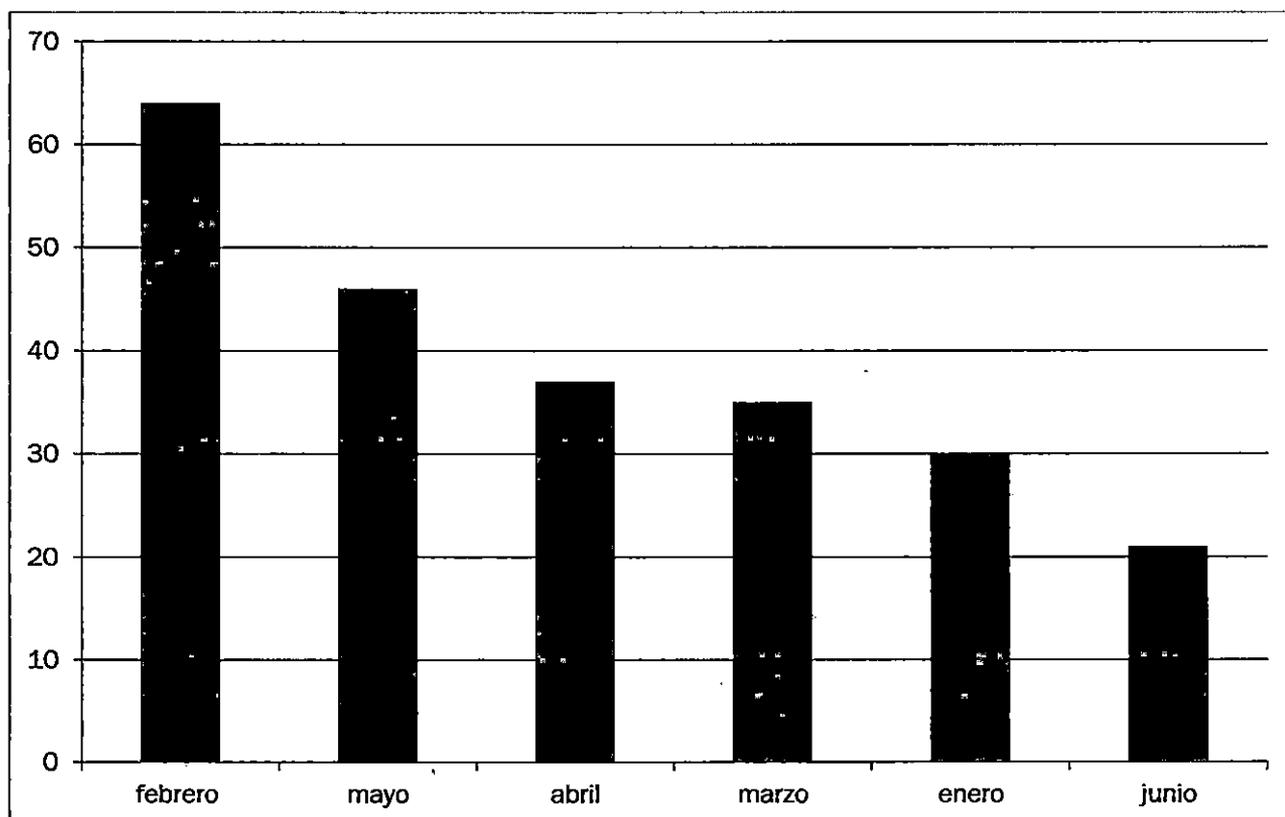


INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS) PRIMER SEMESTRE DE 2019.

MAYOR CONCENTRACIÓN DE PQRS

Durante el semestre analizado, la mayor concentración de requerimientos se presentó en el mes de febrero, en donde fueron recibidos 64 PQRS, seguido por los meses de mayo que agrupó 46 PQRS, abril con 37 PQRS, marzo 35 PQRS, enero 30 PQRS y por último junio donde hubo 21 PQRS.

COMPORTAMIENTO DE LAS PQRS



INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS) PRIMER 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 primer semestre de 2019 fue a: Infraestructura, predial, ambiental, jurídica, social y otro.

Enero

Infraestructura	30%
Predial	5%
Ambiental	3%
Jurídica	28%
Social	3%
Otra	30%

Febrero

Infraestructura	43%
Predial	5%
Ambiental	6%
Jurídica	12%
Social	2%
Otra	32%

Marzo

Infraestructura	40%
Predial	3%
Ambiental	0%
Jurídica	14%
Social	14%
Otra	29%

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

Abril

Infraestructura	27%
Predial	8%
Ambiental	3%
Jurídica	14%
Social	5%
Otra	43%

Mayo

Infraestructura	52%
Predial	11%
Ambiental	0%
Jurídica	7%
Social	2%
Otra	28%

Junio

Infraestructura	29%
Predial	5%
Ambiental	0%
Jurídica	24%
Social	0%
Otra	43%

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

PORCENTAJES DE SOLUCIONES

Como se puede observar según los datos entregados por el proceso de atención al ciudadano se tabula teniendo en cuenta cuales 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.

Enero

Información verbal	0%
Entrega de información escrita	98%
Visita	0%
Reunión	2%

Febrero

Información verbal	0%
Entrega de información escrita	96%
Visita	1%
Reunión	3%

Marzo

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

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

Abril

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

Mayo

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

Junio

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) PRIMER 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.

Enero

Solución completa	98%
Solución incompleta	2%
Remitido a otra entidad	0%

Febrero

Solución completa	98%
Solución incompleta	2%
Remitido a otra entidad	0%

Marzo

Solución completa	98%
Solución incompleta	2%
Remitido a otra entidad	0%

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

Abril

Solución completa	98%
Solución incompleta	2%
Remitido a otra entidad	0%

Mayo

Solución completa	98%
Solución incompleta	2%
Remitido a otra entidad	0%

Junio

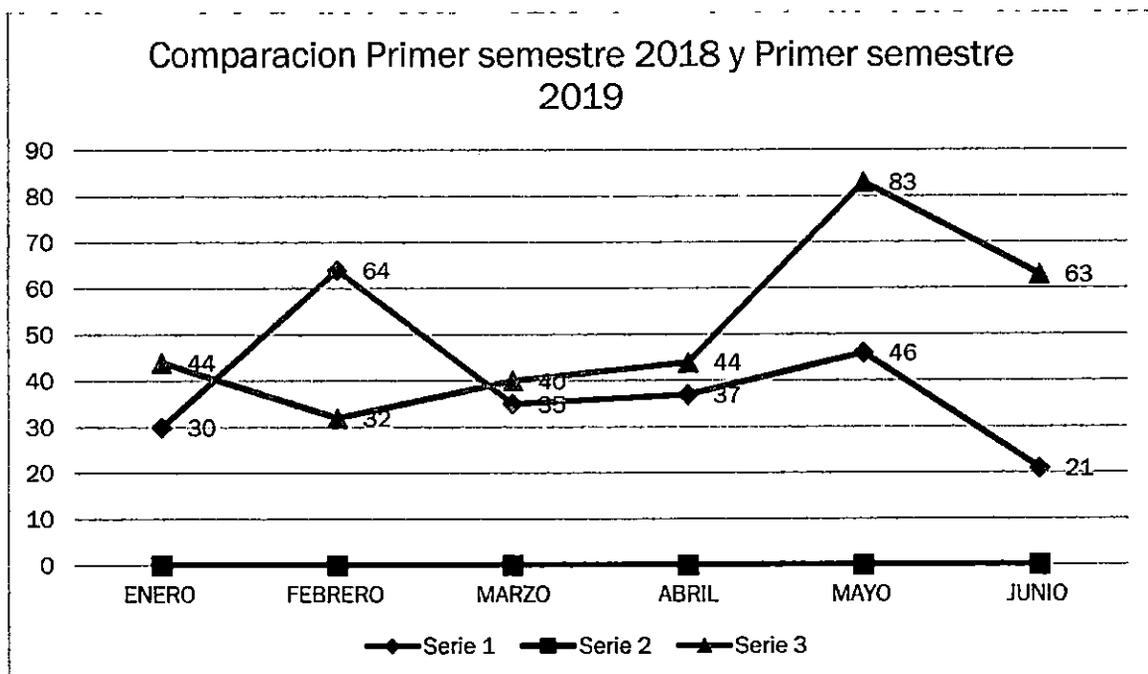
Solución completa	98%
Solución incompleta	2%
Remitido a otra entidad	0%

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.

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

COMPARACION DE PQRS RECIBIDAS EN EL PRIMER SEMESTRE DE 2018 Y EL PRIMER SEMESTRE DE 2019

En la presente tabla se puede observar que en el primer semestre del año 2018 se recibieron 306 PQRS, mientras que en el primer semestre del año 2019 disminuyó puesto que solo se recibieron 233 PQRS.



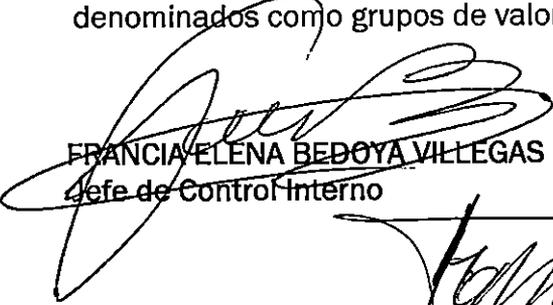
■ 2019

■ 2018

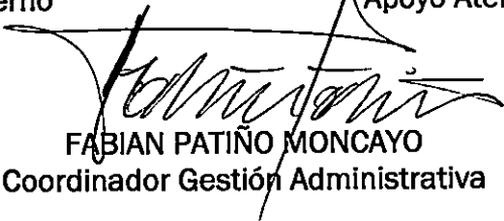
Las peticiones quejas y reclamos disminuyeron en la vigencia 2019 debido a que las obras de los tramos que se encontraban en ejecución en el 2018 de encuentran suspendidas o fueron terminadas como el caso del tramo 4 y 2 nuevo.

RECOMENDACIONES

- El procedimiento de atención al ciudadano debe contribuir a la identificación de los grupos de valor (clasificar y asociar conjunto de personas con características similares), a partir de los requerimientos realizados por los mismos con el fin de gestionar acciones que se adecuen a sus necesidades.
- Identificar y plantear el tipo de solicitudes generadas para la entidad por parte de los grupos de valor.
- La tabla de registro debe mostrar los canales, el medio o los registros utilizados de dichos grupos.
- En el asunto la matriz no permite identificar plenamente el asunto, debido a que la descripción se encuentra incompleta por no encontrarse discriminada.
- Identificar si es persona jurídica o persona natural dentro del grupo de valor.
- Se solicita de manera respetuosa al procedimiento de atención al ciudadano que para el segundo semestre de la vigencia 2019 se realice el registro de las solicitudes telefónicas de los ciudadanos y grupos de valor.
- Todo lo relacionado a solicitudes verbales de trascendencia se deben registrar.
- Se solicita al coordinador del proceso administrativo informar al personal encargado de atención al ciudadano las decisiones relevantes avances en los tramos e información de interés general que pueda ser de utilidad para dar información por parte del personal de atención al ciudadano.
- En el próximo informe se recomienda que las gráficas sean interpretadas con el fin de que el procedimiento pueda realizar el respectivo seguimiento a las solicitudes radicadas en la entidad y esto le permita implementar las estrategias necesarias con el fin de prestar un servicio eficiente a los grupos de valor.
- Los usuarios en general son las personas que no se van a ver afectadas o beneficiadas con el proyecto ósea la comunidad en general, mientras que los usuarios que se van a ver afectados o beneficiados con el proyecto son denominados como grupos de valor.


FRANCIA ELENA BEDOYA VILLEGAS
Jefe de Control Interno


YASMID JIMENEZ
Apoyo Atención al Ciudadano


FABIAN PATIÑO MONCAYO
Coordinador Gestión Administrativa