



DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Código: F-03-DE-1
COMUNICACIÓN INTERNA	Versión: 02
	Fecha: 23/03/2021



Alcaldía de Popayán

MOVILIDAD FUTURA S.A.S
SISTEMA ESTRATEGICO DE TRANSPORTE PÚBLICO DE PASAJEROS DE
POPAYÁN

INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PQRS, ATENCIÓN AL CIUDADANO

PROCESO ADMINISTRATIVO
PRIMER TRIMESTRE DE 2023

JAIRO ERNESTO DUQUE ROSERO
JEFE CONTROL INTERNO

ENERO A MARZO DE 2023

POPAYÁN - CAUCA



TABLA DE CONTENIDO

1. Introducción
2. Objetivo
3. Alcance
4. Desarrollo del Informe
5. Resultados de verificación
6. Recomendaciones

INTRODUCCIÓN

La Constitución Política de Colombia en sus artículos 2°, 123 y 270 habla sobre los fines del Estado es garantizar la efectividad de los derechos y deberes de los ciudadanos y facilitar la participación de la ciudadanía en los asuntos públicos, con el fin de acceder a los servicios que le permitan ejercer sus derechos dentro del Estado Social de Derecho.

La Ley 1474 de 2011, ilustra tácitamente cuales son los mecanismo a los cuales tienen derecho las personas naturales, para acceder a información de la administración pública así mismo establece procedimientos para mantener un control cuando, las instituciones de orden territorial transgreden los derechos adquiridos por la ciudadanía, en virtud de lo anterior se realizó seguimiento a los servicios de atención al ciudadano; que son naturaleza de la entidad con el recibo y trámite de las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes al igual que las sugerencias que, diferentes grupos de interés que formulan al Sistema Estratégico de Transporte Publico de Popayán, acciones que contribuyen a mejorar el desempeño de su misión. Además de cumplir con lo señalado en la Circular N. 001 del 2011 donde se definen las obligaciones de Control Interno con el fin de evaluar la participación, oportunidad y materialidad de los

DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Código: F-03-DE-1
COMUNICACIÓN INTERNA	Versión: 02
	Fecha: 23/03/2021

derechos de petición, de igual forma se cumple con los tiempos de respuesta de las PQRS. Por tal razón este seguimiento pretende establecer el manejo de la información del periodo comprendido entre el 01 de enero y el 31 de marzo del año 2023.

1. Objetivo

Verificar el cumplimiento por parte de la entidad Movilidad Futura S.A.S con las disposiciones generales de atención al ciudadano sobre sus peticiones, requerimientos, consultas, quejas o reclamos.

2. Alcance del Seguimiento

Mediante el informe de seguimiento a las PQRS, se realiza la verificación del cumplimiento de los términos legales impartidos por la Ley 1437 del 2011 al trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes, así como de derechos de petición del periodo comprendido entre el 01 de enero y el 31 de marzo de 2023, comparado con el mismo periodo de la vigencia 2022.

3. Disposiciones legales sobre atención al ciudadano

- Constitución Política, artículos 2°, 123 y 270.
- Ley 1437 de 2011, por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Artículos 3, 5, 7, 8, 9, 53 y 54 entre otros
- Estatuto Anticorrupción, Artículo 76. Oficinas de Quejas y Reclamos. En toda entidad, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, Solicitudes y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.
- Decreto - Ley 019 de 2012, por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública, hace referencia al uso de medios electrónicos como elemento necesario en la optimización de los trámites ante la Administración Pública y establece en el artículo 4° que las autoridades deben incentivar el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones a efectos de que los

DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Código: F-03-DE-1
COMUNICACIÓN INTERNA	Versión: 02
	Fecha: 23/03/2021

procesos administrativos se adelanten con diligencia, dentro de los términos legales y sin dilaciones injustificadas

- 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 de dictan otras disposiciones, artículo 26.
- Decreto 0103 de 2015, por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones, artículo 19 numeral 3

Para el desarrollo de la actividad sobre la verificación del estado de atención al ciudadano en relación con las PQRS, se toma la información del aplicativo ORFEO como herramienta oficial para el registro y trazabilidad de toda la Entidad Movilidad Futura S.A.S

4. Resultado de la verificación

Con el fin de realizar un oportuno seguimiento por parte de la oficina de control interno, al informe de PQRS presentado por el sub proceso de atención al ciudadano, el cual hace parte fundamental de Movilidad Futura S.A.S como entidad pública, puesto que este se encarga de verificar y remitir las diferentes peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y demás requerimientos en los cuales se vea inmerso el Proyecto SETP Popayán a raíz de sus múltiples intervenciones de infraestructura y rehabilitación vial en la ciudad de Popayán.

En virtud de lo anterior, se verificó el informe de seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias mediante un comparativo en el periodo comprendido entre enero 1 a marzo 31 de las vigencias 2022 y 2023, evidenciándose un incremento considerable en las solicitudes radicadas del 46%, es decir que para el primer trimestre de 2023 se radicaron 334 solicitudes, frente a 228 solicitudes radicadas durante el mismo periodo en la vigencia 2022, el incremento bien podría ser atribuible a que, durante la vigencia 2023 se presenta un mayor número de obras en ejecución durante el periodo de tiempo objeto de análisis.

Dentro del informe realizado se menciona que, durante el mes de enero las cuarenta y cuatro (44) PQRS radicadas se respondieron dentro del tiempo definido para ello, evidenciándose entonces que en el mes de enero se emitió respuesta al 100% de las PQRS radicadas; para el mes de febrero se presentó un incremento del 25% en el número de PQRS radicadas frente al mes de enero, se encontró que las cincuenta y

cinco PQRS radicadas se contestaron dentro del tiempo estipulado para ello, se resalta de igual forma que durante el mes en mención se dio respuesta al 100% de las PQRS radicadas; finalmente en el mes de marzo se reduce el número de PQRS recibidas pasando de cincuenta y cinco (55) PQRS recibidas en el mes de febrero a veinte (20) PQRS recibidas en el mes de marzo, a las cuales se les dio respuesta en un 100% y dentro del tiempo estipulado para dar respuesta de acuerdo al procedimiento establecido por la entidad.

Es importante resaltar que desde la entidad se dio respuesta al 100% de las PQRS radicadas, y dentro del tiempo estipulado para dar respuesta de acuerdo al procedimiento establecido por la entidad, presentándose una mejora en este tema frente a periodos anteriores donde se evidenciaron respuestas extemporáneas.

En relación al manejo dado a las PQRS por parte de los contratistas que ejecutan las diferentes obras contratadas por Movilidad Futura SAS, teniendo en cuenta el informe presentado por el proceso Socio-predial, en el cual se evidencia que a la fecha se encuentran abiertas siete (7) PQRS en el tramo 5B, de las cuales seis (6) corresponden a temas relacionados con el cobro de horas extras y liquidaciones de extrabajadores contratados por el Consorcio Sannazaro, pagos que según el informe se encuentran en trámite, tal y como se muestra en la siguiente tabla:

No.	CIUDADANO	FECHA	ASUNTO	SOLUCION
1	JORGE ENRIQUE OIME	31/01/2023	Ex trabajador del Consorcio reclama por el no pago de su liquidación ya que se desvinculo de la empresa en el mes de diciembre de 2022.	Liquidación se encuentra en trámite.
2	BRAYAN ORTIZ	8/02/2023	Ex trabajador del Consorcio reclama por el no pago de su liquidación ya que se desvinculo de la empresa en el mes de enero de 2023.	Su liquidación se encuentra en trámite.
3	ALVARO MUÑOZ	10/02/2023	Ex trabajador del Consorcio reclama por el no pago de su liquidación y horas extras ya que se desvinculo de la empresa en el mes de enero de 2023.	Su liquidación se encuentra en trámite.
4	JORGE SAMBONI MUÑOZ	03/03/2023	Ex trabajador del Consorcio reclama por el no pago de su liquidación y horas extras ya que	Su liquidación se encuentra en trámite.

			se desvinculo de la empresa en el mes de enero de 2023.	
5	ANDRES FELIPE MONTEALÑEGRE	31/03/2023	Ex trabajador del Consorcio reclama por el no pago de su liquidación y horas extras ya que se desvinculo de la empresa el mes 17 de dic de 2023.	Su liquidación se encuentra en trámite.
6	EDWIN DIAZ	28/03/2023	Ex trabajador del Consorcio reclama por el no pago de su liquidación y horas extras ya que se desvinculo de la empresa el 15 de enero de 2023.	Su liquidación se encuentra en trámite.

Tabla 1PQRS Abiertas Tramo 5B. Fuente: Informe Socio-predial a 31 de marzo de 2023

Mediante el documento se informa que al respecto la interventoría ha oficiado y realizado seguimiento como consta en los comunicados radicados bajo los números 20231100000182, 20231100000252 y 202311000001362, sin embargo las dificultades persisten, pese a que, desde el área administrativa del consorcio se adelantan acciones para agilizar los pagos de los conceptos anteriormente expuestos.

De las siete (7) PQRS, una (1) corresponde a reclamo por pago del alquiler de computadores que adeuda el consorcio a los profesionales contratados por este, desde el mes de agosto de 2022, según el informe la PQRS recibida el 22 de marzo de 2023, fue remitida a la sede central del consorcio en la ciudad de Cali, tal y como se muestra en la siguiente tabla:

No.	CIUDADANO	FECHA	ASUNTO	SOLUCION
1	PROFESIONALES SANNAZARO	22/03/2023	Los profesionales del Consorcio reclaman pago del alquiler de computadores desde el mes de agosto de 2022.	Se remitió a la sede central de Cali.

Tabla 2PQRS Abiertas Tramo 5B. Fuente: Informe Socio-predial a 31 de marzo de 2023

5. Recomendaciones

- ❖ Se recomienda fortalecer el seguimiento de las PQRS radicadas, con el fin de evitar respuestas extemporáneas y mantener la implementación del procedimiento presentada durante el primer trimestre de la vigencia 2023.
- ❖ Fortalecer la comunicación entre el subproceso de servicio al ciudadano y la gerencia, para poner en conocimiento los procesos que no implementan el

DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Código: F-03-DE-1
COMUNICACIÓN INTERNA	Versión: 02
	Fecha: 23/03/2021

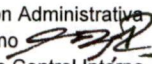


procedimiento GESTIÓN Y TRÁMITE DE PQRS (P-01-GAD-AC-011), en lo referente a, que estas sean respondidas dentro del tiempo estipulado por la entidad.

- ❖ Socializar a funcionarios y contratistas el procedimiento GESTION Y TRAMITE DE PQRS (P-01-GAD-AC-011), con el fin de lograr una gestión oportuna de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, presentadas por personas naturales o jurídicas.
- ❖ Capacitar continuamente a funcionarios y contratistas referente al manejo de la plataforma Orfeo en relación al trámite que deben surtir las comunicaciones para un manejo correcto de estas, puesto que las soluciones de las PQRS deben ser tramitadas por ventanilla única.
- ❖ Fortalecer el seguimiento que desde el ente gestor se realiza a las PQRS interpuestas ante el contratista de obra, de manera que se asegure el cumplimiento de los términos normativos para dar tramite a la respuesta y que esta satisfaga el requerimiento del usuario.



JAIRO ERNESTO DUQUE ROSERO
Jefe de Control Interno

Anexo: Anexo Informe de PQRS Primer Trimestre Gestión Administrativa
Revisó: Jairo Ernesto Duque Rosero – Jefe Control Interno 
Proyectó: Wilman Ledezma Navia – Contratista de Apoyo Control Interno