



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
POPAYAN

INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PQRS, ATENCIÓN AL CIUDADANO

PROCESO ADMINISTRATIVO
SEGUNDO SEMESTRE DE 2022

JAIRO ERNESTO DUQUE ROSERO
JEFE CONTROL INTERNO

JULIO A DICIEMBRE DE 2022

POPAYÁN - CAUCA

Robo.
Nefissa Cuevas
Enero 12 de 2023.

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 2º, 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 consultas al igual que las sugerencias y diferentes grupos de interés que formulan al Sistema Estratégico de Transporte de Popayán, 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 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 julio y el 27 de diciembre del año 2022.

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

El informe de seguimiento a las PQRS, realiza la verificación del cumplimiento de los términos legales impartidos por la Ley 1437 del 2011 al trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos al igual que los derechos de petición del periodo comprendido entre el 01 de julio y el 27 de diciembre de 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 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 se 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, la información es tomada fielmente del aplicativo de 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 se encarga de verificar y remitir las diferentes solicitudes peticiones 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 desde julio 1 a diciembre 27 de la vigencia 2022, en el documento del informe realizado se menciona que, durante el mes de julio el 100% de las PQRS se respondieron dentro del tiempo definido para ello, por ende se respondieron el 100% de las PQRS radicadas; para el mes de agosto se presentó un incremento del 383% en el número de PQRS radicadas frente al mes de julio, pasando de 6 PQRS en julio a 29 PQRS en agosto, este incremento obedece a las peticiones realizadas por la Contraloría Municipal de Popayán en el marco de la auditoría fiscal para la vigencia 2021, se evidencia que el 100% de las PQRS es decir las 29 radicadas se constaron dentro del tiempo definido para ello, resaltando de igual forma que durante el mes en mención se dio respuesta al 100% de las PQRS radicadas; durante el mes de septiembre se presentaron 31 PQRS radicadas, a las cuales se les dio respuesta en un 100% y dentro del tiempo estipulado para dar respuesta de acuerdo al procedimiento establecido; se encontró que durante el mes de octubre se presentaron 3 PQRS radicadas, a las cuales se les dio respuesta en un 100% y dentro del tiempo estipulado

para dar respuesta de acuerdo al procedimiento establecido; en el mes de noviembre se radicaron 15 PQRS a las que se dio respuesta en un 100% dentro de los tiempos definidos en el procedimiento interno y la normatividad vigente en la materia; finalmente se encontró que a 27 de diciembre de 2022 el número de PQRS radicadas ascendió a 9 documentos, estas PQRS se respondieron en su totalidad, y dentro de los tiempos definidos en el procedimiento interno de la entidad y la normatividad vigente en la materia.

Es importante resaltar la mejora presentada en la implementación del procedimiento GESTIÓN Y TRÁMITE DE PQRS (P-01-GAD-AC-011), y en el cumplimiento de la normativa vigente en esta materia; esta mejora permite la emisión de una respuesta dentro del tiempo estipulado en el 100% de las PQRS radicadas durante el periodo, minimizando el riesgo de posibles sanciones al emitir respuestas extemporáneas.

5. Recomendaciones

- ❖ Se recomienda continuidad en el seguimiento de las PQRS radicadas, con el fin de evitar respuestas extemporáneas.
- ❖ Comunicar a la gerencia respecto de los procesos que no implementan el procedimiento GESTIÓN Y TRÁMITE DE PQRS (P-01-GAD-AC-011), en lo referente a, que toda PQRS se responda dentro del tiempo estipulado en el procedimiento y cumpliendo con la normatividad vigente en la materia.
- ❖ Desarrollar continuamente procesos de inducción y reinducción a funcionarios y contratistas en relación al procedimiento GESTION Y TRAMITE DE PQRS (P-01-GAD-AC-011), así como de la normatividad vigente, 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.



JAIRO ERNESTO DUQUE ROSERO
Jefe de Control Interno

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

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



Radicado No.: 20221100189521
ADMINISTRATIVA

PARA : JAIRO DUQUE ROSERO

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

DE: MARIA CAMILA LOPEZ

ASUNTO: INFORME PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2022

FECHA: 2022-12-27

INFORME COMPARATIVO DE PQRS SEGUNDO SEMESTRE DEL AÑO 2021 Y 2022

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

OBJETIVOS: Realizar el informe comparativo de las PQRS, correspondiente a los meses de julio a diciembre de los años 2021 y 2022.

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.

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 julio a diciembre del año 2021, se recibieron un total 175 PQRS, mientras que para los mismos meses del año 2022 se recibieron 658, PQRS de las cuales 516 fueron informativas y 142 fueron debidamente tramitadas.

A continuación, se da relación sobre las PQRS, para julio del año 2022 la solución y evaluación:

JULIO

Procesos	Numero de PQR	A TIEMPO	SIN RESPUESTA	EXTEMPORANEA
Gerencia	0	0	0	0
Gestión Planeación	0	0	0	0
Gestión Jurídica	1	1	0	0
Gestión Socio Predial	0	0	0	0
Gestión de Infraestructura	3	3	0	0
Gestión Operación del SEPT	2	2	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	6			

En la matriz del mes de julio del año 2022 se puede evidenciar que llegaron 6 PQRS de las cuales requerían respuesta de proceso de jurídica con 1, gestión de infraestructura 3 y gestión de operaciones 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 87 QPRS, siendo estas informativas, certificaciones laborales, y fotocopias de documentación, informes sobre los consorcios.

DISTRIBUCION DE PQRS	
QUEJAS	2
SOLICITUDES	4
INFORMES	81
TOTAL	87

AGOSTO

Procesos	Numero de PQR	A TIEMPO	SIN RESPUESTA	EXTEMPORANEA
Gerencia	0	0	0	0
Gestión Planeación	0	0	0	0
Gestión Jurídica	12	12	0	0
Gestión Socio Predial	0	0	0	0
Gestión de Infraestructura	11	11	0	0
Gestión Operación del SEPT	2	2	0	0
Gestión de Comunicaciones	0	0	0	0
Gestión Administrativa	0	0	0	0
Gestión Financiera	1	1	0	0
Control Interno	3	3	0	0
TOTAL	29			

En la tabla del mes de agosto del año 2022, se puede evidenciar que se radicaron 29 PQRS de las cuales requerían respuesta de gestión jurídica con 12, gestión de infraestructura con 11, gestión de operaciones con 2, gestión financiera con 1 y control interno con 3. También se reciben otra clase de solicitudes, dando un total de 134 QPRS, siendo estas informativas, certificaciones laborales, y fotocopias de documentación, informes sobre los consorcios.

DISTRIBUCIÓN DE PQRS	
QUEJAS	8
SOLICITUDES	21
INFORMES	105
TOTAL	134

SEPTIEMBRE

Procesos	Numero de PQR	A TIEMPO	SIN RESPUESTA	EXTEMPORANEA
Gerencia	0	0	0	0
Gestión Planeación	0	0	0	0
Gestión Jurídica	6	6	0	0
Gestión Socio Predial	3	3	0	0
Gestión de Infraestructura	16	16	0	0
Gestión Operación del SEPT	3	3	0	0
Gestión de Comunicaciones	0	0	0	0
Gestión Administrativa	1	1	0	0
Gestión Financiera	1	1	0	0
Control Interno	1	1	0	0
TOTAL	31			

En la tabla del mes de septiembre del año 2022, podemos evidenciar que, las PQRS recibidas fueron 31, de las cuales todas fueron contestadas a tiempo, gestión jurídica con 6, gestión socio predial con 3, gestión infraestructura con 16, gestión de operación con 3, gestión administrativa con 1, gestión financiera con 1 y control interno con 1. También se reciben otra clase de solicitudes, dando un total de 116 QPRS, siendo estas informativas, certificaciones laborales, y fotocopias de documentación, informes sobre los consorcios.

DISTRIBUCIÓN DE PQRS	
QUEJAS	11
SOLICITUDES	20
INFORMES	85
TOTAL	116

OCTUBRE.

Procesos	Numero de PQR	A TIEMPO	SIN RESPUESTA	EXTEMPORANEA
Gerencia	0	0	0	0
Gestión Planeación	FALSO	1	0	0
Gestión Jurídica	0	0	0	0
Gestión Socio Predial	1	1	0	0
Gestión de Infraestructura	1	1	0	0
Gestión Operación del SEPT	1	1	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	3			

En el mes de octubre, se recibieron 3 PQRS donde todas fueron contestadas en los tiempos establecidos por la entidad, gestión socio predial con 1, gestión infraestructura con 1 y gestión de operaciones con 1. También se reciben otra clase de solicitudes, dando un total de 92 QPRS, siendo estas informativas, certificaciones laborales, y fotocopias de documentación, informes sobre los consorcios.

DISTRIBUCIÓN DE PQRS	
QUEJAS	0
SOLICITUDES	3
INFORMES	
TOTAL	92

NOVIEMBRE

Procesos	Numero de PQR	A TIEMPO	SIN RESPUESTA	EXTEMPORANEA
Gerencia	0	0	0	0
Gestión Planeación	3	3	0	0
Gestión Jurídica	5	5	0	0
Gestión Socio Predial	1	1	0	0
Gestión de Infraestructura	3	3	0	0
Gestión Operación del SEPT	1	1	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	15			

En el mes de noviembre, se recibieron 15 PQRS de las cuales gestión de planeación tiene 3, gestión jurídica 5, gestión socio predial 1, gestión de infraestructura 3, gestión de operación 1 y control interno 2. También se reciben otra clase de solicitudes, dando un total de 133 QPRS, siendo estas informativas, certificaciones laborales, y fotocopias de documentación, informes sobre los consorcios.

DISTRIBUCIÓN DE PQRS	
QUEJAS	4
SOLICITUDES	11
INFORMES	0
TOTAL	118

DICIEMBRE

Procesos	Numero de PQR	A TIEMPO	SIN RESPUESTA	EXTEMPORANEA
Gerencia	0	0	0	0
Gestión Planeación	1	1	0	0
Gestión Jurídica	5	5	0	0
Gestión Socio Predial	0	0	0	0
Gestión de Infraestructura	3	3	0	0
Gestión Operación del SEPT	0	0	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	9			

En el mes de diciembre, se radicaron 9 PQRS, de las cuales todas se respondieron en los tiempos estipulados por la entidad donde gestión de planeación con 1, gestión jurídica con 5, gestión de infraestructura con 3. También se reciben otra clase de solicitudes, dando un total de 96 QPRS, siendo estas informativas, certificaciones laborales, y fotocopias de documentación, informes sobre los consorcios.

DISTRIBUCIÓN DE PQRS	
QUEJAS	4
SOLICITUDES	5
INFORMES	87
TOTAL	96

CONCLUSIONES:

- El total de las PQRS, recibidas en el segundo semestre del año 2021, fueron 175 y del segundo semestre del año 2022 se recibieron 658, de las cuales 93 PQRS recibieron respuesta y 563 PQRS fueron informativas, certificaciones laborales, fotocopias de documentación, informes sobre los consorcios entre otros.
- Las PQRS que ingresaron en el segundo semestre del año 2022, fueron resueltas en su totalidad en los tiempos estipulados por la entidad.
- Cabe resaltar que, se evidencia el aumento de las PQRS entre el segundo semestre del año 2021 y 2022 teniendo en cuenta que, la mayoría de PQRS fueron 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.

Camila Lopez Moya

MARIA CAMILA LOPEZ
Apoyo Atención al Ciudadano

Proyecto: Camila López- Apoyo Atención al Ciudadano

Reviso: Luz Adriana Vera- Líder Administrativa *Luz Adriana Vera*