

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
PRIMER SEMESTRE DE 2022

JAIRO ERNESTO DUQUE ROSERO
JEFE CONTROL INTERNO

ENERO A JUNIO DE 2022

POPAYÁN - CAUCA

Rdo:
Melissa Chaves G.
Agosto 05 de 2022.

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 consultas al igual que las sugerencias que, diferentes grupos de interés formulan al Sistema Estratégico de Transporte de Popayán, lo que contribuye 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 enero y el 30 de junio 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 enero y el 30 de junio de 2022, comparado con el mismo periodo de la vigencia 2021.

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 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, 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 mediante un comparativo desde enero 1 a junio 30 entre la vigencia 2021 y 2022, donde se evidencio un incremento considerable en las solicitudes radicadas del 71%, es decir que para el primer semestre de 2022 se radicaron 494 solicitudes, frente a 142 solicitudes radicadas durante el mismo periodo en la vigencia 2021, el incremento se centra en relación al número documentos informativos que ingresaron a la entidad, puesto que el número de peticiones, quejas y reclamos, tramitados para dar respuesta fue de 39 PQR.

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

Dentro del informe realizado se menciona que, durante el mes de enero de las catorce (14) PQRS radicadas, el 93% es decir trece (13) PQRS se respondieron dentro del tiempo definido para ello, el 7% equivalente a una (1) PQRS se respondió de manera extemporánea por Gestión Jurídica; para el mes de febrero se presentó una reducción del 43% en el número de PQRS radicadas frente al mes de enero, de las ocho (9) PQRS radicadas, una (1) fue contestada de manera extemporánea por el Proceso de Infraestructura, y ocho (8) se contestaron dentro del tiempo estipulado para ello; en el mes de marzo se presentaron siete (7) PQRS radicadas, de las cuales una (1) se respondió de manera extemporánea por el Proceso de Infraestructura, y seis (6) se respondieron dentro del tiempo estipulado para dar respuesta de acuerdo al procedimiento establecido; durante el mes de abril se radicaron tres (3) PQRS, las cuales fueron resueltas dentro del tiempo estipulado para dar respuesta de acuerdo al procedimiento; en el mes de mayo se presenta un panorama preocupante frente a las respuestas extemporáneas presentadas, pues las tres (3) PQRS radicadas durante el periodo fueron resueltas de manera extemporánea; finalmente en el mes de junio se radicaron tres (3) PQRS, las cuales fueron resueltas dentro del tiempo estipulado para dar respuesta de acuerdo al procedimiento establecido

Es importante tener en cuenta que, aun cuando se dio respuesta al 100% de las PQRS radicadas, se evidencian respuestas extemporáneas lo que denota una falencia en la implementación del procedimiento Gestión y Tramite de PQRS (P-01-GAD-AC11), lo que conlleva además a un incumplimiento frente a la normatividad vigente que establece los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.

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

5. Recomendaciones

- ❖ Se recomienda implementar el procedimiento Gestión y Trámite de PQRS (P-01-GAD-AC11), enfatizando en los tiempos establecidos en este, para dar trámite a las PQRS radicadas con celeridad y eficiencia.
- ❖ Se recomienda continuidad en el seguimiento de las PQRS radicadas, con el fin de evitar respuestas extemporáneas.
- ❖ Comunicar continuamente a la gerencia los procesos que no implementan el procedimiento GESTIÓN Y TRÁMITE DE PQRS (P-01-GAD-AC-011).
- ❖ 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 y, 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, lo anterior en virtud de 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 correspondiente al I semestre de 2022.
Revisó: Jairo Ernesto Duque Rosero – Jefe Control Interno
Proyectó: Wilman Ledezma Navia – Contratista de Apoyo Control Interno