

FECHA: 8 de enero del 2025

PARA: **JAIRO ERNESTO DUQUE ROSERO** - Jefe Oficina Control Interno – Movilidad Futura S.A.S

DE: **CAROLINA DE LA ROSA**. Apoyo Administrativo

ASUNTO: Informe PQRS cuarto trimestre vigencia 2024

INFORME PQRS CUARTO TRIMESTRE VIGENCIA 2024

Elaborado por: **ASTRID CAROLINA DE LA ROSA RUIZ**, Apoyo subproceso Atención al Ciudadano

OBJETIVOS: Realizar seguimiento a la gestión de las PQRS al cuarto trimestre de la vigencia 2024.

En cumplimiento de la ley 1712 de 2014, Ley 1755 de 2015 y el Decreto 1166 de 2016, se presenta desde el subproceso de atención al ciudadano del proceso de gestión administrativa el informe de PQRS correspondiente al cuarto trimestre del año 2024

El control de las PQRS está a cargo al subproceso de atención al ciudadano, en la Unidad de Correspondencia de la entidad, atendida por la contratista **ASTRID CAROLINA DE LA ROSA RUIZ**. 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 peticiones, quejas, reclamos y solicitudes, El seguimiento se hace en formato con código F- 02- GAD-AC-11, denominado "consolidado PQRS", el cual permite realizar trazabilidad y control a la gestión de la PQRS recibidas desde la fecha de ingreso o radicación hasta la emisión de la respuesta.

Según establece el procedimiento documentado para atención al ciudadano desde la entidad, se han definido los siguientes medios para recepción de PQRS: Correo electrónico, pagina web, de manera verbal, personal y telefónicamente. Adicionalmente, se cuenta con buzón de sugerencias de PQRS ubicado en el primer pasillo de la entidad en el cual hasta la fecha no se ha recepcionado ningún documento durante los meses de octubre, noviembre y diciembre.

OCTUBRE

PROCESOS	NÚMERO DE PQR	A TIEMPO	SIN RESPUESTA	EXTEMPORÁNEA
Gerencia	5	4	1	0
Gestión Planeación	0	0	0	0
Gestión Jurídica	0	0	0	0
Gestión Socio Predial	0	0	0	0
Gestión de Infraestructura	6	6	0	0
Gestión Operación del SEPT	0	0	0	0
Gestión de Comunicaciones	2	2	0	0
Gestión Administrativa	0	0	0	0
Gestión Financiera	0	0	0	0
Control Interno	1	1	0	0
TOTAL	14			

En la matriz del mes de octubre del año 2024 se puede evidenciar que, las PQRS recibidas fueron 14, de las cuales le corresponden a Gerencia 5, Gestión de comunicaciones 2, Gestión infraestructura 6, Control Interno 1.

Por lo anterior se le dio respuesta oportuna a 13 PQRS, que corresponden a Gerencia 4, Infraestructura 6, Gestión de Comunicaciones 2, Control Interno 1 y queda pendiente de Gerencia 1, por dar respuesta.

QUEJAS	0
SOLICITUDES	14
INFORMES	0
TOTAL	14

NOVIEMBRE

PROCESOS	NÚMERO DE PQR	A TIEMPO	SIN RESPUESTA	EXTEMPORÁNEA
Gerencia	4	4	0	0
Gestión Planeación	0	0	0	0
Gestión Jurídica	0	0	0	0
Gestión Socio Predial	0	0	0	0
Gestión de Infraestructura	2	2	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	1	1	0	0
Control Interno	0	0	0	0
TOTAL	7			

En la matriz del mes de noviembre 2024 se puede evidenciar que, las PQRS recibidas fueron 7 las cuales le corresponden a Gerencia 4, Gestión infraestructura 2, Financiera 1.

Se puede evidenciar que en la matriz del mes de noviembre se dieron respuesta de manera oportuna, atendiendo las disposiciones de marco jurídico y los manuales y procedimientos internos establecidos a las siguientes PQRS. Gerencia 4, Gestión infraestructura 2, Gestión Financiera 1.

DISTRIBUCIÓN DE PQRS	
QUEJAS	0
SOLICITUDES	7
INFORMES	0
TOTAL	7

DICIEMBRE

Procesos	Número de PQR	A TIEMPO	SIN RESPUESTA	EXTEMPORÁNEA
Gerencia	0	0	0	0
Gestión Planeación	0	0	0	0
Gestión Jurídica	2	2	0	0
Gestión Socio Predial	2	2	0	0
Gestión de Infraestructura	10	7	3	0
Gestión Operación del SEPT	1	1	0	0
Gestión de Comunicaciones	0	0	0	0
Gestión Administrativa	8	7	1	0
Gestión Financiera	0	0	0	0
Control Interno	0	0	0	0
Gestión ambiental	0	0	0	0
TOTAL	23			

En la matriz del mes de diciembre del año 2024, se puede evidenciar que, las PQRS recibidas fueron 23 de las cuales le correspondieron Gestión Jurídica 2, Gestión socio predial 2, Gestión infraestructura 10, Gestión Operaciones 1, Gestión Administrativa 8.

Las cuales se le dio respuesta oportuna según los tiempos estipulados por la entidad a las PQRS de los procesos Gestión Jurídica 2, Gestión Socio predial 2, Gestión infraestructura 7, Gestión Administrativa 7, sin respuesta Gestión infraestructura 3, Gestión Administrativa 1, dado que se encuentra en los tiempos establecidos para dar respuesta.

DISTRIBUCIÓN DE PQRS	
QUEJAS	0
SOLICITUDES	23
INFORMES	0
TOTAL	23

CONCLUSIONES:

- El total de las PQRS, recibidas en el Cuarto trimestre del año 2024 fueron 44, de las cuales han recibido respuesta 39 PQRS las 4 PQRS que aún no se les ha dado respuesta se encuentran dentro de los tiempos establecidos por la entidad para dar oportuna respuesta.
- La demás PQRS fueron informativas, se reciben otra clase de solicitudes como Certificaciones laborales informes sobre consorcios fotocopias entre otros.
- Las PQRS que ingresaron en el Cuarto trimestre del año 2024, fueron resueltas 39 en los tiempos estipulados por la entidad.
- Es fundamental realizar el seguimiento mensual de las PQRS con el fin de garantizar el buen servicio al ciudadano y a los usuarios internos de la entidad, es por ello que se hace necesario el diligenciamiento del formato F-01-GAD-AC-11 de Control a PQRS.

RECOMENDACIONES:

- Se recomienda que se continúe dando manejo a los tiempos internos en cada proceso que permita el cumplimiento de las PQRS puestas por la ciudadanía.

Carolina De la Rosa
Astrid Carolina De la Rosa Ruiz.
Apoyo Atención al Ciudadano

Proyecto: Astrid Carolina De la Rosa Ruiz. - Apoyo Atención al Ciudadano
Revisó: Diana Zugeidy Urbano Silva- Líder Proceso Gestión Administrativa