

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

INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PQRS, ATENCIÓN AL CIUDADANO

PROCESO ADMINISTRATIVO
PRIMER SEMESTRE DE 2024

JAIRO ERNESTO DUQUE ROSERO
JEFE CONTROL INTERNO

ENERO A JUNIO DE 2024

POPAYÁN - CAUCA



Calle 3a. No. 8-58 - Centro
Tel. 8205898
www.movilidadfutura.gov.co



Radicado No: 20241100001562
2024-07-24 16:07
Asunto: Informe de seguimiento a las P



Calle 3a. No. 8-58 - Centro
Tel. 8205898
www.movilidadfutura.gov.co



Radicado No: 20241100001552
2024-07-24 16:04
Asunto: Informe de seguimientos a las

Carrera 5 No 2-11 - Centro - Popayán
Teléfono: 8205898

www.movilidadfutura.gov.co - movilidadfuturapopayan@hotmail.com
NIT:900323358-2

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

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 esenciales del Estado, los cuales son, 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 de un Estado Social de Derecho.

La Ley 1474 de 2011, ilustra tácitamente cuáles son los mecanismos a los que 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 un seguimiento a los servicios de atención al ciudadano; los que se constituyen en 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 formulan al Sistema Estratégico de Transporte Público de Popayán, acciones que contribuyen a mejorar el desempeño de su misión. Además de cumplir con las obligaciones de Control Interno, con el fin de evaluar la participación, oportunidad y materialidad de los derechos de petición, de igual forma se verifica si se

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

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 2024.

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 al 30 de junio de 2024.

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

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

- 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, de igual forma se suministra información desde el proceso Socio Predial en relación con las PQRS gestionadas desde las obras que se encuentran tanto en ejecución como en proceso de liquidación.

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 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 el consolidado de estas reportadas desde el subproceso de Gestión Social y Servicio al Ciudadano correspondiente al primer semestre de 2024.

Según oficio remitido el día dos (2) de julio por el proceso de Gestión Socio Predial, en el cual se comunica el estado de PQRS de los proyectos con corte a 30 de junio de 2024, informando a la Oficina de Control Interno que a la fecha no se encuentran PQRS abiertas allegadas al proceso Socio Predial, de las obras en ejecución, debido a que los proyectos de los tramos 7B, 7C y Estación de Integración Norte, se encuentran en proceso de liquidación, en ese sentido, se encuentra que todas las PQRS se gestionaron de manera oportuna.

De otro lado acuerdo con información remitida por el proceso de Gestión Social, para el segundo trimestre de 2024, se encuentran abiertas 11 Peticiones, Quejas y Reclamos, del tramo 5B

N°	CIUDADANO	FECHA	ASUNTO	SOLUCIÓN	OBSERVACION
1	Profesionales San Nazaro	22-3-2023	Los profesionales reclaman pago de alquiler de computadores, puestos a servicio de la empresa a partir del mes de agosto 2022 hasta marzo 2023. El valor total de la PQR es de \$ 3.080.000 pesos.	Se envía comunicado a todos los profesionales con radicado N° CNS-478-2021, manifestando que ya se había informado en el mes de julio en el año 2022, que el consorcio no se hacía responsable del pago de equipos a partir de la fecha, expresando además que cada profesional deberá contar con su equipo para atender las actividades.	Pendiente pago.
2	Viviana Vélez	10-4-2023	Profesional Forestal solicita pago de servicios prestado en el mes de octubre de 2022. Cuenta por valor de \$ 483.350 pesos	Respuesta mediante comunicacion de N° CNS-407-2021, donde se informa que el pago está en trámite.	No se ha realizado el pago a la fecha.
3	Daniel Sandino	15-6-2023	El ciudadano solicita el pago de 25.469.469 por concepto de suministro de materiales.	Se hace abono por 20.000.000 el día 02 de febrero de 2023.	La factura de la consignación realizada no coincide con la fecha de la PQR interpuesta, verificar saldo.
4	José Luis Caicedo Castro	29-8-2023	Reclama pago de \$1.884.000 por concepto de transporte de material.	Ver comunicado N°20231400197061 emitido por Movilidad Futura, en donde se informa que la entidad realizará el pago y se hará el descuento al consorcio San Nazaro en el acta de liquidación.	A la fecha no se ha realizado el pago.
5	Eder Antonio Peña	10-8-2023	Reclama pago por \$1.740.000 por concepto de retiro de escombros.	Ver comunicado N°20231400197061 emitido por Movilidad Futura, en donde se informa que la entidad realizará el pago y se hará el descuento al consorcio San Nazaro en el acta de liquidación.	A la fecha no se ha realizado el pago.
6	Pablo Lasso	9-10-2023	Reclama pago de alquiler de equipos por el valor de \$3.763.333	Ver comunicado N°20231400197061 emitido por Movilidad Futura, en donde se informa que la entidad realizará el pago y se hará el descuento al consorcio San Nazaro en el acta de liquidación.	A la fecha no se ha realizado el pago.

7	Jorge Yacumal	12-9-2023	Reclama pago de facturas a la empresa YA - Q-INGENIERIA SAS por valor de \$ 1.250.000 pesos.	Ver comunicado N°20231400197061 emitido por Movilidad Futura, en donde se informa que la entidad realizará el pago y se hará el descuento al consorcio San Nazaro en el acta de liquidación.	A la fecha no se ha realizado el pago.
8	David Fernando Martínez	20-6-2023	Pago de mano de obra e insumos de punto de cámara en el sector Catay, por valor de \$ 2.150.000 pesos.	Ver comunicado N°20231400197061 emitido por Movilidad Futura, en donde se informa que la entidad realizará el pago y se hará el descuento al consorcio San Nazaro en el acta de liquidación.	A la fecha no se ha realizado el pago.
9	Geofísica S.A.S	9-8-2023	La empresa reclama el pago facturas vencidas. Saldo: \$ 10.954.585 pesos	Ver comunicado N°20231400197061 emitido por Movilidad Futura, en donde se informa que la entidad realizará el pago y se hará el descuento al consorcio San Nazaro en el acta de liquidación.	A la fecha no se ha realizado el pago pendiente.
10	Miriam Guzmán	6-2-2024	La ciudadana reclama por el pago de 8 meses de arrendamiento del PAC ubicado en la Cra 6A #21N 19 Ciudad Jardín. DEFINIR VALOR DEL MES DE ARRENDAMIENTO O TOTALIDAD	Ver comunicado N°20231400197061 emitido por Movilidad Futura, en donde se informa que la entidad realizará el pago y se hará el descuento al consorcio San Nazaro en el acta de liquidación.	Pendiente pago. - En acuerdos con propietaria
11	Ariel Sánchez	15-7-2023	El ciudadano reclama por el pago de cuentas de cobro por concepto de transporte de herramientas para el consorcio San Nazaro. Las diferentes cuentas de cobro suman un total de \$1.680.000 pesos.	Ver comunicado N°20231400197061 emitido por Movilidad Futura, en donde se informa que la entidad realizará el pago y se hará el descuento al consorcio San Nazaro en el acta de liquidación.	Pendiente pago.

Tabla 1 Informe Sociopredial

Revisada la información emitida por el subproceso de atención al ciudadano, se encontró que, comparada la vigencia 2023 frente a la vigencia 2024 en el periodo comprendido entre enero 1 a junio 30, presenta una reducción en las solicitudes radicadas del 21%, puesto que, para el primer semestre de la vigencia 2023 se radicaron trescientos treinta y cuatro (334) solicitudes, frente a doscientos sesenta y cuatro (264) solicitudes radicadas durante el mismo periodo en la vigencia 2024, reducción que bien podría ser atribuible a que, durante el periodo objeto de seguimiento en la vigencia 2024 se presenta un menor número de obras en ejecución.

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

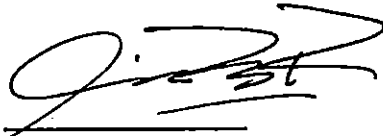
Dentro del informe realizado por el subproceso de atención al ciudadano se menciona que, durante el mes de enero no se presentaron solicitudes de radicación PQRS; entre tanto para el mes de febrero se presentó un incremento del 100% en el número de PQRS radicadas frente al mes de enero, encontrando que las dieciocho (18) PQRS radicadas en el mes de febrero diecisiete (17) se contestaron dentro del tiempo estipulado para ello, y una (1) PQRS se contestó de manera extemporánea por parte de la gerencia de la entidad; en el mes de marzo se incrementa el número de PQRS recibidas pasando de dieciocho (18) PQRS recibidas en el mes de febrero a diecinueve (19) PQRS recibidas en el mes de marzo, de las cuales diecisiete (17) fueron resueltas dentro de los términos establecidos por la entidad y la normatividad vigente en la materia, y dos (2) PQRS se gestionaron de manera extemporánea por el proceso de infraestructura, incumpliendo de esta manera con los términos establecidos en el procedimiento interno. Para el mes de abril incrementa el número de PQRS recibidas pasando de diecinueve (19) PQRS recibidas en el mes de marzo a veintiocho (28) PQRS recibidas en el mes de abril, las cuales fueron resueltas en un 100% de manera oportuna, dando de esta manera cumplimiento a los términos establecidos en el procedimiento interno y en la normatividad que regula la materia. Revisada la información se encontró que durante el mes de mayo se reduce el número de PQRS recibidas pasando de veinticinco (25) PQRS recibidas en el mes de abril a dieciocho (18) PQRS recibidas en el mes de mayo, las cuales fueron resueltas en un 100% de manera oportuna, dando de esta manera cumplimiento a los términos establecidos en el procedimiento interno y en la normatividad que regula la materia. Finalmente se encontró que para el mes de junio se presenta un incremento en el número de PQRS recibidas pasando de dieciocho (18) PQRS recibidas en el mes de mayo a veinticinco (25) PQRS recibidas en el mes de junio, las cuales fueron resueltas en un 100% de manera oportuna, dando de esta manera cumplimiento a los términos establecidos en el procedimiento interno y en la normatividad que regula la materia.

Finalmente cabe mencionar que de las 108 PQRS procesadas y asignadas a los diferentes procesos de gestión, 2 PQRS se gestionaron extemporáneamente lo que equivale al 2%, un bajo porcentaje, sin embargo, esto implica que la entidad presente incumplimiento frente al tiempo estipulado de acuerdo al procedimiento establecido por la entidad y el marco normativo que regula la materia, situación que además incide en el deterioro de la imagen institucional de la entidad, y que esta se vea inmersa en procesos sancionatorios.

5. Recomendaciones

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

- ❖ Realizar inducción al contratista encargado de gestionar las PQRS en el subproceso de atención al ciudadano, dándole a conocer tanto el procedimiento GESTION Y TRAMITE DE PQRS (P-01-GAD-AC-011), como el manejo de la plataforma ORFEO que es usada por la entidad para la gestión de las PQRS.
- ❖ 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 proceso Administrativo y el subproceso de servicio al ciudadano y la gerencia, para poner en conocimiento los procesos que no implementan el 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 trámite 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 Semestre Gestión Administrativa, subproceso de atención al ciudadano.
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: 17/04/2024



PARA: JAIRO DUQUE ROSERO

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

DE: CAROLINA DE LA ROSA

ASUNTO: INFORME PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2024

FECHA: 10 de Julio 2024

INFORME DE PQRS PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2024

ELABORADO POR: ASTRID CAROLINA DE LA ROSA RUIZ, Apoyo subproceso Atención al Ciudadano

OBJETIVOS: Realizar el primer informe de las PQRS, correspondiente a los meses de enero a junio del año 2024.

En cumplimiento de la ley 1712 de 2014, Ley 1755 de 2015 y el Decreto 1166 de 2016, presento informe de PQRS del primer trimestre del año 2024.

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 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 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 PQRS son: personal, correo electrónico, página web y verbal (personal o telefónicamente).

Handwritten signature and initials

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 enero, febrero marzo abril mayo y junio del año 2024, se recibieron un total 264 PQRS, mientras que para los mismos meses del año 2023 se recibieron 334, PQRS de las cuales 215 fueron informativas y 119 fueron debidamente tramitadas.

A continuación, se da relación sobre las PQRS, para enero del año 2023 la solución y evaluación:

ENERO

ENERO				
Gerencia	0	0	0	0
Gestión Planeación	0	0	0	0
Gestión Jurídica	0	0	0	0
Gestión Socio Predial	0	0	0	0
Gestión de Infraestructura	0	0	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	0	0	0	0

En la matriz del mes de enero del año 2024 se puede evidenciar que no se reportaron número de PQRS por tanto no se identifica trazabilidad en las respuestas.



DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Código: F-03-DE-1
COMUNICACIÓN INTERNA	Versión: 02
	Fecha: 17/04/2024



DISTRIBUCION DE PQRS	
QUEJAS	0
SOLICITUDES	0
INFORMATIVOS	0
TOTAL	0

URDS DE FEBRERO 2024	
0	GERENCIA
0	GESTIÓN SOCIO PREDIAL
0	GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA
0	GESTIÓN JURÍDICA
0	GESTIÓN DE COMUNICACIONES
0	GESTIÓN ADMINISTRATIVA
0	GESTIÓN FINANCIERA
0	CONTROL INTERNO
0	GESTIÓN AMBIENTAL
0	TOTAL

FEBRERO

Gerencia	3	2	0	1
Gestión Planeación	0	0	0	0
Gestión Jurídica	1	1	0	0
Gestión Socio Predial	3	3	0	0
Gestión de Infraestructura	9	9	0	0
Gestión Operación del SEPT	0	0	0	0
Gestión de Comunicaciones	1	1	0	0
Gestión Administrativa	0	0	0	0
Gestión Financiera	0	0	0	0
Control Interno	0	0	0	0
Gestión Ambiental	1	1	0	0
TOTAL	18			

En la tabla del mes de febrero del año 2024, se puede evidenciar que se radicaron 18 PQRS de las cuales requerían respuesta de gerencia, 3 gestión socio predial con 3, gestión de infraestructura 9, gestión jurídica con 1, gestión de comunicaciones 1 y gestión ambiental 1 extemporánea. También se reciben otra clase de solicitudes, dando un total de 86 de las cuales a todas se les dio respuesta oportuna según los tiempos estipulados por la entidad a 17 PQRS y 1 PQRS fue resuelta de manera



DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Código: F-03-DE-1
COMUNICACIÓN INTERNA	Versión: 02
	Fecha: 17/04/2024



extemporánea. PQRS, siendo estas 68 restantes informativas, 2 certificaciones laborales, y fotocopias y de documentación escaneada de informes sobre los consorcios.

QUEJAS	0
SOLICITUDES	18
INFORMATIVOS	68
TOTAL	86

MARZO

Gerencia	3	3	0	0
Gestión Planeación	0	0	0	0
Gestión Jurídica	0	0	0	0
Gestión Socio Predial	2	2	0	0
Gestión de Infraestructura	10	8	0	2
Gestión Operación del SEPT	0	0	0	0
Gestión de Comunicaciones	1	1	0	0
Gestión Administrativa	1	1	0	0
Gestión Financiera	0	0	0	0
Control Interno	0	0	0	0
Gestión ambiental	2	2	0	0
TOTAL	19			

En la tabla del mes de marzo del año 2024, se puede evidenciar que, las PQRS recibidas fueron 19, gerencia 3, gestión infraestructura con 10, gestión administrativa 1, gestión ambiental 2, comunicaciones 1, socio predial 2, de las cuales se les dio respuesta a 17 en los tiempos estipulados por la entidad y 2 de manera extemporánea. También se reciben otra clase de solicitudes, dando un total de 94 PQRS, siendo estas 75 restantes, documentación e informes sobre los consorcios y copias de pólizas contractuales.

DISTRIBUCIÓN DE PQRS	
QUEJAS	1
SOLICITUDES	10
INFORMATIVOS	8
TOTAL	19

ABRIL

Gerencia	2	2	0	0
Gestión Planeación	0	0	0	0
Gestión Jurídica	0	0	0	0
Gestión Socio Predial	2	2	0	0
Gestión de Infraestructura	16	16	0	0
Gestión Operación del SEPT	0	0	0	0
Gestión de Comunicaciones	2	2	0	0
Gestión Administrativa	5	5	0	0
Gestión Financiera	1	1	0	0
Control Interno	0	0	0	0
Gestión ambiental	0	0	0	0
TOTAL	28			

En la tabla del mes de abril del año 2024, se puede evidenciar que, las PQRS recibidas fueron 28, gerencia 2, gestión infraestructura con 16, gestión administrativa, 5, comunicaciones 2, socio predial 2, gestión financiera 1, de las cuales a todas se les dio respuesta en los tiempos estipulados por la entidad de las cuales se dio respuesta oportuna a 28 PQRS.

DISTRIBUCIÓN DE PQRS	
QUEJAS	0
SOLICITUDES	26
INFORMATIVOS	2
TOTAL	28

MAYO

Gerencia	1	1	0	0
Gerencia	1	1	0	0
Gestión Planeación	1	1	0	0
Gestión Jurídica	0	0	0	0
Gestión Socio Predial	1	1	0	0
Gestión de Infraestructura	11	11	0	0
Gestión Operación del SEPT	0	0	0	0
Gestión de Comunicaciones	2	2	0	0
Gestión Administrativa	2	2	0	0
Gestión Financiera	0	0	0	0
Control Interno	0	0	0	0
Gestión ambiental	0	0	0	0
TOTAL	18	18	0	0

En la tabla del mes de mayo del año 2024, se puede evidenciar que, las PQRS recibidas fueron 18 gerencia 1, gestión infraestructura con 11, gestión administrativa, 2, comunicaciones 2, socio predial 1, gestión planeación de las cuales a todas se les dio respuesta en los tiempos estipulados por la entidad. También se reciben otra clase de solicitudes, documentación e informes sobre los consorcios facturas electrónicas y copias de pólizas contractuales.

DISTRIBUCIÓN DE PQRS	
QUEJAS	0



DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Código: P-03-DE-1
COMUNICACIÓN INTERNA	Versión: 02
	Fecha: 17/04/2024



SOLICITUDES	13
INFORMATIVOS	5
TOTAL	18

JUNIO

Gerencia	5	3	2	0
Gestión Planeación	0	0	0	0
Gestión Jurídica	1	1	0	0
Gestión Socio Predial	0	0	0	0
Gestión de Infraestructura	10	10	0	0
Gestión Operación del SEPT	1	1	0	0
Gestión de Comunicaciones	0	0	0	0
Gestión Administrativa	6	6	0	0
Gestión Financiera	2	2	0	0
Control Interno	0	0	0	0
Gestión ambiental	0	0	0	0
TOTAL	25			

En la tabla del mes de junio del año 2024, se puede evidenciar que, las PQRS recibidas fueron 25 gerencia 5, gestión infraestructura con 10, gestión administrativa 6, gestión financiera 2 gestión jurídica 1, de las cuales a todas se les dio respuesta oportuna según los tiempos estipulados por la entidad a 23 PQRS y quedan 2 por responder siguiendo la norma de la entidad. También se reciben otra clase de documentación e informes sobre los consorcios facturas electrónicas y copias de pólizas contractuales.

DISTRIBUCIÓN DE PQRS	
QUEJAS	1
SOLICITUDES	17
INFORMATIVOS	7
TOTAL	25

CONCLUSIONES:

- El total de las PQRS, recibidas en el primer semestre del año 2024, fueron 264 PQRS de las cuales han recibido respuesta a 259 PQRS
- PQRS recibieron respuesta y PQRS fueron informativas, certificaciones laborales, fotocopias de documentación, informes sobre los consorcios entre otros.
- Las PQRS que ingresaron en el primer trimestre del año 2024, fueron resueltas en su totalidad 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 clientes 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 Zúgeidy Urbano Silva- Líder Proceso Administrativo