



Enero 2020-Marzo 2020

INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

MONTERIA CIUDAD AMABLE S.A.S

OFICINA CONTROL INTERNO

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	2
1. OBJETIVOS.....	3
1.1 OBJETIVO GENRAL.....	3
1.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	3
2. ALCANCE DEL INFORME.....	3
3. DISPOSICIONES LEGALES SOBRE ATENCION DE PETICIONES.....	3
4. CANALES DE ATENCION.....	4
5. PQRS RECIBIDAS MENSUALMENTE.....	5
6. PQRS RECIBIDAS SEGÚN EL CANAL DE COMUNICACIÓN.....	6
7. PQRS ATENDIDAS POR AREAS.....	7
8. TEMAS REPRESENTATIVOS EN LAS PQRS.....	8
9. SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA.....	9

INTRODUCCIÓN

MONTERIA CUIDAD AMABLE S.A.S. Es la empresa encargada de implementar el sistema estratégico de transporte público (SETP) en la ciudad, lo que permitirá a la población contar con un servicio de transporte de calidad, oportuno, confiable, con condiciones de accesibilidad, costos acorde y eficiencia en la prestación del servicio.

El presente informe tiene como finalidad dar a conocer el seguimiento mensual que se realiza en MONTERIA CUIDAD AMABLE S.A.S a las PQRS (peticiones, quejas, reclamos y sugerencias) que han sido radicadas en cumplimiento del artículo 76 de la ley 1474 de 2011.

Para la elaboración del informe se tomaron todas las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias presentadas a MONTERIA CIUDAD AMABLE S.A.S en el periodo comprendido entre 01 de enero 2020 al 31 de marzo 2020, con el objetivo de identificar el cumplimiento de la oportunidad de la respuesta.

1. OBJETIVO

1.1 OBJETIVO GENERAL.

Presentar el informe de peticiones, quejas, reclamos, y sugerencias recibidos en Montería Ciudad Amable S.A.S, durante el periodo comprendido entre el 01 de enero del 2020 y el 31 de marzo 2020, atreves de los canales dispuesto por la entidad para tal fin.

1.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS.

- Presentar informe de las PQRS recibidas en el primer trimestre del 2020.
- Presentar informe de las PQRS según el medio de recepción, de acuerdo a los diferentes canales de comunicación dispuesto por la entidad.
- Presentar la gestión del grupo interno de trabajo frente a la atención oportuna de las PQRS.

2. Alcance del informe

El informe contempla las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, recibidos por la entidad en los diferentes canales de comunicación dispuesto para tal fin, durante el periodo comprendido entre 01 de enero 2020 al 31 marzo 2020, así como la atención de las mismas en el término dispuesto por la ley.

3. Disposiciones legales para atención de peticiones.

- ✓ Constitución política, artículo 23
- ✓ Ley 1437 de 2011, código contencioso del cual se extraen las formalidades y términos para atender las solicitudes y peticiones solicitadas por los ciudadanos en cualquier entidad del Estado.
- ✓ Ley 1474 del 2011, estatuto anticorrupción por la cual se dictan normas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- ✓ Ley 1755 del 2015, ley por la cual se regula el derecho fundamental de la petición y se constituye un título del procedimiento administrativo.
- ✓ Ley 1712 del 2014, por medio del cual se crea la ley de transparencia y el derecho a al acceso a la información Pública Nacional y de dicta otras disposiciones.
- ✓ Decreto 103 del 2015, por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 del 2014 y se dictan otras disposiciones.
- ✓ Decreto 1166 del 2016, por el cual se adiciona el capítulo 12 del título 3 de la parte 2 del libro 2 del decreto 1069 del 2015, decreto único reglamentario del sector Justicia y del Derecho, relacionado con la prestación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.

4. Canales de atención.

El presente informe corresponde a peticiones, quejas, reclamos, y sugerencias recibidos en Montería Ciudad Amable S.A.S, durante el periodo comprendido entre el 01 de enero del 2020 y el 31 de marzo 2020, a través de los canales dispuesto por la entidad para tal fin.

✓ ATENCION PRESENCIAL.

Para recibir atención puede acercarse a las oficinas de MONTERIA CUIDAD AMABLE S.A.S ubicadas en cra 1w # 32ª -49 CENTRO VERDE, en los siguientes horarios lunes a viernes de 8:00 am – 12 pm 2:00 pm – 6:00 pm.

✓ ESCRITA.

Puede presentar sus peticiones, quejas, reglamentos y sugerencias en acercarse a las oficinas de MONTERIA CUIDAD AMABLE S.A.S ubicadas en cra 1w # 32ª -49 CENTRO VERDE, en los siguientes horarios lunes a viernes de 8:00 am – 12 pm y de 2:00 pm – 6:00 pm

✓ ATENCION TELEFONICA

Puede comunicarse a la línea de atención 7899444 en los siguientes horarios lunes a viernes de 8:00 am – 12 pm y de 2:00 pm – 6:00 pm.

✓ ATENCION VIRTUAL

Ingresado a la página a la www.monteriamable.gov.co en la pestaña atención al ciudadano donde se encuentra el formulario de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias igualmente se reciben en el correo contactanos@monteriaamable.gov.co

5. PQRS recibidas mensualmente

MES	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	TOTAL
ENERO	0	0	0	0	0
FEBRERO	7	0	0	0	7
MARZO	1	0	0	0	1
Total					8

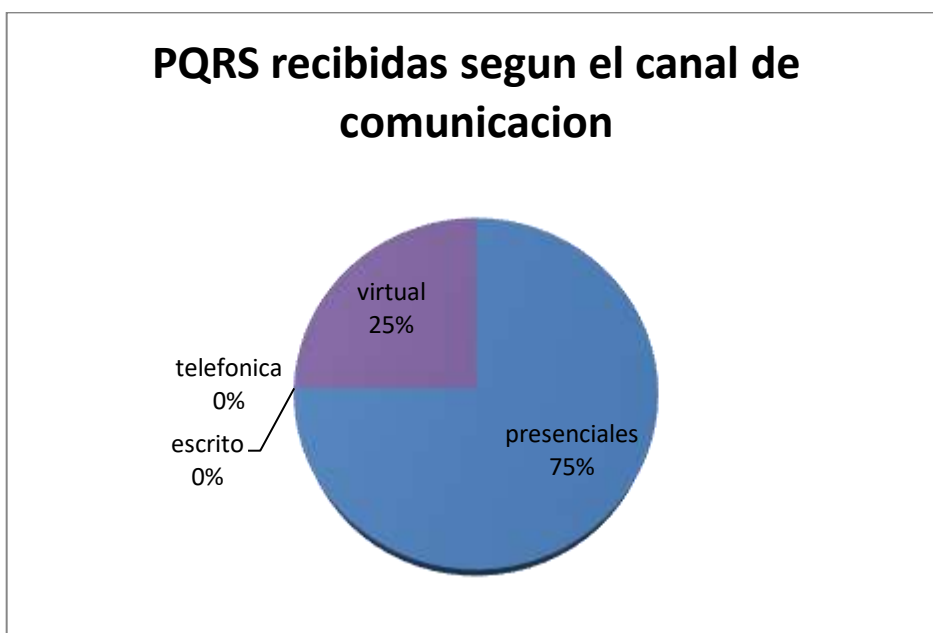
Durante el periodo comprendido entre el 01 de enero del 2020 al 31 de marzo del 2020 MONTERIA CUIDAD AMABLE S.A.S, se recibieron 8 PQRS, todas ellas fueron atendidas en su totalidad. Se observó que durante este trimestre el 100% fueron peticiones, que no se recibieron quejas, reclamos ni sugerencias por parte la comunidad.

6. PQRS recibidas según el canal de comunicación.

Mes	Canal de comunicación			
	Presencial	Escrito	Telefónico	Virtual
Enero	0	0	0	0
Febrero	5	0	0	2
Marzo	1	0	0	0
Total	6	0	0	2

La tabla da cuenta de la cantidad de peticiones que se recibieron en MONTERIA CUIDAD AMABLE S.A.S, siendo el canal presencial el más utilizado, con 5 peticiones seguido del medio virtual con 2 peticiones, se puede observar que durante el primer trimestre del 2020 no se utilizaron

el canal presencial ni el canal telefónico.



7. PQRS atendidas por área

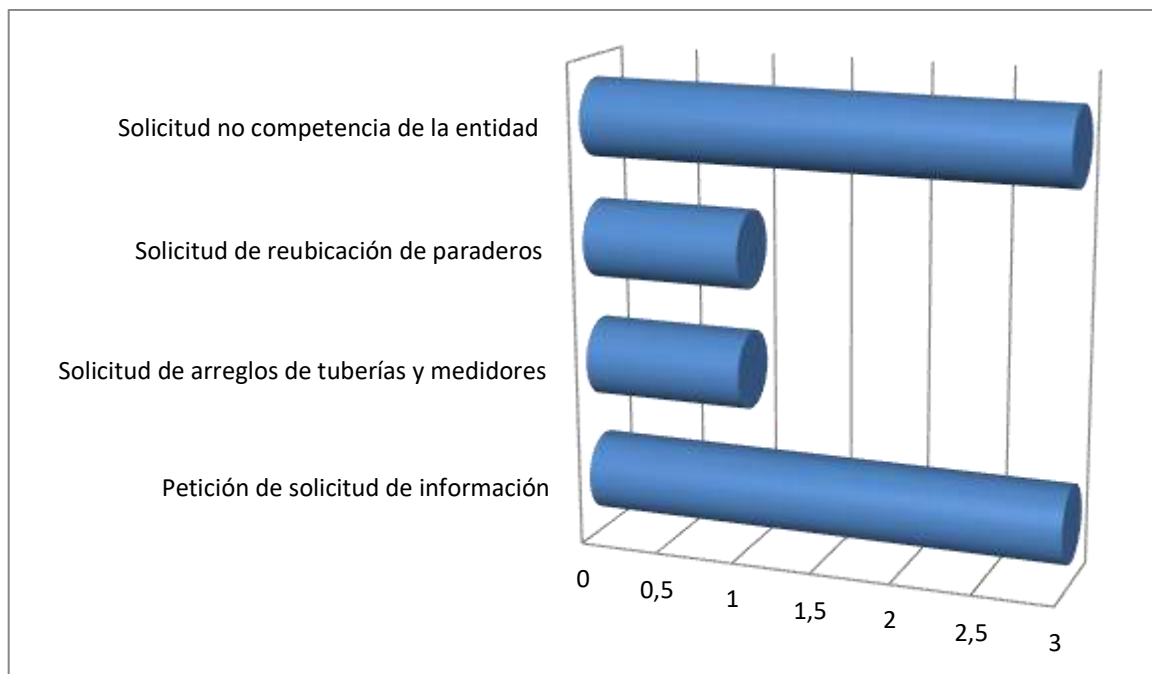
Mes	Social	Técnica	Jurídica	Total
Enero	0	0	0	0
Febrero	2	4	1	7
Marzo	0	1	0	1



8. Temas representativos en las PQRS

TEMAS	TOTAL
Petición de solicitud de información	3
Solicitud de arreglos de tuberías y medidores	1
Solicitud de reubicación de paraderos	1
Solicitud no competencia de la entidad	3

En la tabla se puede observar la cantidad de peticiones que se recibieron teniendo en cuenta su naturaleza, siendo las solicitudes de información y las de no competencia de la entidad las que más se recibieron con un total de 6, en este primer trimestre del año 2020. En cuanto a los porcentajes de cumplimiento encontramos que fueron atendidas el 100% de las peticiones. Durante la vigencia no se recibieron denuncias.



9. Solicitudes de acceso a la información pública.

Durante el periodo comprendido entre el 01 de enero del 2020 al 31 de marzo del 2020 se recibieron 3 solicitudes de información a las cuales se les dieron la atención oportuna

Igualmente, de acuerdo a la ley 1712 de 2014, según lo estipula en sus artículos 18 y 19 la entidad no registra peticiones de información cuyo acceso haya sido negado o rechazado.

Proyecto: Luz Mery Pérez Peinado.

Revisó: