



Abril - 2020 -Junio 2020

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

MONTERIA CIUDAD AMABLE S.A.S

AREA SOCIAL

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.AS. 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 Abril 2020 al 30 de Junio 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 abril del 2020 y el 30 de junio 2020, a través de los canales dispuestos por la entidad para tal fin.

1.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS.

- Presentar informe de las PQRS recibidas en el segundo 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 dispuestos para tal fin, durante el período comprendido entre 01 de abril 2020 al 30 junio 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 al acceso a la información Pública Nacional y se dictan 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 abril del 2020 y el 30 de abril de 2020, a través de los canales dispuestos por la entidad para tal fin.

✓ ATENCION PRESENCIAL.

Para recibir atención se puede acercar a las oficinas de MONTERIA CIUDAD 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.

✓ ESCRITA.

Puede presentar sus peticiones, quejas, reglamos y sugerencias en las oficinas de MONTERIA CIUDAD AMABLE S.A.S ubicadas en Cr 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 TELEFÓNICA

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

NOTA: La situación especial ocasionada por el covid-19, que ha llevado a las autoridades a tomar medidas de prevención y control de la propagación de esta pandemia y por consiguiente ha demandado que Montería Amable promueva y priorice la atención y comunicación virtual con los ciudadanos, lo que significa desestimular temporalmente la atención presencial mientras dure la emergencia sanitaria.

5. PQRS recibidas mensualmente

MES	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	TOTAL
ABRIL	0	0	0	0	0
MAYO	2	0	0	0	2
JUNIO	5	0	0	0	5
Total					7

Durante el periodo comprendido entre el 1 de abril del 2020 al 30 de junio del 2020, MONTERIA CUIDAD AMABLE S.A.S, recibió 7 PQRS, de las cuales todas fueron atendidas en su totalidad. Se observó que durante este trimestre el 100% fueron peticiones, se observa 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

Abril	0	0	0	0
Mayo	0	0	0	2
Junio	0	0	0	0
Total	0	0	0	5

La tabla da cuenta de la cantidad de peticiones que se recibieron en MONTERIA CUIDAD AMABLE S.A.S, siendo canal virtual el más utilizado con 7 peticiones, se puede observar que durante el segundo trimestre del 2020 no se utilizaron el canal presencial ni el canal telefónico, lo cual se explica en que la empresa acogiéndose a las directrices impartidas por el gobierno nacional para evitar la propagación del covid-19, ha venido promoviendo este tipo de medio para recibir las PQR, comunicarse e interactuar con la comunidad monteriana.



7. PQRS atendidas por área

Mes	Social	Técnica	Jurídica	Total
Abril	0	0	0	0
Mayo	1	0	1	2
Junio	0	2	3	5

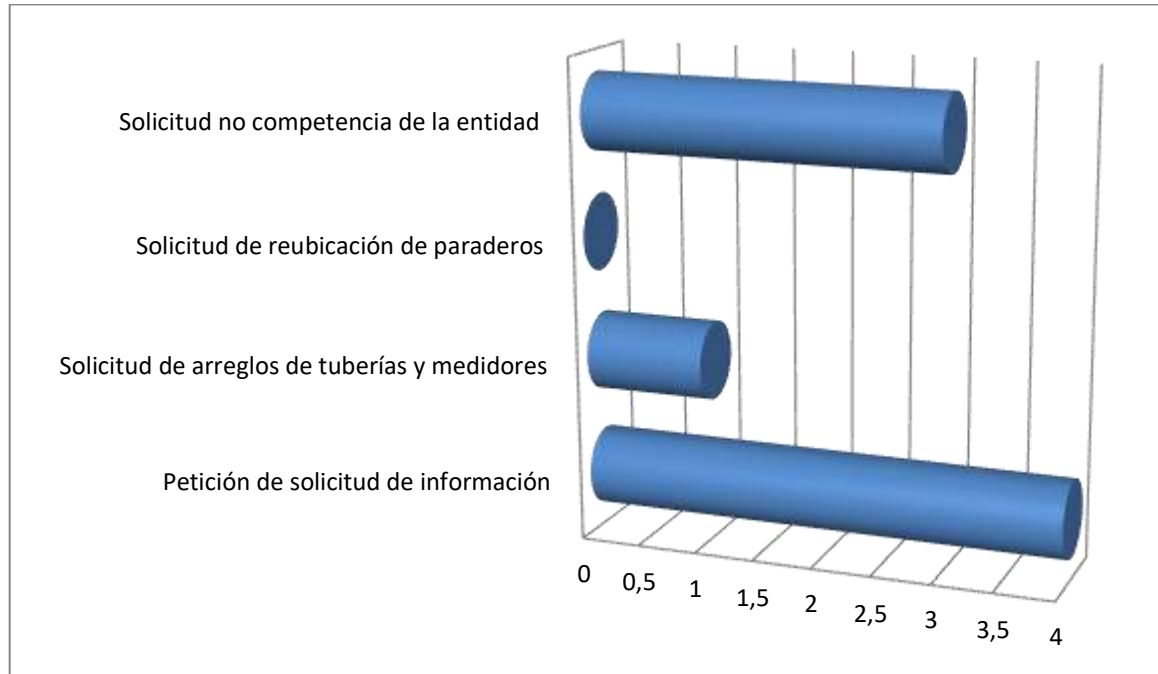


8. Temas representativos en las PQRS

TEMAS	TOTAL
Petición de solicitud de información	4
Solicitud de arreglos de tuberías y medidores	0
Solicitud de reubicación de paraderos	0
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 7, en este segundo trimestre del año 2020. En cuanto a los porcentajes de cumplimiento encontramos que fueron atendidas el 100% 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 abril del 2020 al 30 de junio del 2020 se recibieron 4 solicitudes de información, las cuales fueron respondidas oportunamente.

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.