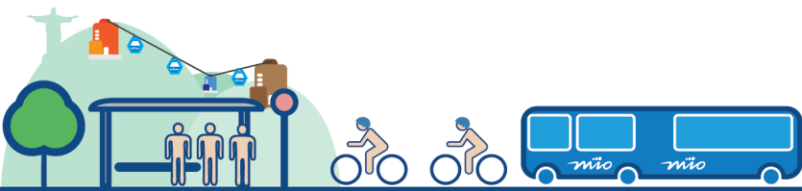


# METROCALI S.A.

[INFORME DE SEGUIMIENTO AL  
CUMPLIMIENTO EN ATENCION AL  
CIUDADANO (PQRS) PRIMER  
SEMESTRE DE 2018



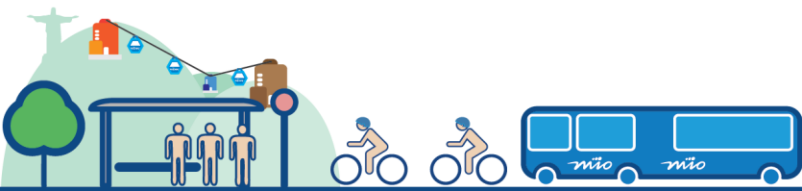
# INTRODUCCIÓN



La ley 1474 de 2011 en el artículo 76, establece que en toda entidad pública deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen a la entidad, donde la oficina asesor de control interno, deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo a las normas legales vigentes y rendirá un informe semestral frente al trámite y oportunidad de las respuestas dadas a la comunidad.

Metro Cali S.A., cuenta en su página web [www.metrocali.gov.co](http://www.metrocali.gov.co) con el link Atención al Ciudadano – Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones donde se pueden radicar PQRS, Contact Center, Centros de Información, Capacitación y Atención al Cliente “CICAC” y la Ventanilla Única que se encuentra ubicada en la entrada principal de la entidad. En este mismo sentido se estableció y se encuentran documentados los procedimientos de quejas y reclamos y contestación de derechos de petición.

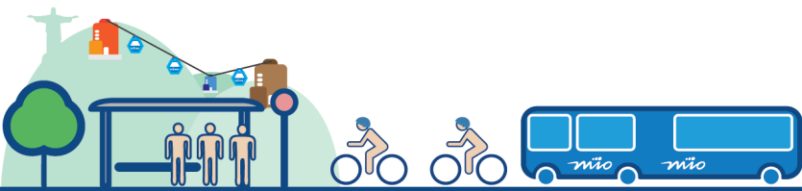
Este informe tiene por objeto identificar el trámite de las PQRS que ingresan a la entidad, analizar su cumplimiento frente a los requisitos legales que establece la norma y verificar la pertinencia por parte de la entidad para contestar o dar respuesta de las mismas. Los insumos para la elaboración de este informe provienen del registro generado por el sistema ARANDA y SEVENET que tienen el control de las peticiones radicadas para la entidad.



# FUNDAMENTO LEGAL



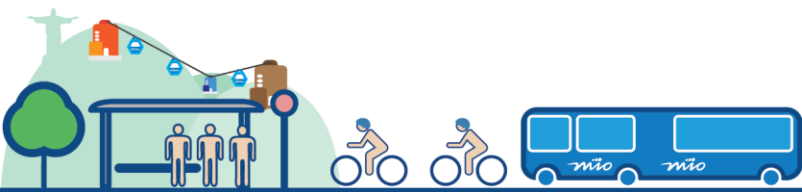
- ❖ Constitución Política de Colombia - Art. 23 *“Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales”.*
- ❖ Ley 1474 de 2011, Artículo 76, el cual establece que: *“La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la Administración de la entidad un informe semestral sobre el particular”.*
- ❖ Ley 1755 del 30 de junio de 2015 *“Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.*
- ❖ Ley 1712 del 06 de Marzo de 2014 *“Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”.*
- ❖ Decreto 103 del 20 de Enero de 2015 *“Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones”.*
- ❖ Circular Externa No. 001 de 2.011 expedida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno de las Entidades del Orden Nacional y Territorial.
- ❖ Decreto 124 del 26 de Enero de 2.016 *“Por medio del cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.*



# ESTADO GENERAL DE LA OPERACIÓN PRIMER SEMESTRE 2018



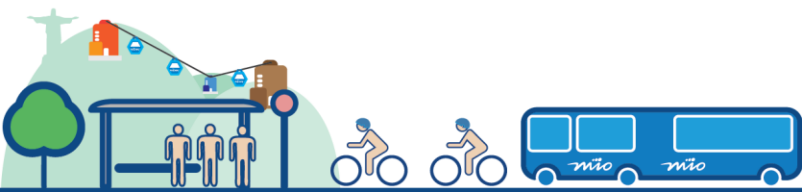
ESTADO GENERAL DE LA OPERACIÓN	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL SEMESTRE
TOTAL QRS RECIBIDOS	10518	11307	11892	14091	13457	11068	72333
CASOS RESUELTOS	10369	11073	11556	13715	13179	10717	70609
CASOS PENDIENTES DE RESPUESTA	149	234	336	376	278	351	1724
CASOS VENCIDOS	28	9	25	14	5	20	101



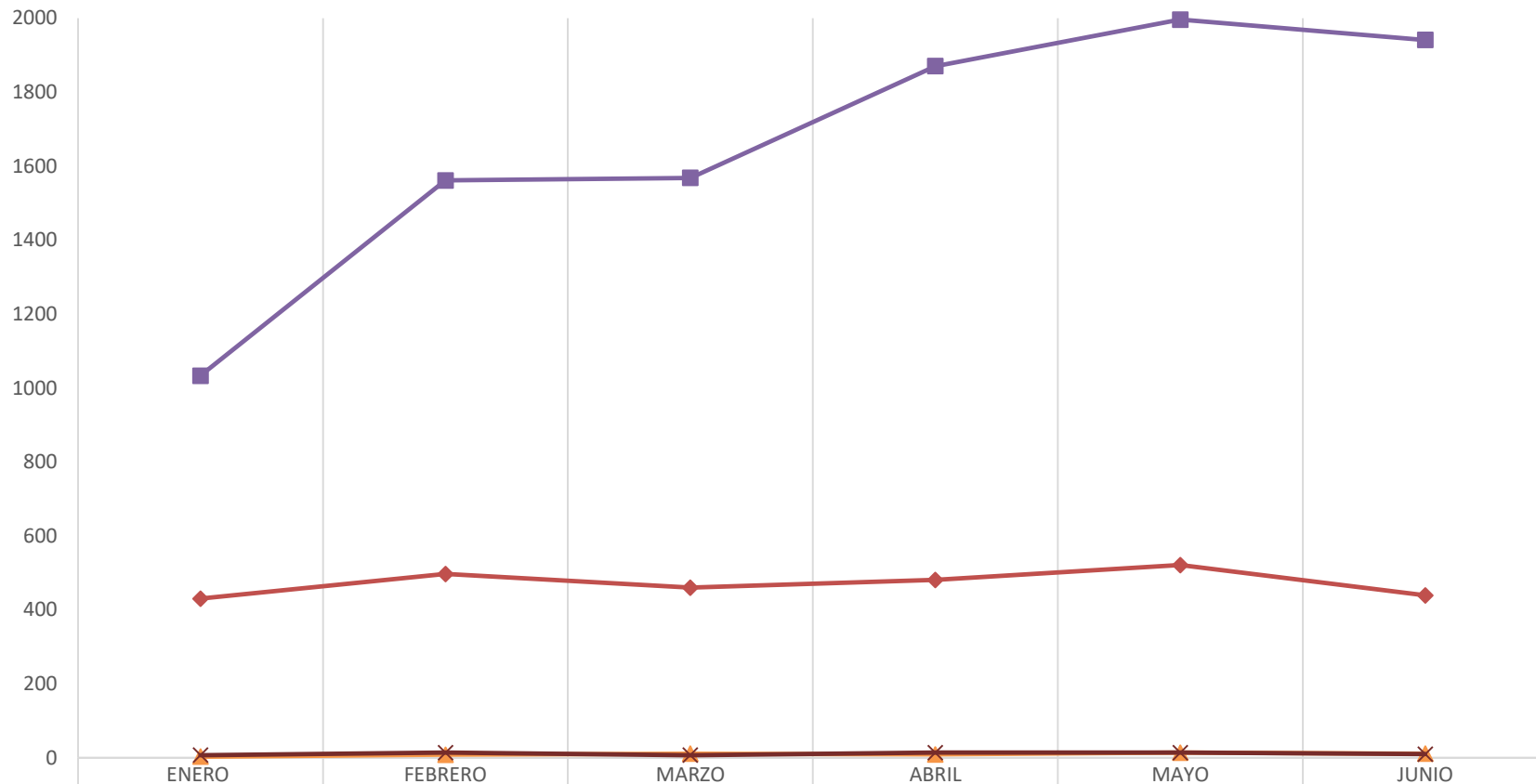
# RESUMEN PQRSF PRIMER SEMESTRE DE 2018



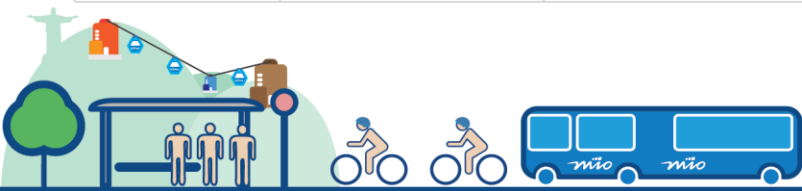
(PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES)	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACIÓN	QRSF
ENERO	430	1033	3	7	1473
FEBRERO	497	1561	8	14	2080
MARZO	460	1568	11	7	2046
ABRIL	481	1870	9	14	2374
MAYO	521	1996	14	14	2545
JUNIO	439	1941	11	10	2401
TOTAL SEMESTRE	2828	9969	56	66	12919



# PQRSF (QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES)



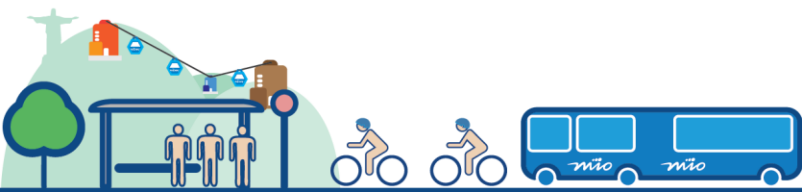
◆ QUEJA	430	497	460	481	521	439
■ RECLAMO	1033	1561	1568	1870	1996	1941
▲ SUGERENCIA	3	8	11	9	14	11
× FELICITACIÓN	7	14	7	14	14	10



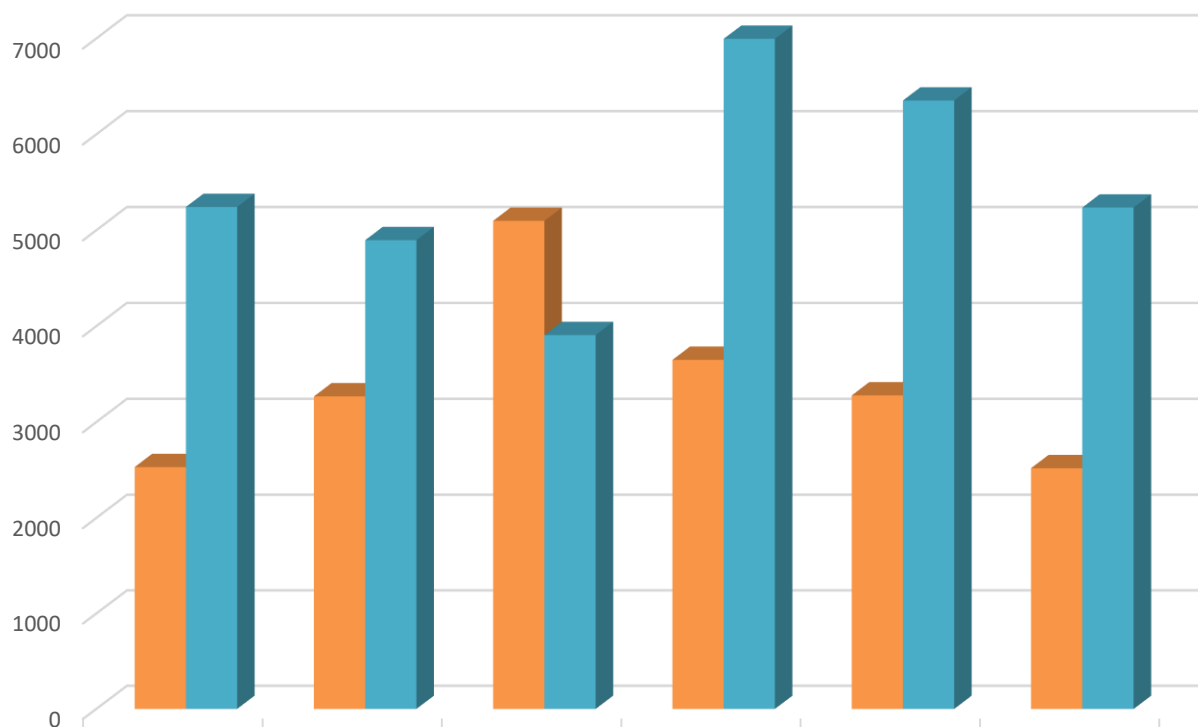
# INFORMACIÓN GENERAL Y SOLICITUDES ATENDIDAS PRIMER SEMESTRE



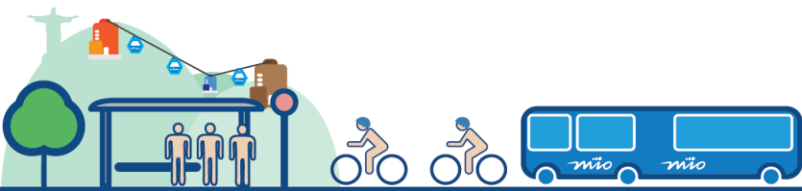
INFORMACIÓN GENERAL Y SOLICITUDES ATENDIDAS	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL TRIMESTRE
INFORMACIÓN GENERAL	2531	3268	5099	10898
SOLICITUD	5243	4897	3907	14047
TOTAL	7774	8165	9006	24945



# INFORMACIÓN GENERAL Y SOLICITUDES ATENDIDAS PRIMER SEMESTRE.



	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
INFORMACIÓN GENERAL	2531	3268	5099	3649	3278	2519
SOLICITUD	5243	4897	3907	6996	6353	5237

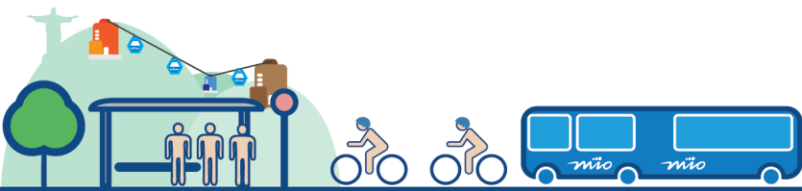




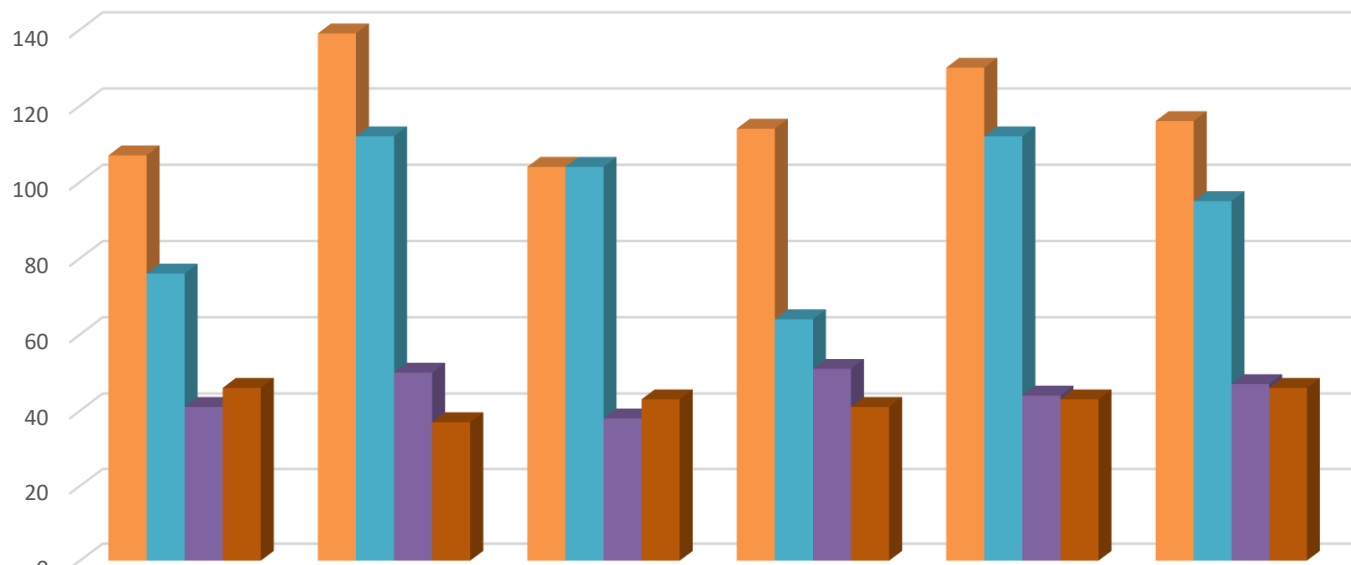
# PQRS POR CONCESIONARIOS PRIMER SEMESTRE 2018



CONCESIONARIO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL SEMESTRE
GIT MASIVO	107	139	104	114	130	116	710
BLANCO Y NEGRO	76	112	104	64	112	95	563
ETM MASIVO	41	50	38	51	44	47	271
UNIMETRO	46	37	43	41	43	46	256

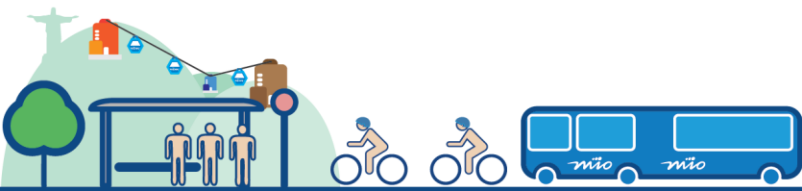


# RESUMEN DE PQRS POR CONCESIONARIOS.



	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
GIT MASIVO	107	139	104	114	130	116
BLANCO Y NEGRO	76	112	104	64	112	95
ETM MASIVO	41	50	38	51	44	47
UNIMETRO	46	37	43	41	43	46

■ GIT MASIVO   
 ■ BLANCO Y NEGRO   
 ■ ETM MASIVO   
 ■ UNIMETRO



# GRACIAS

