

METROCALI S.A.

INFORME DE SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO EN ATENCIÓN AL CIUDADANO (PQRS) PRIMER PRIMER SEMESTRE DE 2019



ESTADO GENERAL DE LA OPERACIÓN DEL SITM MIO PRIMER SEMESTRE 2019



ESTADO GENERAL DE LA OPERACIÓN	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL SEMESTRE
TOTAL PQRSF RECIBIDOS	10372	11849	12508	10476	11180	9693	66078
CASOS RESUELTOS	10071	11045	12162	9995	10694	9300	63267
CASOS PENDIENTES DE RESPUESTA	301	804	346	481	486	393	2811
CASOS VENCIDOS	13	286	116	100	133	55	703



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 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”.*

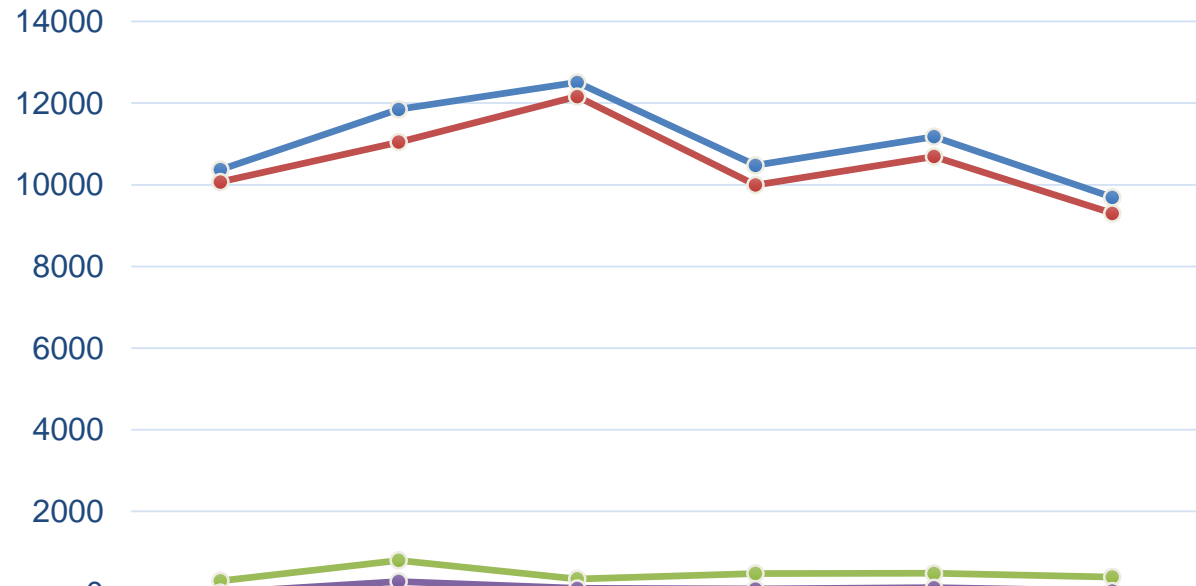
ESTADO GENERAL DE LA OPERACIÓN DEL SITM MIO PRIMER SEMESTRE 2019



ESTADO GENERAL DE LA OPERACIÓN	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL SEMESTRE
TOTAL PQRSF RECIBIDOS	10372	11849	12508	10476	11180	9693	66078
CASOS RESUELTOS	10071	11045	12162	9995	10694	9300	63267
CASOS PENDIENTES DE RESPUESTA	301	804	346	481	486	393	2811
CASOS VENCIDOS	13	286	116	100	133	55	703



ESTADO GENERAL DE LA OPERACIÓN DEL SITM MIO

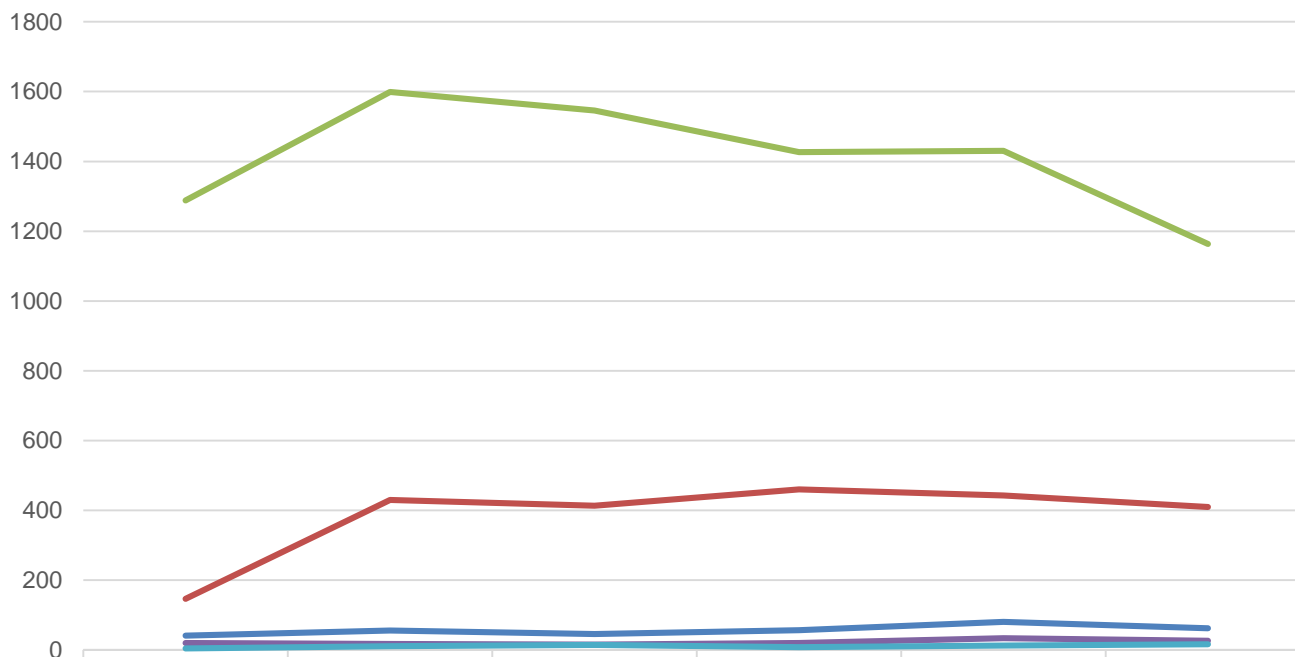


	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
—●— TOTAL PQRSF RECIBIDOS	10372	11849	12508	10476	11180	9693
—●— CASOS RESUELTOS	10071	11045	12162	9995	10694	9300
—●— CASOS PENDIENTES DE RESPUESTA	301	804	346	481	486	393
—●— CASOS VENCIDOS	13	286	116	100	133	55

RESUMEN PQRSF DEL SITM MIO PRIMER SEMESTRE 2019

(PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES)	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	TOTAL PQRSF
ENERO	41	146	1288	20	4	1499
FEBRERO	55	430	1599	17	10	2111
MARZO	45	413	1546	15	14	2033
ABRIL	56	460	1427	20	8	1971
MAYO	80	442	1430	33	12	1997
JUNIO	62	409	1163	26	16	1614
TOTAL SEMESTRE	339	2300	8453	131	64	11225

PQRSF (PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES)



	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
PETICIONES	41	55	45	56	80	62
QUEJAS	146	430	413	460	442	409
RECLAMOS	1288	1599	1546	1427	1430	1163
SUGERENCIAS	20	17	15	20	33	26
FELICITACIONES	4	10	14	8	12	16



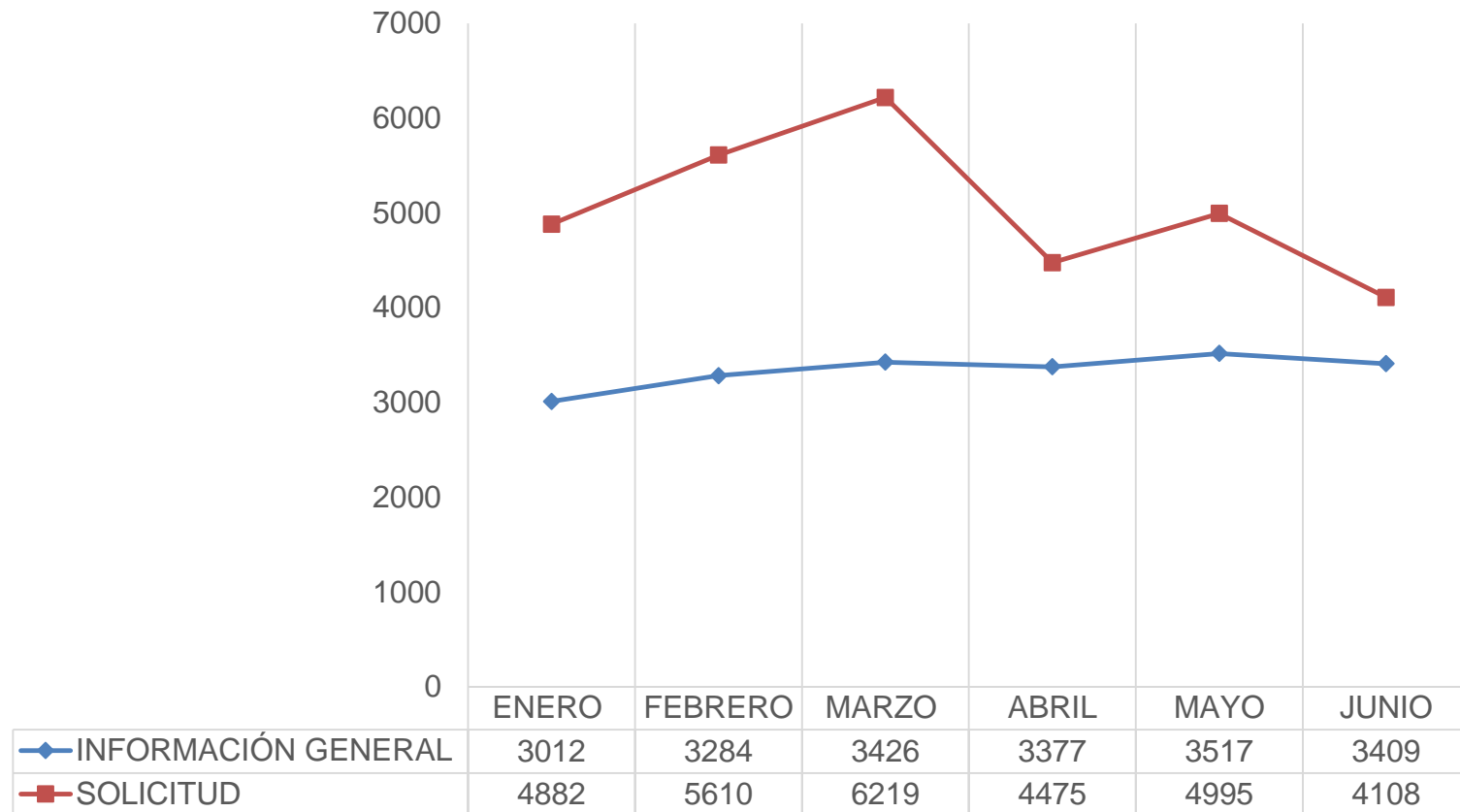
INFORMACIÓN GENERAL Y SOLICITUDES ATENDIDAS POR EL SITM MIO PRIMER SEMESTRE 2019



INFORMACIÓN GENERAL Y SOLICITUDES ATENDIDAS	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL SEMESTRE
INFORMACIÓN GENERAL	3012	3284	3426	3377	3517	3409	20025
SOLICITUD	4882	5610	6219	4475	4995	4108	30289
TOTAL	7894	8894	9645	7852	8512	7517	50314



INFORMACIÓN GENERAL Y SOLICITUDES ATENDIDAS DURANTE EL SEMESTRE.

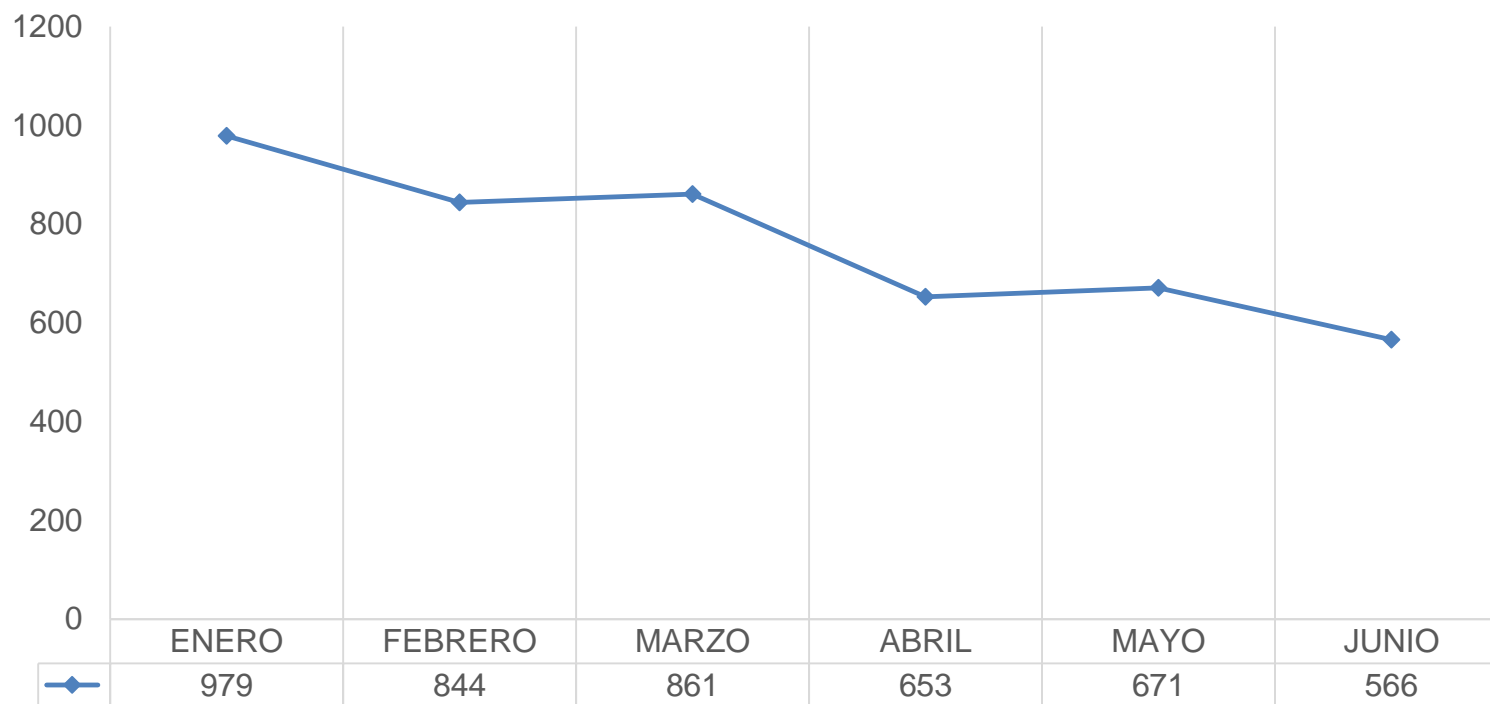


PERSONALIZACIONES ATENDIDAS DURANTE EL PRIMER SEMESTRE 2019

PERSONALIZACIÓN	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
	979	844	861	653	671	566	4574

Nota: Las personalizaciones de tarjetas atendidas por el SITM MIO, se consideran como solicitudes dado la naturaleza de su trámite.

Personalizaciones primer semestre 2019



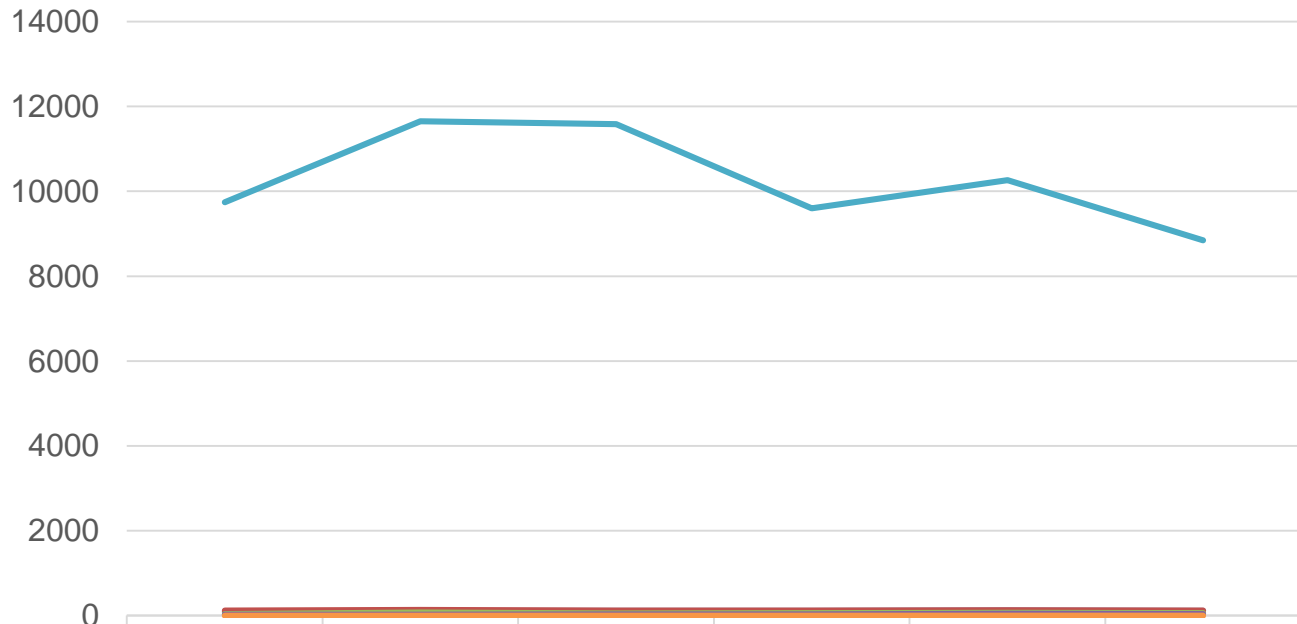
QRSF POR CONCESIONARIOS PRIMER SEMESTRE 2019



CONCESIONARIO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL SEMESTRE
GIT MASIVO	90	112	116	115	123	110	666
BLANCO Y NEGRO	121	134	122	118	127	123	745
ETM MASIVO	40	73	54	58	65	58	348
UNIMETRO	19	25	31	33	43	34	185
UTRYT	9742	10788	11587	9598	10261	8848	61685
MIO CABLE	0	1	2	1	2	2	8



RESUMEN DE QRSF POR CONCESIONARIOS.



	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
— GIT MASIVO	90	112	116	115	123	110
— BLANCO Y NEGRO	121	134	122	118	127	123
— ETM MASIVO	40	73	54	58	65	58
— UNIMETRO	19	25	31	33	43	34
— UTRYT	9742	11649	11587	9598	10261	8848
— MIO CABLE	0	1	2	1	2	2

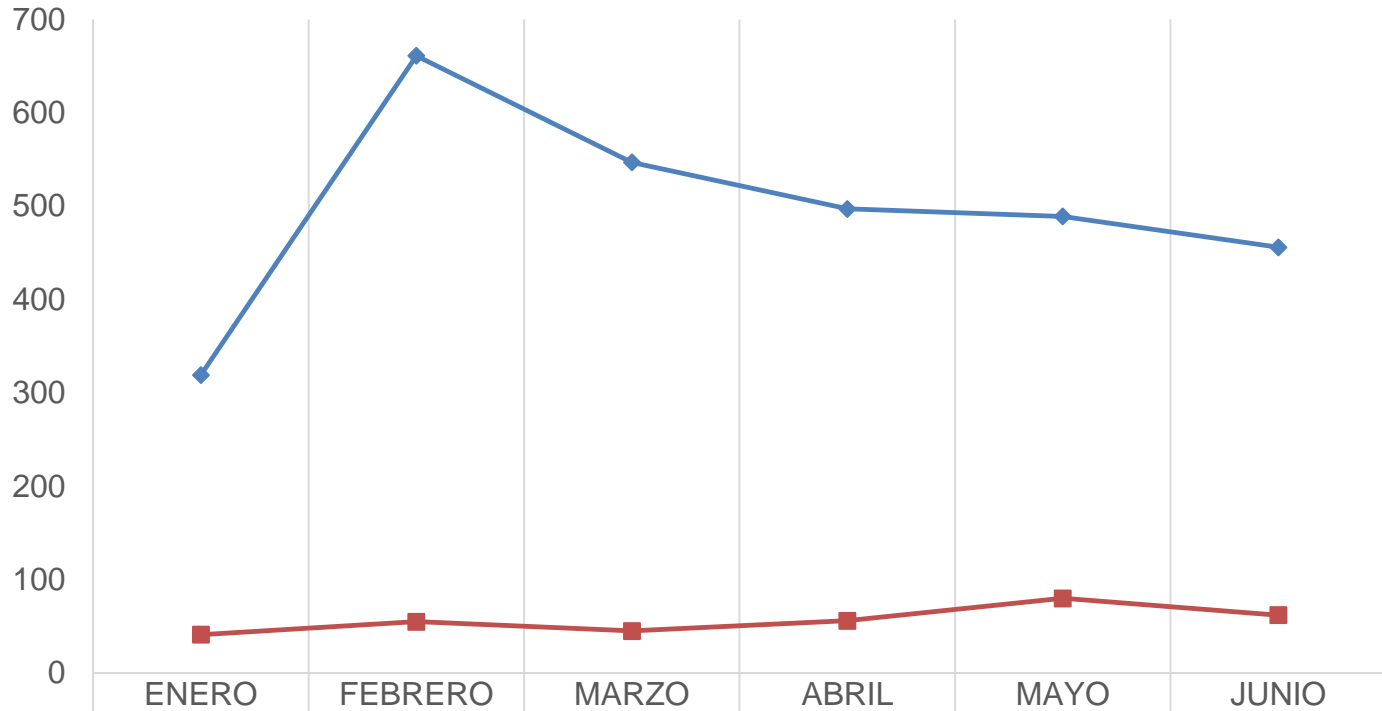
PQRSF ATENDIDO POR METRO CALI S.A. PRIMER SEMESTRE 2019



METRO CALI S.A	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL SEMESTRE
QRSF	319	661	547	497	489	456	2969
PETICIONES	41	55	45	56	80	62	339
TOTAL	360	716	592	553	569	518	3308



RESUMEN DE PQRSF ATENDIDOS POR METRO CALI S.A.

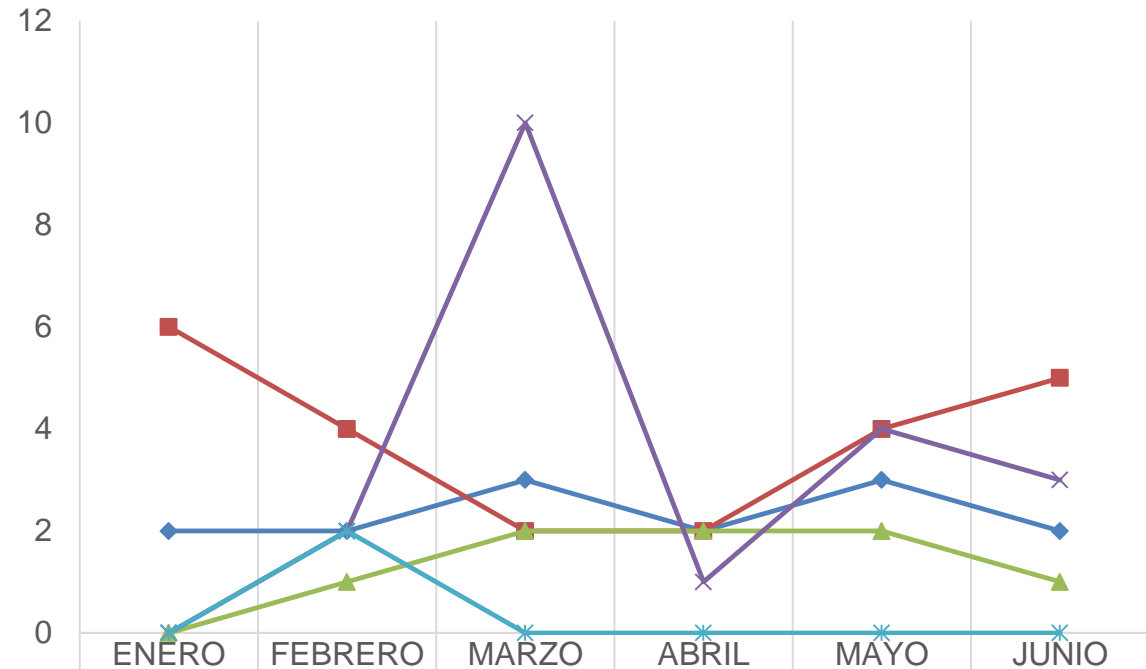


◆ QRSF	319	661	547	497	489	456
■ PETICIONES	41	55	45	56	80	62

REQUERIMIENTOS DE ENTES MUNICIPALES A METRO CALI S.A. PRIMER SEMESTRE 2019

REQUERIMIENTOS DE ENTES MUNICIPALES	ENERO	FEBERERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
CONTRALORIA	2	2	3	2	3	2	14
FISCALIA	6	4	2	2	4	5	23
PERSONERIA	0	1	2	2	2	1	8
PROCURADURIA	0	2	10	1	4	3	20
DEFENSORIA DEL PUEBLO	0	2	0	0	0	0	2
TOTAL	8	11	17	7	13	11	67

RESUMEN DE REQUERIMIENTOS DE ENTES MUNICIPALES A METRO CALI S.A.



—◆— CONTRALORIA	2	2	3	2	3	2
—■— FISCALIA	6	4	2	2	4	5
—▲— PERSONERIA	0	1	2	2	2	1
—×— PROCURADURIA	0	2	10	1	4	3
—*— DEFENSORIA DEL PUEBLO	0	2	0	0	0	0

OBSERVACIÓN: *Las PQRSF del Sistema Masivo Integrado - MIO han sido contestadas en los términos de la ley 1755 de 2015 de conformidad con el artículo 14 de la misma.*

