



REPORTE DE AUDITORIA

Fecha: 30/06/2021

Proceso / Servicio Auditado: Auditoria Interna Evaluación a los Canales de Atención al Ciudadano Estándares de Atención PQRSDF

**Objetivos de la Auditoria:** Verificar y Evaluar el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias en la gestión realizada a los documentos que ingresaron a la entidad como Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones – PQRSDF a través de los canales de atención al ciudadano durante la vigencia 2020 y enero a mayo 2021.

**Alcance:**

Revisión y Evaluación que se efectuara sobre la gestión dada a los documentos que ingresaron a Metro Cali S.A. Acuerdo de Reestructuración, y que fueron identificados como Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSDF a través de los canales de atención al ciudadano, durante la Vigencia 2020 y entre enero a mayo del 2021, los cuales se encuentran a cargo del proceso de Servicio al Ciudadano, se tomara una muestra aleatoria de la documentación, la cual servirá para realizar la verificación de lo anteriormente citado.

**Equipo Auditor:** Debbis Liliana Ramírez López, Contratista Profesional Oficina - Control Interno

**Criterios de Auditoria:**

- Ley 1474 de fecha 12 de Julio del 2011, Artículo 76.
- Resolución Interna 912.110.160 del 24 de abril del 2019.
- Circular Interna No 917.105.1.54.2021 del 20 de enero del 2021.
- Manual de Atención al Ciudadano
- Procedimientos PQRSSDF, Código SC-2-P-01, Versión:8.0 fecha 14/08/2019.
- Constitución Política de 1991 - Artículos 23, 93, 209.
- Ley 1755 de 2015.
- Ley 1437 de 201. articulo 5.
- Decreto 1499 de 2017.
- Decreto 2641 de 2012.

ASPECTOS POSITIVOS (FORTALEZAS) ENCONTRADOS EN LA AUDITORIA

1. Se observa que las personas encargadas del proceso de la atención al ciudadano son amables, respetuosas y con buen dominio del tema, haciendo el aporte toda la documentación solicitada en la auditoria.
2. Se evidenció en la página WEB de la entidad los informes trimestrales de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias Felicitaciones y Denuncias recepciónadas de la Vigencia 2020 y primer trimestre 2021.
3. La entidad ha utilizado todos los medios para promover el proceso de la atención al ciudadano como mecanismo de participación para que los usuarios lo conozcan y utilicen.
4. Se evidencia coherencia, organización, trazabilidad, seguimiento y control de los requerimientos presentados por los ciudadanos que son direccionados a las diferentes dependencias, según corresponda.

No	DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO	REQUISITO DE LA NORMA	NC																								
	<p>De acuerdo al muestreo realizado por la oficina de control interno se evidenció el incumplimiento con los tiempos de respuestas oportunas de los siguientes PQRS referenciadas a las Direcciones de infraestructura y operación y entes externos como UNIMETRO para la siguiente fecha:</p> <p>1.El día 7 de mayo la oficina de atención al ciudadano le envía correo electrónico informándole al concesionario UNIMETRO que tiene el Tickets No. 1552742 (Queja Operador) por fuera del término, se encuentra con 10 días Vencido.</p> <table border="1"> <tr> <td>01552742</td> <td>42 d 11 h</td> <td>QUEJA OPERADOR</td> <td>CONCESIONARIO ATENCION AL USUARIO UN...</td> <td>EN PROCESO</td> <td>30 h 10 m</td> </tr> </table> <p>2.Mediante correo electrónico el día 21 de mayo del 2021 la oficina de atención al ciudadano envía alerta a la Dirección de Infraestructura evidenciando el incumplimiento a respuestas oportunas QRS de 3 Tickets por fuera del término (Vencidos)</p> <table border="1"> <tr> <td>01568237</td> <td>38 d 14 h</td> <td>SOLICITUD</td> <td>METROCALI:QRS INFRAESTRUCTURA</td> <td>EN PROCESO</td> <td>14 h 44 m</td> </tr> <tr> <td>01549573</td> <td>65 d 18 h</td> <td>RECLAMO PARADA REUBICACIÓN</td> <td>METROCALI:QRS INFRAESTRUCTURA</td> <td>EN PROCESO</td> <td>57 h 8 m</td> </tr> <tr> <td>01527616</td> <td>83 d 18 h</td> <td>DERECHO DE PETICIÓN</td> <td>METROCALI:QRS INFRAESTRUCTURA</td> <td>EN PROCESO</td> <td>1004 h 8 m</td> </tr> </table>	01552742	42 d 11 h	QUEJA OPERADOR	CONCESIONARIO ATENCION AL USUARIO UN...	EN PROCESO	30 h 10 m	01568237	38 d 14 h	SOLICITUD	METROCALI:QRS INFRAESTRUCTURA	EN PROCESO	14 h 44 m	01549573	65 d 18 h	RECLAMO PARADA REUBICACIÓN	METROCALI:QRS INFRAESTRUCTURA	EN PROCESO	57 h 8 m	01527616	83 d 18 h	DERECHO DE PETICIÓN	METROCALI:QRS INFRAESTRUCTURA	EN PROCESO	1004 h 8 m		
01552742	42 d 11 h	QUEJA OPERADOR	CONCESIONARIO ATENCION AL USUARIO UN...	EN PROCESO	30 h 10 m																						
01568237	38 d 14 h	SOLICITUD	METROCALI:QRS INFRAESTRUCTURA	EN PROCESO	14 h 44 m																						
01549573	65 d 18 h	RECLAMO PARADA REUBICACIÓN	METROCALI:QRS INFRAESTRUCTURA	EN PROCESO	57 h 8 m																						
01527616	83 d 18 h	DERECHO DE PETICIÓN	METROCALI:QRS INFRAESTRUCTURA	EN PROCESO	1004 h 8 m																						



REPORTE DE AUDITORIA

Fecha: 30/06/2021

Proceso / Servicio Auditado: Auditoria Interna Evaluación a los Canales de Atención al Ciudadano Estándares de Atención PQRSDF

3. Mediante correo electrónico el día 21 de mayo del 2021 la oficina de atención al ciudadano envía alerta a la Dirección de Operaciones evidenciando el incumplimiento a respuestas oportunas QRS de 2 tickets por fuera del término (Vencidos)

01009899	37 d 29 h	RECLAMO FRECUENCIA	METROCALI: QRS OPERACIONES	EN PROCESO	37 d 18 m	<b>VENCIDOS</b>
01508836	38 d 17 h	SOLICITUD OTROS	METROCALI: QRS OPERACIONES	EN PROCESO	17 h 42 m	
01506765	40 d 2 h	SUGERENCIA	METROCALI: QRS OPERACIONES	EN PROCESO	38 h 14 m	

la Ley 1755 de 2015 Resolución 912.110.348 de fecha 24 de abril 2019 y el decreto 491 de fecha marzo 28 de 2020

X

4. Mediante correo electrónico enviado 18 de junio 2021 la oficina de atención al ciudadano envía alertas a la Dirección de Infraestructura informándoles que tiene 6 Tickets por fuera del término (Vencidos).

01503487	43 d 23 h	INFORMACIÓN	METROCALI: QRS INFRAESTRUCTURA	EN PROCESO	47 h 59 m
01503058	51 d 17 h	SOLICITUD	METROCALI: QRS INFRAESTRUCTURA	EN PROCESO	32 h 59 m
01074827	99 d 17 h	SOLICITUD	METROCALI: QRS INFRAESTRUCTURA	EN PROCESO	54 h 59 m
01008297	66 d 18 h	SOLICITUD	METROCALI: QRS INFRAESTRUCTURA	EN PROCESO	60 h 27 m
01543575	93 d 22 h	RECLAMO PARADA REUBICACIÓN	METROCALI: QRS INFRAESTRUCTURA	EN PROCESO	1247 h 59 m
01527656	111 d 22 h	DERECHO DE PETICIÓN	METROCALI: QRS INFRAESTRUCTURA	EN PROCESO	1879 h 59 m

5. Para el 23 de junio del 2021 mediante la auditoria en curso la oficina de control interno evidencia que para la fecha la oficina de atención al Ciudadano envía segundo correo electrónico a la Dirección de Infraestructura para que de respuesta oportuna a la atención ocho casos vencidos de las PQR asignadas para su competencia a través del aplicativo OTRS, el cual es un software de asistencia de escritorio que permite responder los PQRSDF de forma rápida.

149 Tickets Oportunos (8) | Tickets en día crítico (8) | Tickets en día vencidos (8) | Todos los tickets (40)

TICKETS	COLA	ESTADO	TIEMPO PARA SOLUCIÓN	SERVICIO
01503055	METROCALI: QRS INFRAESTRUCTURA	EN PROCESO	-32 h 41 m	CONTACT CENTER: RECLAMO: OBRA: OTROS
01503026	METROCALI: QRS INFRAESTRUCTURA	EN PROCESO	-112 h 41 m	CONTACT CENTER: SUGERENCIA: ESTACION...
01503487	METROCALI: QRS INFRAESTRUCTURA	EN PROCESO	-168 h 41 m	CONTACT CENTER: INFORMACION GENERAL...
01501956	METROCALI: QRS INFRAESTRUCTURA	EN PROCESO	-348 h 41 m	CONTACT CENTER: SOLICITUD: OTROS
01574027	METROCALI: QRS INFRAESTRUCTURA	EN PROCESO	-684 h 41 m	CONTACT CENTER: SOLICITUD: OTROS
01508297	METROCALI: QRS INFRAESTRUCTURA	EN PROCESO	-808 h 17 m	CONTACT CENTER: SOLICITUD: OTROS
01543575	METROCALI: QRS INFRAESTRUCTURA	EN PROCESO	-1368 h 59 m	CONTACT CENTER: RECLAMO: RUTA: PARADA...
01527656	METROCALI: QRS INFRAESTRUCTURA	EN PROCESO	-1798 h 41 m	CONTACT CENTER: SOLICITUD: OTROS

Incumpliendo con lo establecido en la Ley 1755 de 2015, y los tiempos establecidos en la Resolución 912.110.348 de fecha 24 de abril 2019 y el decreto 491 de fecha marzo 28 de 2020 por lo tanto, toda PQRS deberá resolverse dentro del término legalmente establecido, o cuando excepcionalmente no fuera posible resolver la PQRS, en tales plazos, se le debe informar dicha circunstancia al peticionario antes del vencimiento del término, expresando los motivos de la demora y señalando un plazo razonable para dar respuesta.

OPORTUNIDADES DE MEJORAMIENTO/ASPECTOS A MEJORAR

- Al momento en que la oficina de atención al ciudadano gestione un traslado de un requerimiento PQRSDF a otra dependencia es importante insistir en el seguimiento al área encargada para saber si esta le dio respuesta al Ciudadano, lo cual ayude a cerrar el proceso con el usuario.
- Teniendo en cuenta que el proceso es transversal es importante involucrar en la auditoria las áreas o Direcciones relacionadas que intervienen en el proceso, para que la oficina de atención al ciudadano pueda tener un 100% en el cumplimiento de sus logros y plazos establecidos en sus funciones.
- Garantizar el cumplimiento de la Ley 1755 de 2015 y las demás normas concordante para la oportuna atención a los PQRSDF.

CONCLUSIONES DE LA AUDITORIA

1. Como resultado del seguimiento al proceso de Atención a la Ciudadano, se puede concluir que la entidad viene desarrollando un trabajo continuo para dar cumplimiento a la normatividad vigente en el área de Atención a la Ciudadano, sin embargo, es importante continuar fortaleciendo el acceso a la información y a los servicios de metro Cali S.A. Acuerdo de Reestructuración. Se observó una gestión positiva del área en pro del mejoramiento continuo en los aspectos relacionados al proceso de Atención a la Ciudadano.

2. Se da cumplimiento a las políticas establecidas en el Manual de Atención al ciudadano que tiene como propósito facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos, mediante los servicios de la entidad a través de los distintos canales de atención para poder brindar una información completa y clara, de igualdad, moralidad, celeridad, imparcialidad, eficiencia, transparencia, consistencia, calidad y oportunidad, teniendo presente las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano.



## REPORTE DE AUDITORIA

Fecha: 30/06/2021

### Proceso / Servicio Auditado: Auditoria Interna Evaluación a los Canales de Atención al Ciudadano Estándares de Atención PQRSDF

3. De acuerdo a los indicadores del porcentaje los PQRSDF atendidos oportunamente en la Vigencia 2020 se recibieron un total de 69.583 requerimientos y se respondieron oportunamente en promedio un 98%. Y para la vigencia 2021 los indicadores de los PQRSDF atendidos oportunamente de los meses fueron: enero (4.932), febrero (4.982), marzo (5.550), abril (5066) y mayo (1976) para un total recibido de 22.506 requerimientos, de los cuales se respondieron oportunamente 21.107 para un promedio de 99% y 1,399 estuvieron en proceso. (la fórmula para el cálculo de % de PQRSDF atendidos oportunamente).

$$\frac{\text{Total de PQRSDF resueltos oportunamente}}{(\text{Total de PQRSDF recibidos} - \text{PQRSDF pendientes})} \times 100$$

Lo anterior en ocasión a que por la emergencia sanitaria declarada por la aparición del virus (COVID-19) hizo que los términos para dar respuesta oportuna se ampliaran teniendo en cuenta el artículo 5° del Decreto 491 de 2020 modificando transitoriamente los términos de respuesta previstos en la ley 1755 del 2015 y por lo tanto en la plataforma OTRS al momento de generar los exportes reportaba los casos en proceso con 15 días de tiempo, sin tener en cuenta la ampliación decretada.

4. Desde la oficina de Atención al Ciudadano se requirió a la UTRYT quien está a cargo del Sistema de Atención al Cliente (SAC) realizar los ajustes necesarios en los reportes de la información de los PQRS, con los plazos estipulados para responder, ajuste que se vio reflejado en el mes de Diciembre 2020

5. Mediante resolución 912.110.285 de fecha 30 de Diciembre del 2020 se creó y se reglamentó el comité de Seguimiento de la recepción y tramites de la Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones presentadas ante Metro Cali, el cual esta integrado por las Direcciones y Jefaturas adscritas a la entidad, encontrándose en funcionamiento, y quienes tienen como objetivo lograr mayor celeridad y eficiencia en los tiempos de las respuestas a los requerimientos y derechos de peticiones en cabeza de los diferentes Directores y jefes de área atendiendo el tema específico de los PQRSDF.

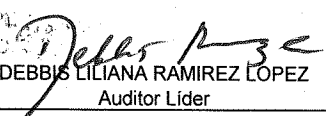
6. Por los temas de la pandemia, teniendo en cuenta los lineamientos expedidos por el ministerio de salud y el instituto nacional de salud que establecen el aislamiento para fines de salud pública en la cual se requiere una fuerte corresponsabilidad por parte de los usuarios con medidas de auto cuidado en el marco de la emergencia declarada y los problemas que ha habido con la infraestructura y en consecuencia a los ataques que se presentaron en contra del sistema masivo por el paro convocado el día 28 de abril del 2021, los puntos de canales de atención al ciudadano no están funcionando por que quedaron destruidos por los disturbios. Estos se irán activando paulatinamente a medida que se estén solucionando los problemas que afronta la entidad.

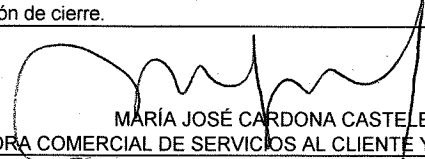
7. Los canales que son utilizados por la entidad se encuentran publicado en la página web, son los siguientes canales: Llamando a la línea de atención al cliente, correos electrónicos, APP-MÍO y personal (se encuentra divulgado en la página web de metro Cali en atención al ciudadano, el canal de atención al ciudadano más utilizado son las llamadas telefónicas con un 83%, Personal 12%, Email 4% y la APP-MÍO 1%

### OBSERVACIONES

Se realizó el seguimiento al plan de acción correctivas y de mejoras de la auditoria Vigencia 2019, donde se les dio el cierre a los hallazgos encontrados en dicho periodo con las evidencias aportadas por el auditado.

En razón de lo anteriormente enunciado y como resultado de la auditoria vigencia 2020 y Enero a Mayo 2021, sobre los Proceso que se adelanta en la Oficina de Atención al Ciudadano, deberán suscribir el plan de mejoramiento ante la Oficina de Control Interno, por las no conformidades detectados en la auditoria, dentro de los quince (15) días siguientes a la socialización del presente informe y la reunión de cierre.

  
DEBBIS LILIANA RAMIREZ LOPEZ  
Auditor Líder

  
MARÍA JOSÉ CARDONA CASTEL BLANCO  
DIRECTORA COMERCIAL DE SERVICIOS AL CLIENTE Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

