1. Objetivo: Dar respuesta oportuna a las Peticiones Quejas Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) interpuestos por el usuario sobre la prestación del servicio de Transporte Público Masivo en el Sistema MEGABÚS.

2. Alcance: aplica para las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentados por el usuario a través de los diferentes canales de recepción y concerniente a la prestación del servicio de Transporte Público Masivo en el Sistema MEGABÚS, e involucra a todas las partes que intervienen en la operación, como el Ente gestor, los contratistas, los concesionarios y las empresas del Convenio de Colaboración.

3. Responsable: Director de Operaciones.

**4. Descripción del Procedimiento**

| | Actividad | Responsable | Proceso | Riesgos | Controles |
|---|---|---|---|---|---|
| 4.1 | Cuando una petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia se recibe a través de los diferentes canales, MEGABÚS S.A., procederá de la siguiente manera:<br><br>**PQRS RECIBIDOS POR MEGALINEA**:<br><br>✓ Se recibe la llamada, se registra en el formato llamadas Megalínea y Atención en oficina, se analiza la información suministrada por el usuario y si da lugar a un PQRSD se diligencia el formato establecido con los datos de identificación del usuario, la descripción del requerimiento con fecha de ocurrencia de los hechos y recepción de la misma.<br>✓ Luego se estudia la información, se selecciona el PQRSD, se remite a los concesionarios y/o empresas del Convenio de Colaboración o Ente Gestor si es el caso.<br>✓ Los requerimientos a remitir serán escaneados y | Director Operaciones | Operaciones | Daños o deterioro en los medios físicos de recepción como, equipo de cómputo, línea telefónica y/o diadema.<br><br>No disponibilidad de funcionario para la atención de línea telefónica. | Atención permanente Megalínea.<br><br>Formato llamadas Megalínea y Atención en Oficina.<br><br>Formato PQRS |

| 4. Descripción del Procedimiento | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **Actividad** | | **Responsable** | **Proceso** | **Riesgos** | **Controles** |
| | enviados por correo electrónico a la persona encargada de cada empresa.<br>✓ Se ingresa la información en la base de datos creados para tal fin.<br>✓ Las respuestas y tramites de los PQRSD adelantados por parte de las empresas, deberán ser informadas al ente gestor en los siguientes Cinco (5) días hábiles de remitidas las mismas.<br>Si la empresa o contratista no cumple con la oportunidad previamente establecida para la respuesta, al sexto (6) día hábil se enviará un correo electrónico solicitando la respuesta del requerimiento y si pasados diez (10) días hábiles continua con la no oportunidad en la respuesta, el interventor y/o supervisor solicitará por oficio o por correo electrónico la respuesta del PQRSD, aspecto que será tenido en cuenta para la evaluación del proveedor.<br>Una vez adelantado el trámite pertinente por la empresa se remitirá a MEGABÚS quien revisará el debido proceso y las acciones de mejora a que haya lugar e informará al usuario y dará cierre al requerimiento.<br>✓ Los requerimientos de los usuarios de tipo informativo recibirán respuesta oportuna por parte de los funcionarios de MEGABÚS. | | | Llamadas de usuarios no atendidas. | Número de radicado PQRS.<br><br>Ingreso base de datos |
| 4.2 | **PQRS RECIBIDOS POR BUZÓN**<br><br>✓ Se realiza apertura de los buzones que se encuentran dentro de la infraestructura del | Director Operaciones | Operaciones | | Formato Apertura de Buzón. |

## 4. Descripción del Procedimiento

| Actividad | Responsable | Proceso | Riesgos | Controles |
|---|---|---|---|---|
| Sistema MEGABÚS una (1) vez por semana. Se sacan los formatos PQRSD o los depositados por los usuarios. Se realiza el conteo de los requerimientos encontrados dentro del buzón, se efectúa el registro en el formato Apertura de Buzón, con firma del funcionario que abre el buzón y del auxiliar de plataforma que acompaña la apertura del mismo.<br>✓ Se analiza la información, se selecciona el PQRSD, se remite a los concesionarios, a las empresas del Transporte Público Colectivo, contatistas o Ente Gestor si es el caso.<br>✓ Los requerimientos a remitir serán escaneados y enviados por correo electrónico a la persona encargada de la empresa correspondiente.<br>✓ Se ingresa la información en la base de datos creados para tal fin.<br>✓ Las respuestas y tramites de los PQRSD adelantados por parte de las empresas, deberán ser informadas al ente gestor en los siguientes Cinco (5) días hábiles de remitidas las mismas.<br>Si la empresa o contratista no cumple con la oportunidad previamente establecida para la respuesta, al sexto (6) día hábil se enviará un correo electrónico solicitando la respuesta del requerimiento y si pasados diez (10) días hábiles continua con la no oportunidad en la respuesta, el interventor y/o supervisor solicitará por oficio o por correo electrónico la respuesta del PQRSD, aspecto que será tenido en cuenta para la evaluación del proveedor. | Gestión Social | | Pérdidas de formatos diligenciados.<br>Formato incompleto y mal diligenciado por el usuario.<br>Demora en el trámite y oportunidad en la respuesta del requerimiento. | Formato PQRS<br>Formatos diligenciados por el usuario.<br>Número de radicado PQRS.<br>Ingreso base de datos |

| 4. Descripción del Procedimiento | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **Actividad** | | **Responsable** | **Proceso** | **Riesgos** | **Controles** |
| | Una vez adelantado el trámite pertinente por la empresa se remitirá a MEGABÚS quien revisará el debido proceso y las acciones de mejora a que haya lugar e informará al usuario y dará cierre al requerimiento.<br>✓ Los requerimientos de los usuarios de tipo informativo recibirán respuesta oportuna. | | | | |
| 4.3 | **PQRS RECIBIDO POR CORREO ELECTRONICO Y PAGINA WEB**<br>✓ Se revisa diariamente la página web y el correo contactenos@megabus.gov.co y se analizan los requerimientos realizados por los usuarios a través de éste medio.<br>✓ En el caso de encontrar un PQRSD, de la misma forma se analiza y remiten por correo electrónico a la persona encargada de la empresa correspondiente.<br>✓ Se ingresa esta información en la base de datos creados para tal fin.<br>✓ Las respuestas y tramites de los PQRSD adelantados por parte de las empresas, deberán ser informadas al ente gestor en los siguientes Cinco (5) días hábiles de remitidas las mismas.<br>Si la empresa o contratista no cumple con la oportunidad previamente establecida para la respuesta, al sexto (6) día hábil se enviará un correo electrónico solicitando la respuesta del requerimiento y si pasados diez (10) días hábiles continua con la no oportunidad en la respuesta, el | Director Operaciones | Operaciones | Daño de correo electrónico y/o página web.<br>Pérdida de información electrónica.<br>Información incompleta y mal diligenciado por el usuario. | Respuesta enviada por Correo electrónico al usuario.<br>Ingreso base de datos |

## 4. Descripción del Procedimiento

| | Actividad | Responsable | Proceso | Riesgos | Controles |
|---|---|---|---|---|---|
| | interventor y/o supervisor solicitará por oficio o por correo electrónico la respuesta del PQRSD, aspecto que será tenido en cuenta para la evaluación del proveedor.<br>Una vez adelantado el trámite pertinente por la empresa se remitirá a MEGABÚS quien revisará el debido proceso y las acciones de mejora a que haya lugar e informará al usuario y dará cierre al requerimiento.<br>✓ Las manifestaciones de los usuarios de tipo informativo recibirán respuesta oportuna por parte del Ente Gestor. | | | | |
| 4.4 | **PQRS RECIBIDOS EN LAS OFICINAS DE MEGABÚS S.A.**<br><br>✓ Cuando la atención del usuario se realiza en las instalaciones de MEGABÚS S.A., se registra en el formato Llamadas Megalínea y Atención en Oficina, se analiza la información suministrada por el usuario y si da lugar a un PQRSD se diligencia el formato establecido para este caso**,** luego se ingresa a la base de datos creada para tal fin y conforme a su contenido se realizará el trámite respectivo de remisión y de respuesta por parte del ente gestor. | Director Operaciones | Operaciones | No disponibilidad de funcionario para la atención del usuario en horario de oficina. | Formato llamadas Megalínea y Atención en oficina.<br><br>Formato PQRS<br><br>Ingreso base de datos. |

| ELABORACION | REVISION Y APROBACION |
|---|---|
| PROFESIONAL UNIVERSITARIO | DIRECTOR DE OPERACIONES |