



INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS JUNIO 2023

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, el cual establece: *“En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad... 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...”*; Por lo anterior, la Oficina de Control Interno elabora y presenta el seguimiento realizado a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, para el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2023 al 30 de junio de 2023

Para la elaboración de este informe se tomó como fuente de información el informe presentado por la oficina de Atención al ciudadano, el cual contiene la información de las PQRSDC entrantes en la entidad en el primer y segundo trimestre, a través de los diferentes medios de recepción, así como, la atención dada para su respuesta oportuna.

De igual forma, este informe tiene como objeto determinar el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas y efectuar las recomendaciones que sean necesarias a la Alta gerencia y a los responsables de los procesos, aportando al mejoramiento continuo de la Entidad.

DOCUMENTACION RECEPCIONADAS EN LA ENTIDAD DE ENERO A JUNIO 2023

De conformidad a la información suministrada por la Oficina de Atención al ciudadano, se recibieron 455 documentos, en la entidad de enero a junio 2023, de los cuales así:

Cuadro 1

TIPO	TOTAL, RECIBIDOS DE ENERO A MARZO 2023	TOTAL, RECIBIDOS DE ABRIL A JUNIO 2023	TOTAL
DENUNCIA	2	6	8
NOTIFICACION	156	196	352
PETICION	22	12	34
QUEJA	12	25	37
RECLAMO	2	5	7
SUGERENCIA	0	0	0





Solicitud de información entre entidades publicas	12	17	29
SOLICITUD DE INFORMACION (consulta)	249	230	479
TOTAL	455	491	946

MEDIOS POR LOS CUALES SE RECIBEN

De conformidad con el informe suministrado por la oficina de atención al ciudadano, se evidencia que, durante el primer el trimestre de 2023, el medio presencial, es el medio por el cual se recibió el mayor número de documentos (PQRSDC) en la entidad, Mientras que en el segundo trimestre 2023, el correo electrónico fue el medio por el cual se recibió el mayor número de documentos (PQRSDC), como se describe a continuación:

Cuadro 2

MEDIO	PRIMER TRIMESTRE	SGUNDO TRIMESTRE
	TOTAL	TOTAL
PRESENCIAL	225	218
CORREO ELECTRÓNICO	217	257
PÁGINA WEB	13	16
TOTAL	455	491

Lo anterior de conformidad con el total de recibidas, evidenciadas en el cuadro 1.

DOCUMENTACION RECIBIDA QUE REQUIERE RESPUESTA (PQRSDC)

De conformidad con la información recibida por la oficina de atención al ciudadano, encontramos que del total de documentación recibida en el primer semestre 2023 es 946 y 684 no requieren respuesta por ser informativas, invitaciones, notificaciones. Solo 262 requirieron respuesta de acuerdo con lo establecido por ley Como se describe a continuación:

Cuadro 3

ESTADO	PRIMER TRIMESTRE	SEGUNDO TRIMESTRE	TOTAL
EN PROCESO	23	20	43
FINALIZADO	121	98	219
NO REQUIERE RESPUESTA	311	373	684
TOTAL, RECIBIDAS	455	491	946





PORCENTAJE DE ATENCION OPORTUNA

Durante el primer trimestre, de las 144 que requirieron respuesta (PQRSDC) recibidas, 75 fueron respondidas oportunamente de enero a junio de 2023 y 46 con fecha extemporánea de respuesta. Así mismo se reportaron 14 pendientes por responder extemporáneos, para un total de extemporáneos de 60 respuestas extemporáneas y 9 pendientes dentro del tiempo de respuesta- Lo anterior arrojando un porcentaje de atención oportuna del 52.08%

Se evidencia además la siguiente informacion por dependencias asi:

Cuadro 5: PRIMER TRIMESTRE 2023

DEPENDENCIA RESPONSABLE	TOTAL	PQRSDC RESPONDIDA	%	PQRSDC PENDIENTE	%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	3	3	1%	0	0%
GERENCIA	14	14	3%	0	0%
OFICINA DE ATENCION AL CIUDADANO Y GESTION DOCUMENTAL	13	13	3%	0	0%
OFICINA DE PRESUPUESTO	2	2	0%	0	0%
OFICINA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVO Y LOGISTICO	22	19	4%	3	1%
OFICINA DE SISTEMA	2	2	0%	0	0%
OFICINA DE TESORERIA	32	27	6%	5	1%
SECRETARIA GENERAL	46	42	9%	4	1%
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA	3	3	1%	0	0%
SUBGERENCIA FINANCIERA	133	130	29%	3	1%
SUBGERENCIA OPERATIVA	79	77	17%	2	0%
OFICINA DE TALENTO HUMANO	106	100	22%	6	1%
TOTAL	455	429	72%	23	4%

PQRSDC	TOTAL
ENVIADA A OTRA INSTITUCIÓN	0
TOTAL	0

Del cuadro 5 se observa que, del total de las PQRSDC, que el primer semestre 2023, 23 se encuentran pendientes por responder 9 dentro del término de respuesta y 14 sin responder extemporáneamente correspondiente a las oficinas:



VIGILADO
SuperTransporte





- Oficina de servicios administrativos y logísticos
- Oficina de Tesorería
- Secretaria general
- Subgerencia operativa
- Talento humano
- Subgerencia financiera

Para el segundo trimestre de las 118 que requirieron respuesta (PQRSDC) recibidas, 84 fueron respondidas oportunamente de enero a junio de 2023 y 14 con fecha extemporánea de respuesta. 9 sin responder con tiempo de respuesta extemporánea, para un total de 25 extemporáneas y 9 se encuentra pendiente por respuesta dentro del tiempo de respuesta. Lo anterior arrojando un porcentaje de atención oportuna del 71.18%.

Cuadro 6: SEGUNDO TRIMESTRE 2023

DEPENDENCIA RESPONSABLE	TOTAL	PQRSDC RESPONDIDAS- GESTIONADAS	%	PQRSDC PENDIENTE	%
GERENCIA	5	5	1%	0	0,0%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	2	1	0%	1	0,2%
SECRETARIA GENERAL	38	34	7%	4	0,8%
OFICINA DE ATENCIONAL CIUDADANO Y GESTION DOCUMENTAL	52	52	11%	0	0,0%
OFICINA DE PLANEACION	1	1	0%	0	0,0%
OFICINA DE SISTEMA	6	6	1%	0	0,0%
SUBGERENCIA FINANCIERA	169	167	35%	2	0,4%
OFICINA DE PRESUPUESTO	1	0	0%	1	0,2%
OFICINA DE TESORERIA	28	26	6%	2	0,4%
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA	2	2	0%	0	0,0%
OFICINA DE TALENTO HUMANO	95	92	20%	3	0,6%
OFICINA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS Y LOGISTICOS	30	26	6%	4	0,8%
SUBGERENCIA OPERATIVA	62	59	13%	3	0,6%
TOTAL	491	471	96%	20	4%

PQRSDC	TOTAL
ENVIADA A OTRA INSTITUCIÓN	0
TOTAL	0





Del cuadro 6 se observa que, del total de las PQRSDC, 20 se encuentran pendientes por responder 9 dentro de los términos de respuesta y 11 con términos vencidos, correspondientes a las siguientes oficinas:

- Oficina de Control interno: 1
- Oficina de servicios advtos y logísticos: 4
- Oficina de talento Humano: 3
- Secretaria general:4
- Subgerencia financiera: 2
- Subgerencia Operativa :3
- Tesorería: 2
- Presupuesto: 1

De lo anterior, en el primer semestre 2023, se observa lo siguiente:

DOCUMENTOS RECIBIDOS EN EL SEMESTRE	946
TOTAL, DOCUMENTACION QUE REQUIERE RESPUESTA (PQRSDC)	262
TOTAL, DE DOCUMENTACION (PQRSDC) RESPONDIDA OPORTUNAMENTE	159
TOTAL, PQRSCD RESPONDIDAS EXTEMPORANEAMENTE	85
DE ENERO A MARZO DE 2023 (PENDIENTES DENTRO DEL TERMINO DE RESUESTA)	9
DE ABRIL A JUNIO DE 2023 (PENDIENTES DENTRO DEL TERMINO DE RESPUESTA)	9

Lo anterior, evidencia un porcentaje de atención oportuno del 60.68% durante el segundo semestre 2023, lo que evidencia una disminución con respecto al porcentaje de atención oportuna del segundo semestre de 2022 que fue del 88.16%



PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

La entidad adoptó el Manual para la atención al ciudadano en la vigencia 2021, el cual se encuentra publicado en la página web de la entidad, a través del enlace: MANUAL-DE-ATENCION-AL-CIUDADANO-2021.pdf (tbaq.com.co)

En este manual, en los numerales 23 y 24, se contempla temas referentes al trámite para la recepción de PQRSD, así como, los plazos para resolver las solicitudes de los ciudadanos de conformidad con lo establecido por ley respectivamente.

OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

- ✓ Se evidencia un porcentaje de atención oportuno del 60.68% durante el segundo semestre 2023, lo que evidencia una disminución con respecto al porcentaje de atención oportuna del segundo semestre de 2022 que fue del 88.16%, por lo cual, se requiere realizar un seguimiento y control estricto a la atención a las PQRSD no solo por parte de la oficina encargada de llevar las estadísticas, sino de las dependencias encargadas de dar respuesta, teniendo en cuenta lo establecido en el MIPG en cuanto a las responsabilidades de la primera línea de defensa (Jefes y equipos de trabajo).
- ✓ Si bien la oficina de atención al ciudadano realiza su seguimiento sobre la atención a las PQRSD y así mismo, envía las estadísticas de la información detallando sobre el total de documentos recibidos, total que requieren respuesta, total de respuestas extemporáneas y aquellas pendientes de respuesta dentro del tiempo de respuesta, se hace necesario y se recomienda especificar por dependencias las respuestas dentro del término y las extemporáneas, con el fin de evidenciar los procesos que no están cumpliendo con la atención oportuna de las PQRSD de conformidad con lo establecido por ley o aquellos que no han dado respuesta, analizando las razones o las causas del incumplimiento y poder así tomar las acciones correctivas y preventivas necesarias con base a la normatividad en esta materia.
- ✓ Para la mejora continua en la prestación del servicio, se recomienda la identificación de las quejas más repetitivas recibidas en la entidad, con la finalidad de analizar su causa raíz y poder así, tomar las acciones preventivas y correctivas pertinentes.
- ✓ Se recomienda estudiar y analizar el hecho de documentar un procedimiento exclusivo para la atención y seguimiento a las peticiones quejas, reclamos, solicitudes, denuncias y consultas recibidas en la entidad con el fin de





establecer controles y definir responsabilidades de conformidad con la normatividad vigente.

- ✓ Se requiere la sensibilización continua a los líderes y sus equipos de trabajo el manual de atención al ciudadano y más aún en lo referente al trámite y plazos para contestar oportunamente las PQRSD de conformidad con la ley, así como, las sanciones que acarrea el incumplimiento.
- ✓ Se reitera socializar y concientizar continuamente a los líderes de procesos y sus equipos de trabajo acerca de la normatividad en esta materia, teniendo en cuenta los siguiente:
 - El artículo 23 de la Constitución Política de Colombia dice textualmente: “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”. La ley 1437 de 2011, precisa que toda petición deberá ser resuelta máximo dentro de los siguientes 15 días hábiles, con algunas excepciones como solicitud de documentos que deberán ser resueltos durante los 10 días hábiles siguientes a la recepción. Las peticiones relacionadas con asuntos de los cargos cuentan con 30 días hábiles para su respuesta.
 - La ley 1755 de 2015 Art 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.
 - El Código Contencioso Administrativo en su artículo 31 establece: “La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata esta Parte Primera del Código; constituirán falta gravísima para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con la ley disciplinaria”.



EDILSA VEGA PEREZ
Asesor Control Interno