

	INFORME AUDITORIA DE GESTION DE CONTROL INTERNO	Código: CIG-F-04
		Versión: 1
		Fecha Aprob: 29 nov 2023

AUDITORIA	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN A LAS PQRSD VIG 2024
------------------	--

BASE LEGAL

Esta auditoría se acoge a los lineamientos dados por:

- La Constitución Política Art 23
- Ley 734 de 2002
- Ley 1437 de 2011
- Ley 1755 de 2015
- Ley 1952 de 2019
- Ley 2094 de 2021
- Procedimientos y políticas internas e instructivos

DESCRIPCIÓN DE LA AUDITORIA

La auditoría para el procedimiento de atención a las PQRSD se adelantó en cumplimiento del Programa anual de auditorías basadas en riesgo aprobado para de la vigencia 2024.

Para la realización de la auditoria basada en riesgos se utilizó la técnica de la entrevista y la verificación de datos de las actividades desarrolladas por el personal encargado de la atención a las PQRSD desde el momento de su radicación hasta el momento de dar respuesta, solicitando las evidencias requeridas para corroborar las respuestas del auditado, la lectura de la documentación vigente. Se realizaron preguntas abiertas y cerradas.

Se solicitó información a la jefatura de atención al ciudadano y gestión documental sobre la información recibida en ventanilla única (correspondencia recibida y enviada) de la vigencia 2024 (enero a octubre 2024)

De igual forma, se solicitó información sobre las respuestas dadas a las PQRSD recibidas y escogidas aleatoriamente (Muestreo) dentro del periodo auditado.

Se realizó la revisión y verificación de la siguiente información:

ATC -P-003 PROCEDIMIENTO PARA RECEPCION Y ATENCION A PQRSD

Este procedimiento se aprueba mediante acta N°009 del día 26 de noviembre de 2024 y establece en su alcance que aplica a las actividades desde que se recibe la PQRSD hasta que se emite y envía el oficio que contiene la repuesta correspondiente al peticionario o quejoso.

1. De acuerdo con el procedimiento en la primera actividad las PQRSD pueden ser recibidas por ventanilla única de radicación (presencial), por página web y son redireccionadas al correo institucional. En el caso que el peticionario se presente a las instalaciones se suministra el formato ATC-F-002 Recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y consultas, para que sea diligenciado.

2. Así mismo, según la actividad N°2, las PQRSD que se reciben en la entidad, son radicadas en el formulario en Excel de base de datos de Documentación de conformidad a lo establecido en el procedimiento (GDT-P-001 Recepción y entrega de documentos).

De lo anterior, se verifica las PQRSDC que se recibieron de enero a octubre de 2024, según el siguiente muestreo aleatorio de 75 PQRSD recibidas (tabla 1)

N°	FECHA DE RECIBIDO	CANAL DE INGRESO	RADICADO	DESCRIPCION
1	Enero 06 de 2024	Página web	036-24	Denuncia
2	Enero 05 de 2024	Página web	044-24	Petición
3	Enero 01 de 2024	Correo electrónico	081-24	Solicitud
4	Enero 21 de 2024	Página web	095-24	Queja
5	Enero 29 de 2024	Página web	121-24	Denuncia
6	Enero 31 de 2024	Correo electrónico	132-24	Solicitud
7	Febrero 2 de 2024	Página web	143-24	Reclamo
8	Febrero 1 de 2024	Presencial	151-24	Queja
9	Febrero 1 de 2024	Presencial	153-24	Queja
10	Febrero 12 de 2024	Página web	181-24	Reclamo
11	Febrero 19 de 2024	Petición	212-24	Petición
12	Febrero 19 de 2024	Presencial	213-24	Solicitud
13	Febrero 21 de 2024	Correo electrónico	249-24	Petición
14	Febrero 28 de 2024	Página web	286-24	Denuncia
15	Marzo 4 de 2024	Presencial	312-24	Queja
16	Marzo 7 de 2024	Correo electrónico	328-24	Solicitud
17	Marzo 9 de 2024	Correo electrónico	342-24	Petición
18	Marzo 11 de 2024	Correo electrónico	348-24	Petición
19	Marzo 15 de 2024	Correo electrónico	387-24	Petición
20	Marzo 24 de 2024	Presencial	427-24	Queja
21	Marzo 27 de 2024	Correo electrónico	439-24	Queja
22	Abril 2 de 2024	Correo electrónico	461-24	Petición
23	Abril 8 de 2024	Correo electrónico	501-24	Petición
24	Abril 10 de 2024	Correo electrónico	520-24	Petición
25	Abril 11 de 2024	Página web	531-24	Petición
26	Abril 15 de 2024	Correo electrónico	549-24	Petición
27	Abril 17 de 2024	Correo electrónico	568-24	Petición
28	Abril 22 de 2024	Correo electrónico	590-24	Petición
29	Abril 24 de 2024	Correo electrónico	608-24	Petición
30	Abril 30 de 2024	Presencial	630-24	Petición
31	Mayo 2 de 2024	Presencial	645-24	Queja
32	Mayo 7 de 2024	Presencial	671-24	Denuncia
33	Mayo 19 de 2024	Presencial	721-24	Queja
34	Mayo 31 de 2024	Presencial	799-24	Queja
35	Junio 2 de 2024	Presencial	802-24	Queja
36	Junio 8 de 2024	Presencial	828-24	Queja
37	Junio 11 de 2024	Correo electrónico	834-24	Solicitud
38	Junio 13 de 2024	Presencial	849-24	Queja
39	Junio 16 de 2024	Presencial	867-24	Queja
40	Junio 18 de 2024	Correo electrónico	875-24	Solicitud
41	Junio 20 de 2024	Página web	892-24	Queja

Tabla 1

N°	FECHA DE RECIBIDO	CANAL DE INGRESO	RADICADO	DESCRIPCION
42	Junio 24 de 2024	Correo electrónico	908-24	Solicitud
43	Junio 26 de 2024	Página web	928-24	Denuncia
44	Junio 26 de 2024	Correo electrónico	935-24	Petición
45	Julio 3 de 2024	Página web	962-24	Petición
46	Julio 8 de 2024	Presencial	975-24	Queja
47	Julio 9 de 2024	Presencial	984-24	Solicitud
48	Julio 17 de 2024	Correo electrónico	1018-24	Petición
49	Julio 18 de 2024	Presencial	1027-24	Petición
50	Julio 21 de 2024	Presencial	1035-24	Reclamo
51	Julio 27 de 2024	Presencial	1068-24	Queja
52	Julio 30 de 2024	Presencial	1091-24	Solicitud
53	Agosto 1 de 2024	Presencial	1115-24	Reclamo
54	Agosto 9 de 2024	Correo electrónico	1164-24	Solicitud
55	Agosto 11 de 2024	Presencial	1168-24	Petición
56	Agosto 19 de 2024	Correo electrónico	1206-24	Solicitud
57	Agosto 29 de 2024	Correo electrónico	1244-24	Solicitud
58	Septiembre 2 de 2024	Presencial	1266-24	Petición
59	Septiembre 6 de 2024	Correo electrónico	1294-24	Solicitud
60	Septiembre 6 de 2024	Correo electrónico	1301-24	Queja
61	Septiembre 9 de 2024	Correo electrónico	1308-24	Petición
62	Septiembre 20 de 2024	Correo electrónico	1368-24	Petición
63	Septiembre 21 de 2024	Página web	1374-24	Queja
64	Septiembre 23 de 2024	Correo electrónico	1379-24	Petición
65	Septiembre 27 de 2024	Correo electrónico	1394-24	Solicitud
66	Septiembre 30 de 2024	Correo electrónico	1401-24	Solicitud
67	Octubre 6 de 2024	Presencial	1434-24	Queja
68	Octubre 8 de 2024	Página web	1439-24	Petición
69	Octubre 13 de 2024	Correo electrónico	1469-24	Denuncia
70	Octubre 17 de 2024	Correo electrónico	1487-24	Petición
71	Octubre 23 de 2024	Correo electrónico	1520-24	Solicitud
72	Octubre 24 de 2024	Página web	1535-24	Petición
73	Octubre 29 de 2024	Correo electrónico	1561-24	Petición
74	Octubre 30 de 2024	Correo electrónico	1569-24	Solicitud
75	Octubre 31 de 2024	Presencial	1586-24	Queja

Tabla 1

Para el caso de las peticiones presenciales del muestreo escogido, se evidencia el registro en el formato ATC -F- 002 Recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Consultas, en el caso de las que llegan a la oficina de atención al ciudadano. Así mismo, las PQRSDC presenciales que llegan para otras oficinas se entregan al área respectiva a través del formato GDT-F-004 Recepción y entrega de documentos y notificado por correo electrónico, según el procedimiento ATC-P-003 Procedimiento de Recepción y atención a las PQRSDC. Se evidencia que los formatos ATC -F- 002 y GDT-F-004 no poseen fecha de aprobación. Como se muestra en la siguiente tabla 2:



INFORME AUDITORIA DE GESTION DE CONTROL INTERNO

Código: CIG-F-04

Versión: 1

Fecha Aprob: 29 nov 2023

N°	FECHA DE RECIBIDO	CANAL DE INGRESO	RADICADO DE RECIBIDO	DESCRIPCION	¿SE REGISTRO EN FORMATO ATC-F-002?/ GDT-F-004?
8	Febrero 1 de 2024	Presencial	151-24	Queja	SI
9	Febrero 1 de 2024	Presencial	153-24	Queja	SI
12	Febrero 19 de 2024	Presencial	213-24	Solicitud	Recepción y entrega de doc. GDT-F-004/ correo electrónico
15	Marzo 4 de 2024	Presencial	312-24	Queja	SI
20	Marzo 24 de 2024	Presencial	427-24	Queja	Recepción y entrega de doc. GDT-F-004/ correo electrónico
30	Abril 30 de 2024	Presencial	630-24	Petición	Recepción y entrega de doc. GDT-F-004/ correo electrónico
31	Mayo 2 de 2024	Presencial	645-24	Queja	SI
32	Mayo 7 de 2024	Presencial	671-24	Denuncia	SI
33	Mayo 19 de 2024	Presencial	721-24	Queja	Recepción y entrega de doc. GDT-F-004/ correo electrónico
34	Mayo 31 de 2024	Presencial	799-24	Queja	Recepción y entrega de doc. GDT-F-004/ correo electrónico
35	Junio 2 de 2024	Presencial	802-24	Queja	SI
36	Junio 8 de 2024	Presencial	828-24	Queja	Recepción y entrega de doc. GDT-F-004/ correo electrónico
38	Junio 13 de 2024	Presencial	849-24	Queja	Recepción y entrega de doc. GDT-F-004
39	Junio 16 de 2024	Presencial	867-24	Queja	SI
46	Julio 8 de 2024	Presencial	975-24	Queja	Recepción y entrega de doc. GDT-F-004/ correo electrónico
47	Julio 9 de 2024	Presencial	984-24	Solicitud	Recepción y entrega de doc. GDT-F-004/ correo electrónico
49	Julio 18 de 2024	Presencial	1027-24	Petición	Recepción y entrega de doc. GDT-F-004/ correo electrónico
50	Julio 21 de 2024	Presencial	1035-24	Reclamo	SI
51	Julio 27 de 2024	Presencial	1068-24	Queja	Recepción y entrega de doc. GDT-F-004/ correo electrónico
52	Julio 30 de 2024	Presencial	1091-24	Solicitud	Recepción y entrega de doc. GDT-F-004/ correo electrónico
53	Agosto 1 de 2024	Presencial	1115-24	Reclamo	SI
55	Agosto 11 de 2024	Presencial	1168-24	Petición	Recepción y entrega de doc. GDT-F-004/ correo electrónico
58	Septiembre 2 de 2024	Presencial	1266-24	Petición	Recepción y entrega de doc. GDT-F-004/ correo electrónico
67	Octubre 6 de 2024	Presencial	1434-24	Queja	SI
75	Octubre 31 de 2024	Presencial	1586-24	Queja	SI

Tabla 2

3. Se evidencia del muestreo seleccionado (28 PQRSDC recibidas) la distribución hacia la dependencia responsable de contestar, mediante correo electrónico, como lo establece el procedimiento ATC-P-003 Procedimiento de Recepción y atención a las PQRSDC; De acuerdo con tabla 3 que se muestra a continuación:

N°	FECHA DE RECIBIDO	RADICADO DE RECIBIDO	DESCRIPCION	DISTRIBUIDA A	DISTRIBUIDA POR CORREO/ PRESENCIAL	¿Se notifico al peticionario su radicado de recibido?
1	Enero 06 de 2024	036-24	Denuncia	Jefe atención al ciudadano	Correo	SI- 09/01/2024
2	Enero 01 de 2024	081-24	Solicitud	Subgerencia Financiera	Correo	SI- 17/01/2024
3	Enero 31 de 2024	132-24	Solicitud	Sub. operativa	Correo	SI- 31/01/2024
4	Febrero 1 de 2024	151-24	Queja	Jefe atención al ciudadano	Correo	SI- 05/02/2024
5	Febrero 19 de 2024	212-24	Petición	Sub. operativa	Correo	SI -26/03/2024
6	Febrero 19 de 2024	213-24	Solicitud	Jefe de servicios advtos y logísticos	Correo	SI- 28/02/2024
7	Febrero 28 de 2024	286-24	Denuncia	Jefe de servicios advtos y logísticos	Correo	SI- 28/02/2024
8	Marzo 7 de 2024	328-24	Solicitud	Sub. operativa	Correo	No pudo ser notificado por ser un correo de fiscalía que no permite contestación de correos
9	Marzo 15 de 2024	387-24	Petición	Sub. operativa	Correo	SI-15/03/2024
10	Marzo 27 de 2024	439-24	Queja	Sub. operativa	Correo	SI- 02/04/2024
11	Abril 8 de 2024	501-24	Petición	Sub. operativa	Correo	SI- 08/04/2024
12	Abril 15 de 2024	549-24	Petición	Sec general / Sub. operativa	Correo	SI- 15/04/2024
13	Abril 24 de 2024	608-24	Petición	Sec general / Sub. operativa	Correo	SI- 24/04/2024
14	Mayo 7 de 2024	671-24	Denuncia	Jefe atención al ciudadano	Correo	SI- 07/05/2024
15	Mayo 31 de 2024	799-24	Queja	Jefe atención al ciudadano	Presencial	SI- 04/06/2024
16	Junio 8 de 2024	828-24	Queja	Jefe atención al ciudadano	Presencial	SI- 11/06/2024
17	Junio 13 de 2024	849-24	Queja	Talento Humano	Correo	SI-13/06/2024
18	Junio 18 de 2024	875-24	Solicitud	Secretario general	Correo	No se le envió # de radicación de solicitud
19	Julio 8 de 2024	975-24	Queja	Jefe de servicios advtos y logísticos	Correo	SI - 08/07/2024
20	Julio 18 de 2024	1027-24	Petición	Secretario general/ Gerencia	Presencial	Se le entregó copia de radicado de recibido con sello

Tabla 3

N°	FECHA DE RECIBIDO	RADICADO DE RECIBIDO	DESCRIPCION	DISTRIBUIDA A	DISTRIBUIDA POR CORREO/ PRESENCIAL	¿Se notifico al peticionario su radicado de recibido?
21	Julio 30 de 2024	1091-24	Solicitud	Secretario general	Correo	SI- 21/08/2024
22	Agosto 9 de 2024	1164-24	Solicitud	Talento Humano	Correo	SI- 12/08/2024
23	Agosto 19 de 2024	1206-24	Solicitud	Sub. operativa	Correo	SI -20/08/2024
24	Agosto 29 de 2024	1244-24	Solicitud		Correo	
25	Septiembre 2 de 2024	1266-24	Petición	Jefe de servicios advtos y logísticos	Presencial	SI- Se le entregó copia de radicado de recibido con sello
26	Octubre 6 de 2024	1434-24	Queja	Jefe atención al ciudadano	Correo	SI- 27/10/2024
27	Octubre 17 de 2024	1487-24	Petición	Secretario general	Correo	SI- 23/10/2024
28	Octubre 29 de 2024	1561-24	Petición	Secretario general	Correo	SI- 21/11/2024

Tabla 3

4. De conformidad con el muestreo aleatorio de 75 PQRSDC analizadas Y según la información suministrada por la oficina de atención al ciudadano (BASE DE DATOS DE INFORMACION) y los archivos de respuestas requeridas encontramos lo siguiente:

N°	Fecha de asignación de radicación	N° de radicado de recibido	Descripción	PQRSDC dirigida a	Tiempo establecido por ley para responder	N° de Radicado de salida	Fecha de salida de la PQRSD	Tiempo real en responder
1	Enero 09 de 2024	036-24	Denuncia	Atención al usuario	15 días	TTBAQ-GER-016-2024	Enero 15 de 2024	4 días
2	Enero 10 de 2024	044-24	Petición	Atención al usuario	15 días	TTBAQ-SEG-018-2024	Enero 16 de 2024	4 días
3	Enero 17 de 2024	081-24	Solicitud cert inf accionar	Sub. Financiera	15 días	TTBAQ-GER-122-2024	Feb 26 de 2024	28 días
4	Enero 22 de 2024	095-24	Queja	Atención al usuario	15 días	TTBAQ-GER-058-2024 y TTBAQ-SEG-059-2024	Enero 24 de 2024	2 días
5	Enero 29 de 2024	121-24	Denuncia	Atención al usuario	15 días	TTBAQ-SEG-082-2024 Y TTBAQ-SEG-083-2024	Enero 30 de 2024	1 día

Tabla 4

N°	Fecha de asignación de radicación	N° de radicado de recibido	Descripción	PQRSDC dirigida a	Tiempo establecido por ley para responder	N° de Radicado de salida	Fecha de salida de la PQRSD	Tiempo real en responder
6	Enero 31 de 2024	132-24	Solicitud tasa de uso	Sub. Operativa	15 días	TTBAQ-SOP-0157-2024	Feb 23 de 2024	17 días
7	Febrero 5 de 2024	143-24	Reclamo	Atención al usuario	15 días	TTBAQ-SEG-097-2024 TTBAQ-SEG-098-2024	Feb 5 de 2024	0 días
8	Febrero 5 de 2024	151-24	Queja	Atención al usuario	15 días	TTBAQ-SEG-100-2024 y TTBAQ-SEG-101-2024	Feb 8 de 2024	3 días
9	Febrero 5 de 2024	153-24	Queja	Atención al usuario	15 días	TTBAQ-SEG-104-2024	Feb 8 de 2024	3 días
10	Febrero 14 de 2024	181-24	Reclamo	Atención al usuario	15 días	TTBAQ-SEG-116-2024 Y TTBAQ-SEG-117-202	Feb 15 de 2024	1 día
13	Febrero 21 de 2024	249-24	Petición	Ofic adtva y logística	15 días	Se envió del correo de jefe adtvo. y logis.	Mar 21 2024	21 días
16	Marzo 7 de 2024	328-24	Solicitud de información fiscalía	Sub. Operativa	15 días	TTBAQ-SOP-0204-2024	Marzo 15 de 2024	6 días
17	Marzo 11 de 2024	342-24	Petición	Sub. Operativa	15 días	TTBAQ-SEG-342-2024	Mayo 3 de 2024	35 días
18	Marzo 11 de 2024	348-24	Petición	Sub. Operativa	15 días	TTBAQ-SEG-342-2024	Mayo 5 de 2024	36 días
19	Marzo 15 de 2024	387-24	Petición	Sub. Operativa	15 días	TTBAQ-SEG-342-2024	Mayo 5 de 2024	31 días
20	Marzo 26 de 2024	427-24	Queja	Sub. Operativa	15 días	TTBAQ-SOP-0272-2024	Abril 2 de 2024	4 días
21	Abril 1 de 2024	439-24	Queja	Sub. Operativa	15 días	TTBAQ-SOP-0292-2024	Abril 8 de 2024	5 días
22	Abril 2 de 2024	461-24	Petición	Sec. General	15 días	TTBAQ-GER-0278-2024	Abril 9 de 2024	5 días
23	Abril 8 de 2024	501-24	Petición	Sub. Operativa	15 días	TTBAQ-SEG-341-2024 - TTBAQ-SEG-362-2024	Mayo 3 de 2024	18 días
24	Abril 10 de 2024	520-24	Petición	Sub. Operativa	15 días	TBAQ-SEG-341-2024	Mayo 3 de 2024	16 días
25	Abril 11 de 2024	531-24	Petición	Sec. General	15 días	Se envió del correo de sec general	Mayo 6 de 2024	16 días
26	Abril 15 de 2024	549-24	Petición	Sub. Operativa	15 días	TTBAQ-SEG-341-2024 - TTBAQ-SEG-362-2024	Mayo 3 de 2024	13 días

Tabla 4

N°	Fecha de Recibido	N° de radicado de recibido	Descripción	PQRS dirigida a	Tiempo establecido por ley para responder	N° de Radicado de salida	Fecha de salida de la PQRS	Tiempo real en responder
27	Abril 17 de 2024	568-24	Petición	Sec. General	15 días	TTBAQ-SEG-346-2024	Mayo 31 de 2024	30 días
28	Abril 22 de 2024	590-24	Petición	Sub. Operativa	15 días	TTBAQ-GER-343-2024	Mayo 28 de 2024	24 días
29	Abril 24 de 2024	608-24	Petición	Sub. Operativa	15 días	TTBAQ-SEG-341-2024	Mayo 3 de 2024	6 días
30	Abril 30 de 2024	630-24	Petición	Sub. Operativa	15 días	TTBAQ-SOP-0054-2024	Mayo 24 de 2024	16 días
31	Mayo 3 de 2024	645-24	Queja	Atención al usuario	15 días	TTBAQ-SEG-339-2024	Mayo 8 de 2024	3 días
32	Mayo 7 de 2024	671-24	Denuncia	Sec. General	15 días	TTBAQ-SEG-345-2024	Mayo 10 de 2024	3 días
33	Mayo 20 de 2024	721-24	Queja	Ofic adtva y logística	15 días	Se envió del correo de jefe adtvo. y logist.	Junio 4 de 2024	10 días
37	Junio 11 de 2024	834-24	Solicitud revisión de cámaras	Ofic adtva y logística	15 días	TTBAQ-SAD-002-2024 VÍA WHATSAPP	Julio 4 de 2024	16 días
38	Junio 13 de 2024	849-24	Queja	Talento humano	15 días	CORREO ELECTRONICO DIA 19/06/2024 10:35	Junio 19 de 2024	4 días
39	Junio 17 de 2024	867-24	Queja	Atención al usuario	15 días	TTBAQ-SEG-361-2024	Junio 19 de 2024	2 días
40	Junio 18 de 2024	875-24	Solicitud certif de relación comercial	Sec. General	15 días	No tiene radicado ya que es un certificado laboral, este documento se envía sin radicado de salida	Julio 10 de 2024	15 días
41	Junio 20 de 2024	892-24	Queja	Atención al usuario	15 días	TTBAQ-SEG-365-2024	Julio 7 de 2024	10 días
42	Junio 24 de 2024	908-24	Solicitud información accionaria	Sec. General	15 días	TTBAQ-GER-349-2024	Junio 28 de 2024	4 días
43	Junio 26 de 2024	928-24	Denuncia	Ofic adtva y logística	15 días	TTBAQ-SAD-003-2024	Julio 8 de 2024	7 días
44	Junio 27 de 2024	935-24	Petición	Sec. General	15 días	TTBAQ-SEC-377-2024	Julio 22 de 2024	16 días
45	Julio 4 de 2024	962-24	Petición	Ofic adtva y logística	15 días	TRANSLADO A SUPER GIROS AL CORREO servicioalcliente@supergirosatlantico.co	Julio 4 de 2024	0

Tabla 4

N°	Fecha de Recibido	N° de radicado de recibido	Descripción	PQRS dirigida a	Tiempo establecido por ley para responder	N° de Radicado de salida	Fecha de salida de la PQRS	Tiempo real en responder
46	Julio 8 de 2024	975-24	Queja	Ofic adtva y logística	15 días	TTBAQ-SAD-005-2024	Julio 23 de 2024	11 días
47	Julio 9 de 2024	984-24	Solicitud reembolso de descuentos SNTT	Ofic tesorería	15 días	TTBAQ-GER-0359-2024	Julio 26 de 2024	13 días
48	Julio 17 de 2024	1018-24	Petición	Sec. General	15 días	Se envió del correo de sec general	Ago 6 de 2024	14 días
49	Julio 18 de 2024	1027-24	Petición	Sec. General	15 días	Se envió del correo de sec general	Ago 6 de 2024	13 días
51	Julio 29 de 2024	1068-24	Queja	Sub. Operativa	15 días	TTBAQ-SOP-1068-2024	Agos 21 de 2024	5 días
52	Julio 30 de 2024	1091-24	Derecho de petición	Sec. General	15 días	TTBAQ-SEG-406-2024	Ago 21 de 2024	13 días
53	Agosto 1 de 2024	1115-24	Reclamo	Atención al usuario	15 días	TTBAQ-SEG-391-2024 TTBAQ-SEG-392-2024	Agosto 2 de 2024	1 día
54	Agosto 12 de 2024	1164-24	Solicitud de certificado	Talento humano	15 días	TTBAQ-GTH-082-2024	Ago 27 de 2024	10 días
55	Agosto 12 de 2024	1168-24	Petición	Ofic adtva y logística	15 días	TTBAQ-SAD-008-2024	Ago 28 de 2024	11 días
56	Agosto 20 de 2024	1206-24	Solicitud de tasa de uso	Sub. Operativa	15 días	TTBAQ-SOP-0348-2024	Sept 9 de 2024	14 días
57	Agosto 29 de 2024	1244-24	Solicitud portafolio de espacios y tarifas de publicidad	Ofic adtva y logística	15 días	TTBAQ-SAD-010-2024	Sept 19 de 2024	15 días
58	Septiembre 2 de 2024	1266-24	Petición	Ofic adtva y logística	15 días	TTBAQ-SAD-012-2024	Sept 23 de 2024	15 días
59	Septiembre 6 de 2024	1294-24	Solicitud de información DANE	Sub. Operativa	15 días	TTBAQ-SOP-0382-2024	Sept 27 de 2024	15 días
60	Septiembre 9 de 2024	1301-24	Queja	Atención al usuario	15 días	TTBAQ-SEG-415-2024 TTBAQ-SEG-416-2024	Sept 9 de 2024	0 días

Tabla 4



INFORME AUDITORIA DE GESTION DE CONTROL INTERNO

Código: CIG-F-04

Versión: 1

Fecha Aprob: 29 nov 2023

N°	Fecha de Recibido	N° de radicado	Descripción	PQRS dirigida a	Tiempo establecido por ley para responder	Radicado de salida	Fecha de salida de la PQRS	Tiempo real en responder
61	Septiembre 9 de 2024	1308-24	Petición	Sec. General	15 días	TTBAQ-SEG-0431-2024	Sept 30 de 2024	15 días
62	Septiembre 20 de 2024	1368-24	Petición	Sub. Operativa	15 días	TTBAQ-SOP-0411-2024	Oct 10 de 2024	14 días
63	Septiembre 23 de 2024	1374-24	Queja	Atención al usuario	15 días	TTBAQ-SEG-425-2024 TTBAQ-SEG-426-2024	Sept 27 de 2024	4 días
64	Septiembre 23 de 2024	1379-24	Petición	Sub. Financiera	15 días	TTBAQ-SFI-347-2024	Oct 4 de 2024	9 días
65	Septiembre 27 de 2024	1394-24	Solicitud de inf Sec. distrital	Sec. General	15 días	TTBAQ-GER-0391-2024	Oct 17 de 2024	13 días
66	Septiembre 30 de 2024	1401-24	Solicitud de tasa de uso	Sub. Operativa	15 días	No se evidencia	Sept 30 de 2024	0
67	Octubre 7 de 2024	1434-24	Queja	Atención al usuario	15 días	TTBAQ-SEG-436 /437	Oct 9 de 2024	2 días
68	Octubre 8 de 2024	1439-24	Petición	Ofic adtva y logística	15 días	TTBAQ-SAD-015-2024	Oct 28 de 2024	13 días
69	Octubre 15 de 2024	1469-24	Denuncia	Atención al usuario	15 días	TTBAQ-SEG-441-2024 - TTBAQ-SEG-442-202	Oct 16 de 2024	1 día
70	Octubre 17 de 2024	1487-24	Petición	Sec. General	15 días	TTBAQ-SEG-451-2024	Oct 24 de 2024	5 días
71	Octubre 23 de 2024	1520-24	Solicitud reitera PQRs por no corresponder a lo solicitado.	Sub. Operativa	15 días	TTBAQ-SOP-0474-2024	Nov 15 de 2024	15 días
72	Octubre 24 de 2024	1535-24	Petición	Coosertel	15 días	TRANSLADO A COSERTEL	Octubre 24 de 2024	0 días
73	Octubre 29 de 2024	1561-24	Petición	Sec. General	15 días	TTBAQ-GER-0426-2024	Nov 21 de 2024	15 días
74	Octubre 30 de 2024	1569-24	Solicitud DANE	Ofic. planeación	5 días	TTBAQ-GER-0413-2024	Nov 6 de 2024	4 días
75	Octubre 31 de 2024	1586-24	Queja	Atención al usuario	15 días	TTBAQ-SEG-461-2024 TTBAQ-SEG-462-2024	Nov 6 de 2024	4 días

Tabla 4

- Según el muestreo aleatorio escogido, se evidencia para el primer semestre del año 2024 PQRSDC (17 PQRSDC) con respuestas extemporáneas (Tabla 5), no cumpliendo con los tiempos de respuesta establecidos por la norma, de conformidad el Decreto 1755 de 2015 art 1 y al Instructivo para radicación de PQRSD aprobado por la entidad y publicado en la página web según el enlace: <https://www.ttbaq.com.co/wp-content/uploads/2021/06/3.INSTRUCTIVO-PARA-RADICAR-PQRSD.pdf>

N°	Fecha de asignación de radicación	N° de radicado de recibido	Descripción	PQRS dirigida a	Tiempo establecido por ley para responder	N° de Radicado de salida	Fecha de salida de la PQRSD	Tiempo real en responder
1	Enero 17 de 2024	081-24	Solicitud cert inf accionar	Sub. Financiera	15 días	TTBAQ-GER-122-2024	Feb 26 de 2024	28 días
2	Enero 31 de 2024	132-24	Solicitud tasa de uso	Sub. Operativa	15 días	TTBAQ-SOP-0157-2024	Feb 23 de 2024	17 días
3	Febrero 19 de 2024	212-24	Petición	Sub. Operativa	15 días	No tiene radicado / se envió del correo de sec general	Mar 23 de 2024	24 días
4	Febrero 21 de 2024	249-24	Petición	Ofic advta y logística	15 días	No tiene radicado / se envió del correo de jefe serv advtos. Y logísticos	Mar 21 2024	21 días
5	Febrero 28 de 2024	286-24	Denuncia	Ofic advta y logística	15 días	No tiene radicado / se envió del correo de jefe serv advtos. Y logísticos	Abril 4 de 2024	23 días
6	Marzo 11 de 2024	342-24	Petición	Sub. Operativa	15 días	TTBAQ-SEG-342-2024	Mayo 3 de 2024	35 días
7	Marzo 11 de 2024	348-24	Petición	Sub. Operativa	15 días	TTBAQ-SEG-342-2024	Mayo 5 de 2024	36 días
8	Marzo 15 de 2024	387-24	Petición	Sub. Operativa	15 días	TTBAQ-SEG-342-2024	Mayo 5 de 2024	31 días
9	Abril 8 de 2024	501-24	Petición	Sub. Operativa	15 días	TTBAQ-SEG-341-2024 - TTBAQ-SEG-362-2024	Mayo 3 de 2024	18 días
10	Abril 10 de 2024	520-24	Petición	Sub. Operativa	15 días	TBAQ-SEG-341-2024	Mayo 3 de 2024	16 días

Tabla 5

N°	Fecha de asignación de radicación	N° de radicado de recibido	Descripción	PQRS dirigida a	Tiempo establecido por ley para responder	N° de Radicado de salida	Fecha de salida de la PQRS	Tiempo real en responder
11	Abril 11 de 2024	531-24	Petición	Sec. General	15 días	No tiene radicado / se envió del correo de sec general	Mayo 6 de 2024	16 días
12	Abril 17 de 2024	568-24	Petición	Sec. General	15 días	TTBAQ-SEG-346-2024	Mayo 31 de 2024	30 días
13	Abril 22 de 2024	590-24	Petición	Sub. Operativa	15 días	TTBAQ-GER-343-2024	Mayo 28 de 2024	24 días
14	Abril 30 de 2024	630-24	Petición	Sub. Operativa	15 días	TTBAQ-SOP-0054-2024	Mayo 24 de 2024	16 días
15	Junio 11 de 2024	828-24	Queja	Ofic advta y logística	15 días	TTBAQ-SAD-001-2024	Julio 4 de 2024	16 días
16	Junio 11 de 2024	834-24	Solicitud revisión de cámaras	Ofic advta y logística	15 días	TTBAQ-SAD-002-2024 VÍA WHATSAPP	Julio 4 de 2024	16 días
17	Junio 27 de 2024	935-24	Petición	Sec. General	15 días	TTBAQ-SEC-377-2024	Julio 22 de 2024	16 días

Tabla 5

Se evidencia una mejora en el segundo semestre 2024, ya que no se registran respuestas extemporáneas en este periodo, cumpliendo con los tiempos de respuesta establecidos por la norma, de conformidad el Decreto 1755 de 2015 art 1 y al Instructivo para radicación de PQRSD aprobado por la entidad y publicado en la página web según el enlace: <https://www.ttbaq.com.co/wp-content/uploads/2021/06/3.INSTRUCTIVO-PARA-RADICAR-PQRS.pdf>

- Cabe anotar, además, según el muestreo escogido, el tiempo de respuesta establecido por la entidad para las peticiones de solicitudes de información recibidas es de 15 días (Tabla 6), sin embargo, según la normatividad vigente Decreto 1755 de 2015 en su artículo 1 se ordena lo siguiente:

Artículo 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. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia

las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Parágrafo. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

N°	Fecha de asignación de radicación	N° de radicado de recibido	Descripción	PQRS dirigida a	Tiempo establecido por ley para responder	N° de Radicado de salida	Fecha de salida de la PQRS	Tiempo real en responder
1	Enero 17 de 2024	081-24	Solicitud cert inf accionar	Sub. Financiera	15 días	TTBAQ-GER-122-2024	Feb 26 de 2024	28 días
2	Enero 31 de 2024	132-24	Solicitud tasa de uso	Sub. Operativa	15 días	TTBAQ-SOP-0157-2024	Feb 23 de 2024	17 días
3	Febrero 19 de 2024	213-24	Solicitud certif de inversión	Sub. Financiera	15 días	TTBAQ-GER-136-2024	Feb 27 de 2024	6 días
4	Marzo 7 de 2024	328-24	Solicitud de información fiscalía	Sub. Operativa	15 días	TTBAQ-SOP-0204-2024	Marzo 15 de 2024	6 días
5	Junio 11 de 2024	834-24	Solicitud revisión de cámaras	Ofic adtva y logística	15 días	TTBAQ-SAD-002-2024 VÍA WHATSAPP	Julio 4 de 2024	16 días
6	Junio 18 de 2024	875-24	Solicitud certif de relación comercial	Sec. General	15 días	Es un certificado laboral, este documento se envía sin radicado de salida	Julio 10 de 2024	15 días
7	Junio 24 de 2024	908-24	Solicitud información accionaria	Sec. General	15 días	TTBAQ-GER-349-2024	Junio 28 de 2024	4 días
8	Julio 9 de 2024	984-24	Solicitud reembolso de descuentos SNTT	Ofic tesorería	15 días	TTBAQ-GER-0359 - 2024	Julio 26 de 2024	13 días
9	Agosto 12 de 2024	1164-24	Solicitud de certificado	Talento humano	15 días	TTBAQ-GTH-082-2024	Ago 27 de 2024	10 días
10	Agosto 20 de 2024	1206-24	Solicitud de tasa de uso	Sub. Operativa	15 días	TTBAQ-SOP-0348-2024	Sept 9 de 2024	14 días
11	Agosto 29 de 2024	1244-24	Solicitud portafolio de espacios y tarifas de publicidad	Ofic adtva y logística	15 días	TTBAQ-SAD-010-2024	Sept 19 de 2024	15 días

Tabla 6

N°	Fecha de asignación de radicación	N° de radicado	Descripción	PQRS dirigida a	Tiempo establecido por ley para responder	Radicado de salida	Fecha de salida de la PQRS	Tiempo real en responder
12	Septiembre 6 de 2024	1294-24	Solicitud de información DANE	Sub. Operativa	15 días	TTBAQ-SOP-0382-2024	Sept 27 de 2024	15 días
13	Septiembre 27 de 2024	1394-24	Solicitud de inf Sec. distrital	Sec. General	15 días	TTBAQ-GER-0391-2024	Oct 17 de 2024	13 días
14	Septiembre 30 de 2024	1401-24	Solicitud de tasa de uso	Sub. Operativa	15 días	No se evidencia	Sept 30 de 2024	0
15	Octubre 23 de 2024	1520-24	Solicitud REITERA PQR POR NO CORRESPONDER A LO SOLICITADO.	Sub. Operativa	15 días	TTBAQ-SOP-0474-2024	Nov 15 de 2024	15 días
16	Octubre 30 de 2024	1569-24	Solicitud DANE	Ofic. planeación	5 días	TTBAQ-GER-0413-2024	Nov 6 de 2024	4 días

Tabla 6

- De igual forma, del muestreo aleatorio escogido, no se evidencia en la base de datos de documentación recibida el radicado de salida de 8 PQRS recibidas (Tabla 7) ya que 7 respuestas se enviaron directamente al peticionario desde la oficina responsable de atender y no desde ventanilla única y 1 sola se envió sin radicado de salida.

N°	Fecha de asignación de radicación	N° de radicado	Descripción	PQRS dirigida a	Tiempo establecido por ley para responder	Radicado de salida	Fecha de salida de la PQRS	Tiempo real en responder
1	Febrero 19 de 2024	212-24	Petición	Sub. Operativa	15 días	No tiene radicado/ Se envió del correo de sec general	Mar 23 de 2024	24 días
2	Febrero 21 de 2024	249-24	Petición	Ofic advta y logística	15 días	No tiene radicado/ Se envió del correo de jefe servicio advto. Y logísticos	Mar 21 2024	21 días
3	Febrero 28 de 2024	286-24	Denuncia	Ofic advta y logística	15 días	No tiene radicado/ Se envió del correo de jefe servicio advto. Y logísticos	Abril 4 de 2024	23 días

Tabla 7



INFORME AUDITORIA DE GESTION DE CONTROL INTERNO

Código: CIG-F-04

Versión: 1

Fecha Aprob: 29 nov 2023

N°	Fecha de asignación de radicación	N° de radicado	Descripción	PQRS dirigida a	Tiempo establecido por ley para responder	Radicado de salida	Fecha de salida de la PQRS	Tiempo real en responder
4	Abril 11 de 2024	531-24	Petición	Sec. General	15 días	No tiene radicado/ Se envió del correo de sec general	Mayo 6 de 2024	16 días
5	Mayo 20 de 2024	721-24	Queja	Ofic adtva y logística	15 días	No tiene radicado/ Se envió del correo de jefe servicio adtvo. Y logísticos	Junio 4 de 2024	10 días
6	Julio 17 de 2024	1018-24	Petición	Sec. General	15 días	No tiene radicado/ Se envió del correo de sec general	Ago 6 de 2024	14 días
7	Julio 18 de 2024	1027-24	Petición	Sec. General	15 días	No tiene radicado/ Se envió del correo de sec general	Ago 6 de 2024	13 días
8	Septiembre 30 de 2024	1401-24	Solicitud de tasa de uso	Sub. Operativa	15 días	No se evidencia	Sept 30 de 2024	0

Tabla 7

De conformidad con el Procedimiento ATC-P03 Recepción y atención a las PQRSDC, se evidencia que una vez distribuida la PQRS a la dependencia encargada de darle solución, dicha área remite la respuesta a la petición, queja, reclamo, sugerencia, denuncia o consulta al correo ventanillaunicaderadicacion@ttbaq.com.co para su posterior envío. De acuerdo con el muestreo aleatorio escogido, se evidencian 8 radicados enviados directamente de la oficina encargada de dar respuesta y no del correo de ventanilla única de radicación de la entidad.

REVISIÓN DE PERTINENCIA DE RESPUESTAS ENVIADAS AL PETICIONARIO

- Revisando un muestreo aleatorio de 13 respuestas dadas al peticionario encontramos lo siguiente:

N°	Fecha de asignación de radicación	N° de radicado	Descripción	Peticionario	PQRS dirigida a	Asunto	Radicado de salida	Pertinencia
1	Enero 10 de 2024	044-24	Petición	JOSÉ RIBÓN	Atención al usuario	Petición por parte de un usuario ya que el conductor lo dejó tirado en el puente de la calle murillo para evadir tasas de uso	TTBAQ-SEG-018-2024	PERTINENTE Se dio traslado a la empresa de transporte respectiva (Expreso Superstar S.A)
2	Febrero 19 de 2024	212-24	Petición	ANDREA DEL PILAR RINCON CACERES	Sub. Operativa	Solicitan información sobre vehículo involucrado en accidente	No se evidencia	PERTINENTE
3	Marzo 15 de 2024	387-24	Petición	ADRIANA CHACÓN	Sub. Operativa	Respuesta al radicado no. 2024010369 del 31-01-2024 y reiteración al cumplimiento por parte del Terminal de Transportes de Barranquilla, de la resolución 5185 del 30-11-92, respecto a la autorización de conduces a la empresa expreso Brasilia identificada con Nit. 890.100.531-8 en las rutas origen: Barranquilla	TTBAQ-SEG-342-2024	PERTINENTE DERECHO DE PETICION - ilegalidad desde la Terminal de Transportes de Barranquilla y reiteración al cumplimiento de la resolución 5185 del 30-11-92 conforme a los radicados MT No. 20244160280631 y 20244160284271 del 13-03-24
4	Abril 17 de 2024	568-24	Petición	DEVIS ESTEBAN ORELLANO MERCADO	Sec. General	Reclamación y solicitud art 144 de la ley 1437 de 2011 de Coosertel	TTBAQ-SEG-346-2024	PERTINENTE

Tabla 8

N°	Fecha de asignación de radicación	N° de radicado	Descripción	Peticionario	PQRS dirigida a	Asunto	Radicado de salida	Pertinencia
5	Abril 30 de 2024	630-24	Petición	EXPRESO BRASILIA S. A	Sub. Operativa	Petición de cumplimiento por parte de terminal de Transportes de Barranquilla a la Resolución 0004689 del 1 agosto de 1996, expedida por el ministerio de transporte	TTBAQ-SOP-0054-2024	PERTINENTE Se encuentra en seguimiento a la espera de respuesta del Ministerio de Transporte.
6	Junio 4 de 2024	799-24	Queja	MIREYA ORELLANO	Ofic adtva. y logística	Queja de usuaria por no tener AIRE o abanico mientras espera el servicio	No se evidencia	PERTINENTE
7	Junio 17 de 2024	867-24	Queja	MARIA CAMILA LUNA	Atención al usuario	Queja de una usuaria embarazada que viajaba desde Medellín y el señor conductor del viaje N° 1946 fue irrespetuoso y grosero.	TTBAQ-SEG-361-2024	PERTINENTE La entidad solicitó a la usuaria el Nombre de la empresa transportadora, fecha y hora del viaje; de la misma manera les solicito que adjuntara copia del ticket de viaje como evidencia, para poder hacer el respectivo traslado por competencia a ala empresa de transportes correspondiente y realizar así seguimiento de esta queja
8	Julio 29 de 2024	1068-24	Queja	DIOSMEN GUTIERREZ RODRIGUEZ	Sub. Operativa	QUEJA de usuario por funcionario del terminal grosero	TTBAQ-SOP-1068-2024	PERTINENTE

Tabla 8

N°	Fecha de asignación de radicación	N° de radicado	Descripción	Peticionario	PQRS dirigida a	Asunto	Radicado de salida	Pertinencia
9	Junio 27 de 2024	935-24	Petición	LILIANA PELUFFO MADRID	Sec. General	Derecho de petición por el no pago de las obligaciones derivadas del contrato no. 009-2020 – solicitud de pago	TTBAQ-SEC-377-2024	Referente a lo solicitado en los puntos C, D, E Y F, se le dará el respectivo tramite pertinente, ordenando al encargado de oficina de archivos de la entidad con el fin de suministrar dicha documentación para su eventual envío, sin embargo, no se reporta la fecha en que será enviada la información ni se da información referente a cuando se realizara el pago respectivo
10	Agosto 12 de 2024	1168-24	Petición	DIEGO LEON	Ofic adtva y logística	Petición por pérdida de equipaje	TTBAQ-SAD-008-2024	PERTINENTE
11	Septiembre 9 de 2024	1308-24	Petición	CAMILO ANDRES ESTRADA UTRIA Ciudadano	Sec. General	DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS GENERAL	TTBAQ-SEG-0431-2024	PERTINENTE
12	Octubre 15 de 2024	1469-24	Denuncia	ORLANDO JIMENEZ MANOTAS Pasajero	Atención al usuario	Petición por incumplimiento del servicio	TTBAQ-SEG-441-2024 - TTBAQ-SEG-442-202	Trasladan queja con radicado a la empresa Cootracosta pertinente mirar si realizan seguimiento
13	Octubre 17 de 2024	1487-24	Petición	DIANA MARCELA LEON MOLANO Estudiante de la Universidad Distrital Francisco José De Caldas	Sec. General	DERECHO DE PETICIÓN DE INFORMACIÓN Art 23 C.N. Ley 1755 de 2015	TTBAQ-SEG-451-2024	Se solicitó al peticionario aporte la información completa correspondiente en calidad de qué solicita la respectiva información.

Tabla 8

	INFORME AUDITORIA DE GESTION DE CONTROL INTERNO	Código: CIG-F-04
		Versión: 1
		Fecha Aprob: 29 nov 2023

- Al revisar la información de las respuestas enviadas al peticionario, se evidencia según el muestreo seleccionado que se responden de manera pertinente y coherentes de conformidad con la información solicitada por el Peticionario.

Se evidencia revisión jurídica en los casos que son pertinentes por parte de secretaria general.

5. SEGUIMIENTO Y CONTROL A LAS PQRS

De conformidad con el procedimiento ATC-P-003 Recepción y atención a las PQRSDC, se evidencia en la vigencia 2024 seguimiento periódico, a través de un reporte que realiza la oficina de atención al ciudadano, sobre las PQRSD próximas a vencerse, respondidas dentro de los términos y aquellas PQRSDC respondidas extemporáneamente. Se evidencian las siguientes fechas en las cuales se reportó dicha información:

- Enero 22 de 2024, febrero 5 de 2024, 14 de febrero de 2024, 11 de marzo de 2024, 18 de marzo de 2024, 8 de abril de 2024, 15 de abril de 2024, 14 de mayo de 2024, 4 junio de 2024, 11 de junio de 2024, 17 de junio de 2024, 25 de junio de 2024, 2 de julio de 2024, 8 de julio de 2024, 15 de julio de 2024, 13 de agosto de 2024, 26 de agosto de 2024, 16 de septiembre de 2024, 9 de octubre de 2024, 11 de octubre de 2024, 21 de octubre de 2024 y 28 de octubre de 2024.

Por otra parte, se evidencia el reporte estadístico trimestral (corte marzo, junio y septiembre 2024) que realiza la oficina de atención al ciudadano a la atención oportuna de las PQRSDC, el cual se encuentra publicado en la página web de la entidad, a través del siguiente enlace: <https://www.ttbaq.com.co/planeacion2/>, lo anterior de conformidad con el procedimiento ATC-P-003 Recepción y atención a las PQRSDC.

RIESGOS

Esta auditoria se realizó con el fin de verificar el cumplimiento Ley 1755 de 2015 la cual es la Ley Estatutaria del Derecho Fundamental de Petición; así mismo, el Instructivo para radicación de PQRSDC y el procedimiento ATC-P-003 Recepción y atención a las PQRSDC, el cual fue aprobado el 26 de noviembre de 2024 a través de la oficina de planeación por medio del acta de aprobación N° 009, teniendo en cuenta los posibles riesgos que podrían materializarse en el procedimiento para recepción y atención de las PQRSDC en la entidad, como son:

- ✓ Incumplimiento en la normatividad vigente
- ✓ Incumplimiento de las actividades reglamentadas en la entidad
- ✓ No cumplimiento a los términos establecidos para responder las PQRSDC
- ✓ Respuestas desacertadas y/o con inconsistencias a lo solicitado por el peticionario

	INFORME AUDITORIA DE GESTION DE CONTROL INTERNO	Código: CIG-F-04
		Versión: 1
		Fecha Aprob: 29 nov 2023

✓ No publicación de la información en la página web

Se evidencia mapa de riesgos del proceso atención al ciudadano en donde se identificó un riesgo relacionado con: Posibilidad de demora en las repuestas de las PQRSDC e informes de estas mismas

Como actividad de control se establece la actividad referente al Seguimiento, medición, análisis y evaluación periódica de PQRSD de los clientes/ ciudadanos y partes interesadas.

Como plan de mitigación se estableció la actividad referente al seguimiento y control a los tiempos de respuesta, a través de los informes semanales.

Con corte a fecha de este informe, se evidencia la realización de reportes semanales por parte de la oficina de atención al ciudadano (vía correo electrónico y WhatsApp directivos)

RESULTADOS DE LA AUDITORIA (HALLAZGOS)

FORTALEZAS

- Se evidencia la adopción de políticas e instructivos para la recepción, radicación y atención de las PQRSDC en la entidad.
- Establecimiento de ventanilla única de radicación, como el mecanismo de control por medio del cual se reciben, distribuyen las PQRSDC y se envían las respuestas de estas, generando la trazabilidad en el procedimiento para la recepción y atención a las PQRSDC.

HALLAZGOS (OBSERVACIONES)

- De acuerdo con la verificación del muestreo escogido de PQRSDC de enero a octubre de 2024, el tiempo de respuesta establecido para las solicitudes de información recibidas es de 15 días, incumpliendo el tiempo definido según la normatividad vigente para las peticiones de documentos e información el cual es de 10 días según el Decreto 1755 de 2015, el cual en su art. 1 ordena lo siguiente:

“Artículo 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. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.



INFORME AUDITORIA DE GESTION DE CONTROL INTERNO

Código: CIG-F-04

Versión: 1

Fecha Aprob: 29 nov 2023

2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción...”

RECOMENDACIONES

- Se requiere que sean utilizados los formatos para la recepción y radicación de las PQRSDC, (ATC -F- 002 y GDT-F-004) aprobados por la oficina de planeación, ya que actualmente se encuentran utilizando formatos sin la fecha de aprobación según el muestreo escogido
- Incluir dentro del formato de base de datos de información como un campo obligatorio una casilla para que se registre el radicado de salida de las respuestas, generando un mayor control al procedimiento.
- Durante la auditoría realizada y según el muestreo escogido se evidencia durante el primer semestre 2024 respuestas a PQRSDC extemporáneas (De conformidad con los tiempos establecidos por ley Decreto 1755 de 2015), sin embargo, se evidencia para el segundo semestre una mejoría notoria, ya que no se registran respuestas extemporáneas en este periodo, cumpliendo con los tiempos de respuesta establecidos por la norma, de conformidad el Decreto 1755 de 2015 art 1 y al Instructivo para radicación de PQRSD aprobado por la entidad. Por lo anterior, se recomienda seguir reforzando con los encargados de dar respuesta a las PQRSDC la normatividad vigente en este tema, los términos de respuesta establecidos, así como, las implicaciones y los riesgos que podrían materializarse para la entidad en caso de incumplimiento.
- Se hace necesario seguir realizando seguimiento y control permanente a los responsables de dar las respuestas a las PQRSDC, con el fin de que cumplan con los términos establecidos por ley.
- Se recomienda seguir enviando copia al peticionario con el fin de mantenerlo informado cuando se traslada una PQRSDC a la autoridad competente en responderla, con el fin de cumplir con lo establecido en el Código contencioso administrativo Ley 1437 de 2011 art 21.
- Se requiere que todas las respuestas a las PQRSDC contengan el respectivo radicado de salida conforme a la oficina encargada de darle repuesta y a la vez, éstas sean direccionadas a la ventanilla única de radicación de la entidad, para su posterior envío, con el fin de generar un mayor control, trazabilidad y cumplimiento del procedimiento ATC-P-003 Procedimiento para recepción y atención a las PQRSDC.
- Es importante la revisión de las respuestas a las PQRSDC antes de ser enviadas, con la finalidad de que dichas respuestas sean coherentes, pertinentes y con la calidad requerida, de conformidad con lo solicitado por el peticionario.
- Se requiere la socialización del procedimiento establecido y de los formatos utilizados, con base en la normatividad vigente.

	INFORME AUDITORIA DE GESTION DE CONTROL INTERNO	Código: CIG-F-04
		Versión: 1
		Fecha Aprob: 29 nov 2023

ANEXOS
<ul style="list-style-type: none"> • Base de datos de la información recibida periodo Enero a octubre 2024. • Procedimientos e instructivos adoptados en la entidad para recepción y atención a las PQRSDC. • Formatos ATC -F- 002 y GDT-F-004 periodo Enero a octubre 2024. • Peticiones y respuestas de conformidad con el muestreo aleatorio escogido entre el periodo de enero a octubre de 2024.

	
EDILSA VEGA PEREZ ASESOR CONTROL INTERNO	HELLYMARY SARMIENTO A. PROFESIONAL ESPECIALIZADO CONTROL INTERNO
EQUIPO AUDITOR	