



INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS JULIO A DICIEMBRE 2024

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 julio de 2024 al 30 de diciembre de 2024.

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 tercer y cuarto 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 JULIO A DICIEMBRE DE 2024

De conformidad a la información suministrada por la Oficina de Atención al ciudadano, se recibieron 958 documentos, en la entidad de julio de diciembre de 2024, de los cuales así: **TABLA 1**

TIPO	TOTAL, RECIBIDOS DE JULIO- SEPTIEMBRE 2024	TOTAL, RECIBIDOS DE OCTUBRE A DICIEMBRE 2024	TOTAL
DENUNCIA	4	4	8
NOTIFICACION	126	205	331
PETICION	16	8	24
QUEJA	16	29	45
RECLAMO	7	1	8
SUGERENCIA	0	0	0
Solicitud de información entre entidades publicas	19	9	28
Solicitud de información (consulta)	267	247	514
TOTAL	455	503	958



MEDIOS POR LOS CUALES SE RECIBEN

De conformidad con el informe suministrado por la oficina de atención al ciudadano, se evidencia que, durante el tercer y cuarto trimestre de 2024, el correo electrónico, es el medio por el cual se recibió el mayor número de documentos (PQRSDC) en la entidad como se describe a continuación:

TABLA 2

MEDIO	TERCER TRIMESTRE	CUARTO TRIMESTRE
	TOTAL	TOTAL
CORREO ELECTRÓNICO	213	191
PRESENCIAL	226	295
PÁGINA WEB	16	17
TOTAL	455	503

Lo anterior de conformidad con el total de recibidas, evidenciadas en la tabla 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 tercer y cuarto trimestre es de 958 y no requieren respuesta por ser informativas, invitaciones, notificaciones 703. Solo 255 requirieron respuesta de acuerdo con lo establecido por ley Como se describe a continuación:

TABLA 3

ESTADO	TERCER TRIMESTRE	CUARTO TRIMESTRE	TOTAL
EN PROCESO AL MOMENTO DEL INFORME TRIMESTRAL	10	5	15
FINALIZADO	132	108	240
NO REQUIERE RESPUESTA	313	390	703
TOTAL, RECIBIDAS	455	503	958

**PORCENTAJE DE ATENCION OPORTUNA****TERCER TRIMESTRE**

ESTADOS POR TIEMPO DE RESPUESTA	TOTAL	%
FINALIZADOS EN EL TIEMPO DE RESPUESTA	131	92,3%
FINALIZADOS EXTEMPORANEOS	1	0,7%
PENDIENTES EN EL TIEMPO DE RESPUESTA	10	7,0%
PENDIENTES EXTEMPORANEOS	0	0,0%
TOTAL	142	100%

Durante el tercer trimestre, de las 142 que requirieron respuesta (PQRSDC) recibidas, 131 fueron respondidas oportunamente de Julio a septiembre de 2024 y 1 con fecha extemporánea de respuesta. Así mismo, se reportaron 0 pendiente por responder extemporáneo, para un total de extemporáneos de 1 respuestas extemporáneas y 10 pendientes por responder dentro del tiempo de respuesta al momento del reporte del tercer trimestre- Lo anterior arrojando un porcentaje de atención oportuna del 92.25%. Al momento de generar el reporte trimestral.

Se evidencia además la siguiente información por dependencias así:

TABLA 4: TERCER TRIMESTRE 2024

POR DEPENDENCIA					
DEPENDENCIA RESPONSABLE	TOTAL	PQRSDC RESPONDIDAS AS-GESTIONADAS	%	PQRSDC PENDIENTE	%
GERENCIA	10	10	2%	0	0,0%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	1	1	0%	0	0,0%
SECRETARIA GENERAL	34	33	7%	1	0,2%
OFICINA DE ATENCIONAL CIUDADANO Y GESTION DOCUMENTAL	46	45	10%	1	0,2%
OFICINA DE PLANEACION	1	1	0%	0	0,0%
OFICINA DE SISTEMA	1	1	0%	0	0,0%
SUBGERENCIA FINANCIERA	134	133	30%	1	0,2%
OFICINA DE CONTABILIDAD	0	0	0%	0	0,0%
OFICINA DE PRESUPUESTO	0	0	0,0%	0	0,0%
OFICINA DE TESORERIA	11	11	2%	0	0,0%
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA	0	0	0%	0	0,0%
OFICINA DE TALENTO HUMANO	149	149	33%	0	0,0%
OFICINA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS Y LOGISTICOS	17	15	3%	2	0,4%
SUBGERENCIA OPERATIVA	51	46	10%	5	1,1%
TOTAL	455	445	98%	10	2%



PQRSDC	TOTAL
ENVIADA A OTRA INSTITUCIÓN	0
TOTAL	0

De la tabla 4, se observa que, del total de las PQRSDC, en el tercer trimestre 2024, 10 se encontraban pendientes por responder a corte del informe trimestral.

- Secretaria general: 1
- Oficina de atención al ciudadano y gestión documental: 1
- Subgerencia financiera: 1
- Oficina de servicios administrativos y logísticos: 2
- Subgerencia operativa: 5

CUARTO TRIMESTRE

ESTADOS POR TIEMPO DE RESPUESTA	TOTAL	%
FINALIZADOS EN EL TIEMPO DE RESPUESTA	107	94,7%
FINALIZADOS EXTEMPORANEOS	1	0,9%
PENDIENTES EN EL TIEMPO DE RESPUESTA	5	4,4%
PENDIENTES EXTEMPORANEOS	0	0,0%
TOTAL	113	100%

Durante el tercer trimestre, de las 113 que requirieron respuesta (PQRSDC) recibidas, 107 fueron respondidas oportunamente de Julio a septiembre de 2024 y 1 con fecha extemporánea de respuesta. Así mismo, se reportaron 0 pendiente por responder extemporáneo, para un total de extemporáneos de 1 respuestas extemporáneas y 5 pendientes por responder dentro del tiempo de respuesta al momento del reporte del tercer trimestre- Lo anterior arrojando un porcentaje de atención oportuna del 94.69%. Al momento de generar el reporte trimestral.

Se evidencia además la siguiente información por dependencias así:



**TABLA 5: CUARTO TRIMESTRE 2024**

POR DEPENDENCIA					
DEPENDENCIA RESPONSABLE	TOTAL	PQRSDC RESPONDIDAS-GESTIONADAS	%	PQRSDC PENDIENTE	%
GERENCIA	21	21	4%	0	0,0%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	0	0	0%	0	0,0%
SECRETARIA GENERAL	40	39	8%	1	0,2%
OFICINA DE ATENCIONAL CIUDADANO Y GESTION DOCUMENTAL	44	41	8%	3	0,6%
SUBGERENCIA DE LA PLANEACION, PROYECTO DESARROLLO DE LAS TIC	1	1	0%	0	0,0%
OFICINA DE PLANEACION	1	1	0%	0	0,0%
OFICINA DE SISTEMA	2	2	0%	0	0,0%
SUBGERENCIA FINANCIERA	176	176	35%	0	0,0%
OFICINA DE CONTABILIDAD	1	1	0%	0	0,0%
OFICINA DE PRESUPUESTO	0	0	0,0%	0	0,0%
OFICINA DE TESORERIA	3	3	1%	0	0,0%
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA	1	1	0%	0	0,0%
OFICNA DE TALENTO HUMANO	118	118	24%	0	0,0%
OFICINA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS Y LOGISTICOS	16	15	3%	1	0,2%
SUBGERENCIA OPERATIVA	79	79	16%	0	0,0%
TOTAL	503	498	99%	5	1%

PQRSDC	TOTAL
ENVIADA A OTRA INSTITUCIÓN	0
TOTAL	0

De la tabla 5, se observa que, del total de las PQRSDC, 5 se encontraban pendientes por responder de la siguiente oficina:

- Secretaria general: 1
- Oficina de atención al ciudadano y gestión documental: 3
- Oficina de servicios administrativos y logísticos: 1



ATENCIÓN A PQRS POR SEMESTRE

ENE A JUN 2023	
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

Se evidencia durante el primer semestre 2023 un porcentaje de atención oportuno del 60.68%.

JUL A DIC 2023	
DOCUMENTOS RECIBIDOS EN EL SEMESTRE	1186
TOTAL, DOCUMENTACION QUE REQUIERE RESPUESTA (PQRSDC)	306
TOTAL, DE DOCUMENTACION (PQRSDC) RESPONDIDA OPORTUNAMENTE	181
TOTAL, PQRSCD RESPONDIDAS EXTEMPORANEAMENTE	91
DE JULIO A SEPT DE 2023 (PENDIENTES DENTRO DEL TERMINO DE RESPUESTA)	12
DE OCT A DIC DE 2023 (PENDIENTES DENTRO DEL TERMINO DE RESPUESTA)	22

Se evidencia un porcentaje de atención oportuno del 59.150% durante el segundo semestre 2023.



ENERO A JUNIO 2024	
DOCUMENTOS RECIBIDOS EN EL SEMESTRE	951
TOTAL, DOCUMENTACION QUE REQUIERE RESPUESTA (PQRSDC)	224
TOTAL, DE DOCUMENTACION (PQRSDC) RESPONDIDA OPORTUNAMENTE	186
TOTAL, PQRSCD RESPONDIDAS EXTEMPORANEAMENTE	39
DE ENERO A MARZO DE 2024 (PENDIENTES DENTRO DEL TERMINO DE RESPUESTA)	11
DE ABRIL A JUNIO DE 2024 (PENDIENTES DENTRO DEL TERMINO DE RESPUESTA)	1

Para el primer semestre 2024, se evidencia un porcentaje de atención oportuno del 83.035%, lo que evidencia un aumento con respecto al porcentaje de atención oportuna del primer semestre de 2023 que fue del 60.68%

JUL A DIC 2024	
DOCUMENTOS RECIBIDOS EN EL SEMESTRE	958
TOTAL, DOCUMENTACION QUE REQUIERE RESPUESTA (PQRSDC)	255
TOTAL, DE DOCUMENTACION (PQRSDC) RESPONDIDA OPORTUNAMENTE	238
TOTAL, PQRSCD RESPONDIDAS EXTEMPORANEAMENTE	2
DE JULIO A SEPTIEMBRE DE 2024 (PENDIENTES DENTRO DEL TERMINO DE RESPUESTA)	10
DE OCTUBRE A DICIEMBRE DE 2024 (PENDIENTES DENTRO DEL TERMINO DE RESPUESTA)	5

Se evidencia un aumento en el porcentaje de PQRSD atendidas oportunamente en el último semestre de 2024 (93.33%), en comparación con el mismo periodo de la vigencia 2023 (59.15%).





OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

- ✓ Se evidencia en el tercer trimestre de 2024 un porcentaje de atención oportuno del 92.25% (al momento del envío del informe trimestral) y durante el cuarto trimestre 2024 se evidencia un porcentaje de atención oportuna del 94.69%, lo que evidencia un aumento del porcentaje de cumplimiento oportuno de respuesta entre el tercer y cuarto trimestre 2024.
- ✓ Se recomienda seguir realizando seguimiento y control estricto a la atención a las PQRSDC 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).
- ✓ Se reitera identificar 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 PQRSDC 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.
- ✓ 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 requiere sensibilizar continuamente a los líderes y sus equipos de trabajo en lo referente al trámite y plazos para contestar oportunamente las PQRSDC de conformidad con la ley, así como, las sanciones que acarrea el incumplimiento. Así mismo, 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 lo 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.





TERMINAL METROPOLITANA

de Transportes de Barranquilla S.A.

VOY SEGURO, USO LA TERMINAL

- 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 Oficina Control Interno

