



## **INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS ENERO A JUNIO 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 enero de 2024 al 30 de junio 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 ENERO A JUNIO 2024**

De conformidad a la información suministrada por la Oficina de Atención al ciudadano, se recepcionaron 951 documentos, en la entidad de enero a junio de 2024, de los cuales así:

**TABLA1**

<b>TIPO</b>	<b>TOTAL, RECIBIDOS DE ENERO - MARZO 2024</b>	<b>TOTAL, RECIBIDOS DE ABRIL-JUNIO 2024</b>	<b>TOTAL</b>
DENUNCIA	5	3	8
NOTIFICACION	155	147	302
PETICION	20	29	49
QUEJA	19	26	45
RECLAMO	6	1	7
SUGERENCIA	0	0	0
Solicitud de información entre entidades publicas	8	7	15



## TERMINAL METROPOLITANA

de Transportes de Barranquilla S.A.

VOY SEGURO, USO LA TERMINAL

SOLICITUD DE INFORMACION (consulta)	226	299	525
<b>TOTAL</b>	<b>439</b>	<b>512</b>	<b>951</b>

### **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 y segundo 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	PRIMER TRIMESTRE	SEGUNDO TRIMESTRE
	TOTAL	TOTAL
CORREO ELECTRÓNICO	220	285
PRESENCIAL	200	221
PÁGINA WEB	19	6
TOTAL	439	512

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 primer y segundo trimestre es 951 y 714 no requieren respuesta por ser informativas, invitaciones, notificaciones. Solo 224 requirieron respuesta de acuerdo con lo establecido por ley Como se describe a continuación:

**TABLA 3**

ESTADO	PRIMER TRIMESTRE	SEGUNDO TRIMESTRE	TOTAL
EN PROCESO AL MOMENTO DEL INFORME TRIMESTRAL	12	1	13
FINALIZADO	111	113	224
NO REQUIERE RESPUESTA	316	398	714
TOTAL, RECIBIDAS	439	512	951



**PORCENTAJE DE ATENCION OPORTUNA****PRIMER TRIMESTRE**

ESTADOS POR TIEMPO DE RESPUESTA	TOTAL	%
FINALIZADOS EN EL TIEMPO DE RESPUESTA	89	72,4%
FINALIZADOS EXTEMPORANEOS	22	17,9%
PENDIENTES EN EL TIEMPO DE RESPUESTA	11	8,9%
PENDIENTES EXTEMPORANEOS	1	0,8%
<b>TOTAL</b>	<b>123</b>	<b>100%</b>

Durante el primer trimestre, de las 123 que requirieron respuesta (PQRSDC) recibidas, 89 fueron respondidas oportunamente de enero a marzo de 2024 y 22 con fecha extemporánea de respuesta. Así mismo, se reportaron 1 pendiente por responder extemporáneo, para un total de extemporáneos de 23 respuestas extemporáneas y 11 pendientes por responder dentro del tiempo de respuesta al momento del reporte del primer trimestre- Lo anterior arrojando un porcentaje de atención oportuna del 72.35%.

Se evidencia además la siguiente información por dependencias así:

**TABLA 4: PRIMER TRIMESTRE 2024**

POR DEPENDENCIA					
DEPENDENCIA RESPONSABLE	TOTAL	PQRSDC RESPONDIDAS- GESTIONADAS	%	PQRSDC PENDIENTE	%
GERENCIA	3	3	1%	0	0,0%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	6	6	1%	0	0,0%
SECRETARIA GENERAL	51	47	11%	4	0,9%
OFICINA DE ATENCION AL CIUDADANO Y GESTION DOCUMENTAL	48	48	11%	0	0,0%
OFICINA DE PLANEACION	1	1	0%	0	0,0%
OFICINA DE SISTEMA	0	0	0%	0	0,0%
SUBGERENCIA FINANCIERA	116	116	27%	0	0,0%
OFICINA DE CONTABILIDAD	0	0	0%	0	0,0%
OFICINA DE PRESUPUESTO	0	0	0,0%	0	0,0%
OFICINA DE TESORERIA	16	16	4%	0	0,0%
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA	0	0	0%	0	0,0%
OFICINA DE TALENTO HUMANO	97	96	22%	1	0,2%
OFICINA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS Y LOGISTICOS	24	24	6%	0	0,0%
SUBGERENCIA OPERATIVA	77	70	16%	7	1,6%
<b>TOTAL</b>	<b>439</b>	<b>427</b>	<b>97%</b>	<b>12</b>	<b>3%</b>

PQRSDC	TOTAL
ENVIADA A OTRA INSTITUCIÓN	0
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>



De la tabla 4, se observa que, del total de las PQRSDC, que el primer trimestre 2024, 12 se encontraban pendientes por responder.

- Secretaria general: 4
- Oficina de Talento Humano: 1
- Subgerencia Operativa: 7

**SEGUNDO TRIMESTRE**

ESTADOS POR TIEMPO DE RESPUESTA	TOTAL	%
FINALIZADOS EN EL TIEMPO DE RESPUESTA	97	85,1%
FINALIZADOS EXTEMPORANEOS	16	14,0%
PENDIENTES EN EL TIEMPO DE RESPUESTA	1	0,9%
PENDIENTES EXTEMPORANEOS	0	0,0%
<b>TOTAL</b>	<b>114</b>	<b>100%</b>

Para el segundo trimestre de las 114 que requirieron respuesta (PQRSDC) recibidas, 97 fueron respondidas oportunamente de abril a junio de 2024 y 16 con fecha extemporánea de respuesta. 0 sin responder con tiempo de respuesta extemporánea, para un total de 16 extemporáneas y 1 se encuentra pendiente por respuesta dentro del tiempo de respuesta. Lo anterior arrojando un porcentaje de atención oportuna del 85.087%.

**TABLA 5: SEGUNDO TRIMESTRE 2024**

POR DEPENDENCIA					
DEPENDENCIA RESPONSABLE	TOTAL	PQRSDC RESPONDIDAS AS-GESTIONADAS	%	PQRSDC PENDIENTE	%
GERENCIA	20	20	4%	0	0,0%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	0	0	0%	0	0,0%
SECRETARIA GENERAL	51	50	10%	1	0,2%
OFICINA DE ATENCIONAL CIUDADANO Y GESTION DOCUMENTAL	49	49	10%	0	0,0%
OFICINA DE PLANEACION	0	0	0%	0	0,0%
OFICINA DE SISTEMA	0	0	0%	0	0,0%
SUBGERENCIA FINANCIERA	137	137	27%	0	0,0%
OFICINA DE CONTABILIDAD	0	0	0%	0	0,0%
OFICINA DE PRESUPUESTO	1	1	0,2%	0	0,0%
OFICINA DE TESORERIA	9	9	2%	0	0,0%
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA	1	1	0%	0	0,0%
OFICINA DE TALENTO HUMANO	130	130	25%	0	0,0%
OFICINA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS Y LOGISTICOS	32	32	6%	0	0,0%
SUBGERENCIA OPERATIVA	82	82	16%	0	0,0%
<b>TOTAL</b>	<b>512</b>	<b>511</b>	<b>100%</b>	<b>1</b>	<b>0%</b>



PQRSDC	TOTAL
ENVIADA A OTRA INSTITUCIÓN	0
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>

De la tabla 5, se observa que, del total de las PQRSDC, 1 se encontraban pendientes por responder de la siguiente oficina:

- Secretaria general: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, PQRSDC 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%.



## TERMINAL METROPOLITANA

de Transportes de Barranquilla S.A.

VOY SEGURO, USO LA TERMINAL

JUL A DIC 2023	
CUMENTOS RECIBIDOS EN SEMESTRE	1186
TAL, DOCUMENTACION QUE REQUIERE RESPUESTA (PQRSDC)	306
TAL, DE DOCUMENTACION (PQRSDC) RESPONDIDA OPORTUNAMENTE	181
TAL, PQRSCD RESPONDIDAS EXTEMPORANEAMENTE	91
JULIO A SEPT DE 2023 PENDIENTES DENTRO DEL TERMINO DE RESPUESTA)	12
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% durante el primer semestre 2024, lo que evidencia un aumento con respecto al porcentaje de atención oportuna del primer semestre de 2023 que fue del 60.68%





## **OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES**

- ✓ Se evidencia en el primer trimestre de 2024 un porcentaje de atención oportuno del 72.35% (al momento del envío del informe trimestral) y durante el segundo trimestre 2024 se evidencia un porcentaje de atención oportuna del 85.087%, lo que evidencia un aumento del porcentaje de cumplimiento oportuno de respuesta entre el primer y segundo 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 realizar la actualización del manual de atención al ciudadano y socializarlo con las partes interesadas y a que en la página web se encuentra publicado el manual de atención al ciudadano vigencia 2021 en el enlace <https://www.ttbaq.com.co/wp-content/uploads/2021/10/MANUAL-DE-ATENCION-AL-CIUDADANO-2021.pdf> Así mismo, documentar un procedimiento para la atención oportuna de las PQRS, en donde se establezcan las actividades y controles necesarios con el fin de evitar y mitigar la generación de riesgos en esta materia.
- ✓ 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 PQRSD 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 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 Oficina Control Interno