

AUDITORIA	AUDITORIA SOBRE MECANISMOS DE ATENCION AL CIUDADANO-ATENCION A PQRS
BASE LEGAL	
Constitución política de Colombia Art 2 Son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación.	
Constitución política se Colombia - Art 23. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.	
Decreto 2623 de 2009 , “Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.”	
CONPES 3649 de 2010 - Política Nacional De Servicio Al Ciudadano	
Ley 1474 de 2011 del Estatuto Anticorrupción - Plan Anticorrupción y Servicio al Ciudadano.	
CONPES No 3785 DE 2013 , “Política Nacional de eficiencia administrativa al Servicio del Ciudadano y concepto favorable a la Nación para contratar un empréstito externo con la banca multilateral hasta por la suma de usd 20 millones destinado a financiar el proyecto de eficiencia al Servicio del Ciudadano”.	
Ley 1712 de 2014 Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones	
Ley 1755 de 2015 Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.	
Decreto 1082 de 2015 , “Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Administrativo de Planeación Nacional”.	
Decreto 1083 de 2015 , “Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública	
Decreto 1499 de 2017 MIPG - Modelo Integrado de Planeación y Gestión- MIPG	
Manual operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG V4 de mayo de 2021.	

Actualización de lineamientos de la política pública de servicio al ciudadano (DAFP) diciembre 2020.

Resolución 1519 de 2020, “Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos”

METODOLOGIA Y DESARROLLO

La auditoría de mecanismos de atención al ciudadano -PQRS se adelantó en cumplimiento del programa anual de auditorías de la vigencia 2022.

La auditoría está dirigida a verificar el cumplimiento de los establecido por ley en cuanto al cumplimiento de la política de servicio y atención al ciudadano del Modelo Integrado de Planeación y a los componentes del manejo integral del servicio al ciudadano (administrativo, Estratégico, misional y de control)

La información fue recolectada a través del método de la entrevista, así como, la revisión oficina de atención al ciudadano de la Terminal de Transportes de Barranquilla

Mediante el ejercicio profesional de la auditoría interna como actividad independiente y objetiva a través del rol de aseguramiento, se determinaron los siguientes focos objeto de verificación:

1. Seguimiento al cumplimiento y fortalecimiento de las medidas de inclusión social al servicio público.
2. Atención a los grupos de valor en relación con canales de atención (presencial, telefónico y virtual).
3. Cumplimiento de las metas establecidas, asociadas a los planes de la entidad.
4. Seguimiento a la administración de los riesgos identificados en el proceso y de aquellos eventos potenciales identificados por el equipo auditor.
5. Medición de la satisfacción y percepción de la ciudadanía, en la experiencia del servicio

A continuación, se relacionan los resultados encontrados, de acuerdo con los focos establecidos en relación con los componentes de la política de servicio al ciudadano, para el desarrollo de la auditoría y de los aspectos relevantes en la información analizada desde las perspectivas de la ventanilla hacia adentro y la ventanilla hacia afuera.

VENTANILLA HACIA ADENTRO

En el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, la ventanilla hacia adentro hace referencia a la interrelación de los procesos de la entidad y la manera en la cual se fortalecen e intervienen para dar cumplimiento a la política transversal de servicio al ciudadano, en la cual se establecen y aprueban procedimientos, políticas, reglamentos internos, sobre la atención de peticiones, quejas reclamos, entrega de servicios, acceso a la información, cualificación del talento humano, necesarios para la adecuada operación de la entidad.

1. PROCEDIMIENTOS, MANUALES, POLITICAS

Se evidencia, un **manual de protocolo para la atención al ciudadano** de la vigencia 2021 en el siguiente enlace de la pagina web de la entidad:
<https://www.ttbaq.com.co/wp-content/uploads/2021/10/MANUAL-DE-ATENCION-AL-CIUDADANO-2021.pdf>

Se evidencia un **Instructivo para radicación de PQRSD** vigencia 2021, de conformidad con el siguiente enlace de la página web de la entidad:
<https://www.ttbaq.com.co/wp-content/uploads/2021/06/3.INSTRUCTIVO-PARA-RADICAR-PQRSD.pdf>

Se evidencia en la pagina web de la entidad en el enlace: <https://www.ttbaq.com.co/politicas-lineamientos-y-manuales/>, un documento referente a políticas de operación de vigencia 2018 en donde se describen políticas con relación a la atención ciudadana, esta información deberá ser revisada y actualizada.

2.2. En relación con la atención a la ciudadanía

- **Respuesta a peticiones.** Los funcionarios y colaboradores de la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A. darán respuesta veraz, eficaz y oportuna a las solicitudes presentadas por los ciudadanos individualmente o a través de organizaciones; de acuerdo con sus competencias y los lineamientos de comunicación pública contenidos en el Plan de Comunicaciones.
- **Atención y orientación al ciudadano y al usuario.** Todos los funcionarios, servidores, trabajadores y colaboradores de la Terminal deben dar atención oportuna, cálida y amable a los ciudadanos y usuarios que interactúen con las dependencias, aplicando los "*Protocolos de atención al ciudadano*" adoptados por la entidad; por ejemplo "Buen día (o tarde) Bienvenido a la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A. soy (indique el nombre del servidor) ¿en qué le puedo servir?"
- **Horario de trabajo.** Los servidores, trabajadores y funcionarios deben respetar y cumplir los horarios de atención al público. Los ajustes específicos



Carrera 14 #54- 186 Módulo C 2do Piso, Soledad – Atlántico NIT 890.106.084-4.
Teléfonos: 3230034 – 3230043- 3230086 www.ttbaq.com.co Email: contacto@ttbaq.com.co

BARRANQUILLA
CAPITAL
DE VIDA



Se evidencia un **procedimiento para atención a PQRSD** <http://www.ttbaq.com.co/imagesupload/varias2021/37.PROCEDIMIENTO-PQRSD.pdf>, el cual se recomienda revisar y ajustar toda la documentación pertinente en esta materia.

Así mismo, en esta sesión se describen los plazos para resolver las peticiones de acuerdo con los términos de ley (Ley 1755 de 2015)



TERMINAL METROPOLITANA
de Transportes de Barranquilla S.A.
Un viaje cómodo y seguro

VIGILADO
SuperTransporte



Comuníquese con nosotros por cualquiera d
PBX: 3930043 Whatsapp 304 532 9102
Correo ventanillaunicaderadicacion@ttbac
o radique su PQRSD [AQUI](#)

INICIO DESTINOS EMPRESAS TRANSPORTADORAS TRAMITES Y SERVICIOS TRANSPARENCIA ATENCIÓN

ACERCA DE LA ENTIDAD

LOS PLAZOS PARA RESOLVER LAS PETICIONES DE ACUERDO A LOS TÉRMINOS DE LEY SON LOS SIGUIENTES

REGLA GENERAL

15 días hábiles (artículo 14, ley 1755 de 2015)

DOCUMENTOS E INFORMACIÓN

10 días hábiles (artículo 14, ley 1755 de 2015)

CONSULTA

30 días hábiles (artículo 14, ley 1755 de 2015)

ENTREGA DE COPIAS

3 días hábiles Artículo 14, ley 1755 de 2015)

TRASLADO A UN FUNCIONARIO COMPETENTE

5 días hábiles (artículo 14, ley 1755 de 2015)

Con relación a la documentación referente a manuales, procedimientos, instructivos, protocolos de servicio al ciudadano, se recomienda revisar, ajustar y unificar la misma teniendo en cuenta lo establecido por el gobierno nacional en esta materia y de igual forma, se recomienda actualizar y publicar la información en la página web de la entidad, de conformidad con lo establecido por la Ley de transparencia y acceso a la información pública (Ley 1712 de 2014 art 11 y Ley 1437 de 2011 Art 8)

2. MEDIDAS DE INCLUSION SOCIAL Y DISCAPACIDAD

No se evidencia un plan de discapacidad e inclusión social, de conformidad con los lineamientos establecidos por el gobierno nacional en esta materia ley estatutaria 1618 de 2013 “Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad”, que contenga lineamientos generales referentes a: participación ciudadana y control social, accesibilidad. Desarrollo de capacidades, reconocimiento a la diversidad.

Sin embargo, durante la vigencia 2021, se realizaron jornadas de capacitación relacionadas con lenguaje de señas, lenguaje inclusivo, atención al ciudadano con discapacidad.

Actualmente la entidad cuenta con un servidor interprete en el lenguaje de señas (Discapacidad auditiva y verbal)

Para la vigencia 2022, no se evidencia la realización de capacitaciones referente a medidas de inclusión social y discapacidad.

Entre las capacitaciones realizadas para la vigencia 2021 encontramos:

- Lenguaje de señas 11 y 25 de agosto de 2021, 13 y 27 de octubre de 2021. En esta capacitación participaron vigilantes, maleteros, personal de atención al ciudadano, personal de puertas, taquillas y aseso personal
- Lenguaje inclusivo septiembre 29 y 22 de 2021
- Atención al ciudadano 11 y 18 de agosto de 2021
- Inclusión, discapacidad, lenguaje Inclusivo 4 y 18 de agosto de 2021

3. AUTDIAGNOSTICO DE SERVICIO AL CIUDADANO

De conformidad con lo establecido en el MIPG (Modelo Integrado de Planeación y gestión), la entidad diligencio el autodiagnóstico de la política de servicio al ciudadano para la vigencia 2022.

AUTODIAGNÓSTICO DE SERVICIO AL CIUDADANO						
ENTIDAD				CALIFICACIÓN TOTAL		
				83,7		
COMPONENTES	CALIFICACIÓN	CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	ACTIVIDADES DE GESTIÓN	PUNTAJE (0 - 100)	OBSERVACIONES
				La entidad ha realizado caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés atendidos	90	Del área de Atención AL usuario de la entidad se cuenta con personal que hace presencia en las diferentes plataformas de acceso de la Terminal, con el fin de brindar información a los usuarios o resolver inconvenientes, brindar guía y estar prestos a cualquier solicitud que tengan los ciudadanos. Se realizaron encuestas de satisfacción a los usuarios donde se le hacen preguntas

Se evidencia una calificación del 83.7. Dentro de las actividades de gestión de esta política que deben realizarse o deben ser reforzadas tenemos las siguientes de conformidad con el diagnostico revisado.

- Elaborar la caracterización de ciudadanos
- En el Comité Institucional de Desarrollo Administrativo se deben incluir temas relacionados con Servicio al Ciudadano.
- La entidad debe incluir dentro de su plan de desarrollo o plan institucional, acciones para garantizar el acceso real y efectivo de las personas con discapacidad a los servicios que ofrece
- El sitio web debe contar con información dirigida a diferentes grupos de población.
- La entidad debe establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio para los canales de atención.

- En el tema de protección de datos personales, La entidad permite al titular de la información, conocer en cualquier momento la información que exista sobre él en sus bancos de datos.
- Con relación a la gestión de la PQRSD, la entidad debe informar a los ciudadanos los mecanismos a través de los cuales pueden hacer seguimiento a sus peticiones.
- En caso de desistimiento tácito de una petición, la entidad expide el acto administrativo a través del cual se decreta dicha situación.
- Dentro de los temas que se deben incluir en el Plan Institucional de Capacitación de la vigencia, se debe tener en cuenta todo lo relacionado con la política de servicio al ciudadano

Se recomienda realizar plan de acción del autodiagnóstico para que sea un insumo para la gestión del proceso de servicio y las recomendaciones dada por la función pública en la medición del FURAG, de la vigencia 2021, con el fin de establecer acciones de mejora en el cumplimiento de la política de servicio al ciudadano.

4. PLAN DE ACCION DEL PROCESO DE ATENCION AL CIUDADANO

Se evidencia para la vigencia 2022, la formulación del plan de acción de la oficina de atención al ciudadano, en donde se estableció una actividad referente a la política de servicio al ciudadano y hace referencia a:

- Medición a la satisfacción del usuario y medición a la atención de las PQRSD (Realizar medición periódica de las PQRSDC, fortalecer los canales de comunicación y optimizar el procedimiento de tramites del personal)

A la fecha de esta auditoría, la actividad referente a la medición de la atención de las PQRSD se realiza de conformidad con los informes estadísticos realizados por la oficina de atención al ciudadano de manera mensual.

Con referencia a medir la satisfacción del usuario, a la fecha en los meses de mayo y junio se aplico una encuesta a 1003 personas, sin embargo, esta encuesta no ha sido tabulada de manera que se identifiquen oportunidades de mejora y por ende, se puedan aplicar acciones de mejora. Dentro de los temas que hacen parte de la encuesta aplicada los usuarios tenemos los siguientes:

- Genero
- Edad
- Grupo étnico
- Lugar de residencia
- Núcleo familiar
- Ocupación
- Rango de ingresos mensuales
- ¿Posee alguna discapacidad?

- Idioma
- Estrato socioeconómico
- ¿Tiene acceso a tecnologías?
- ¿Servicios que más usa dentro de la terminal?
- Motivo del viaje
- # de personas que viajan con el usuario
- Procedencia
- Nivel de satisfacción
- Recomendaciones

5. PROYECTOS DE INVERSION SERVICIO AL CIUDADANO

A la fecha de la auditoria no se registran proyectos de inversión referentes a la política de servicio al ciudadano.

6. CARACTERIZACION DE LOS USUARIOS

A la fecha de esta auditoria se evidencia la aplicación de una encuesta a 1003 usuarios de la Terminal en los meses de mayo y junio de 2022, la cual sirve de base para elaborar la caracterización de los usuarios (Grupos de valor e interés) de conformidad con lo establecido por ley, sin embargo, esta encuesta no ha sido tabulada. No se evidencia la caracterización de los grupos de valor e interés.

Se recomienda la elaboración de la caracterización de los usuarios a los cuales esta dirigido el servicio y los cuales son objeto de atención, ya que la información que se logre recabar permitirá el diseño estratégico del servicio y su ejecución, y de conformidad con la guía de caracterización de ciudadanos emitido por el gobierno nacional- Función Pública- Mintic- DNP

7. CAPACITACIONES SOBRE EL SERVICIO AL CIUDADANO

Para la vigencia 2022, no se evidencia la realización de capacitaciones referente a medidas de inclusión social y discapacidad.

En lo referente a la inclusión y discapacidad para la vigencia 2021 se realizaron las siguientes capacitaciones:

- Lenguaje de señas 11 y 25 de agosto de 2021, 13 y 27 de octubre de 2021. En esta capacitación participaron vigilantes, maleteros, personal de atención al ciudadano, personal de puertas, taquillas y aseso personal
- Lenguaje inclusivo septiembre 29 y 22 de 2021
- Atención al ciudadano 11 y 18 de agosto de 2021
- Inclusión, discapacidad, lenguaje Inclusivo 4 y 18 de agosto de 2021

De igual forma, para la vigencia 2021 el personal de atención al ciudadano realizó las siguientes socializaciones y capacitaciones:

- Capacitación procedimientos advtos sancionatorios 26 de julio de 2021
- Concientización sobre las actividades antes el servicio 22 de julio de 2021.
- Servicios vs atención 22 de julio de 2021
- Momentos de verdad 27 de mayo de 2021

En la vigencia 2022, se realizó una socialización con la Alcaldía de Barranquilla referente a la atención a las PQRSD 25 de mayo de 2022.

Se recomienda incluir en el plan de capacitaciones de la entidad, capacitaciones referentes a la política de servicio al ciudadano, con el fin de reforzar el conocimiento y las competencias del personal suscrito a la oficina de atención al ciudadano, procurando y garantizando así la alta calidad en la atención prestada.

8. RIESGOS Y MEDIDAS DE MITIGACION ADOPTADAS

Se evidencia la identificación de riesgos de corrupción en el área de atención al ciudadano. No se evidencia identificados riesgos de gestión del proceso.

Dentro de los riesgos de corrupción identificados tenemos:

- posibilidad de alterar información sobre el cumplimiento en los términos a las respuestas de las PQESDC, presentados a gerente, control interno y órganos de control y ciudadanía, para beneficio propio o de terceros.

CONTROLES

- Seguimiento de los términos de respuesta semanalmente a cada dependencia
- Revisión de informes mensuales de los tiempos de respuesta de las PQRS por parte de secretaria General.

Se evidencia primer y segundo seguimiento a los riesgos de corrupción del proceso.

Se envía seguimiento de los términos de respuesta a vencer semanalmente a cada dependencia y se envían por correo electrónico. A la fecha esta actividad tiene un 67% de avance.

Se evidencia realización de informe cuatrimestral de seguimiento por parte de la oficina de atención al ciudadano de la atención de las PQRSDC, lo envía a secretaria general para su revisión y aprobación. Esta actividad tiene a la fecha un avance del 67%

9. PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO

Se evidencia plan anticorrupción y atención al ciudadano aprobado para la vigencia 2022, el cual se encuentra publicado en la página web de la entidad en el siguiente enlace: <http://www.ttbaq.com.co/imagesupload/varias2022/1.PAAC-2022.pdf>

Dentro de los componentes del plan, se encuentra el relacionado con los mecanismos para la mejora de la atención al ciudadano y dentro de las actividades de este componente se evidencia:

4.2 Plan de Acción componente Innovación en el servicio al Ciudadano

No.	CONTROLES	RESPONSABLES	PERIODICIDAD	INDICADORES
1	Operación de la oficina de atención al ciudadano, ventanilla única.	Gerente, secretaria general, jefe de la oficina de Atención al ciudadano.	Primer semestre 2022	<u>Indicador de Cumplimiento</u> Oficina de atención al ciudadano en operación.
2	Implementación de programa o aplicación de homogenización de la información de PQRS	Gerente, Oficina de sistemas, Secretaría General	Segundo semestre 2022	<u>Indicador de Cumplimiento</u> Programa o aplicación en operación
3	Disponer de un registro público	Secretaria General	Trimestral	<u>Indicador de Gestión</u>

**INFORME DE AUDITORIA
CONTROL INTERNO**



	trimestral sobre los derechos de petición.			# de informes sobre derechos de petición / 4
4	Elaborar semestralmente informes sobre las quejas y reclamos, con el fin de mejorar el servicio que presta la entidad y racionalizar el uso de los recursos.	Jefe control interno	Semestral	<u>Indicador de Gestión</u> # de informes sobre PQRS / 2
5	Responder oportunamente las peticiones	Secretario General	Permanente	<u>Indicador de Gestión</u> # de peticiones contestadas oportunamente / # peticiones contestadas.
6	Actualizar la carta de trato digno a partir de la operación de la oficina de atención al ciudadano	Gerente y secretaria general	Primer semestre 2022	<u>Indicador de Cumplimiento</u> Carta de trato digno actualizada
7	Capacitar a los funcionarios comprometidos con los procesos de atención al ciudadano, sobre los objetivos y alcance del Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano, la	Talento Humano	Primer Semestre 2022	<u>Indicador de Cumplimiento</u> Funcionarios asignados al área de atención al ciudadano capacitados / funcionarios asignados al área de atención al ciudadano

**INFORME DE AUDITORIA
CONTROL INTERNO**



	política pública en la materia y sobre el afianzamiento de la actitud e Integridad en el servicio.			
8	Aplicación y tabulación de las encuestas de satisfacción a los usuarios.	Atención al Ciudadano, funcionarios que atienden público, trámites y servicios.	Permanente	<u>Indicador de Cumplimiento</u> # de encuestas aplicadas / muestra seleccionada

De las 8 actividades, se viene ejecutando para la vigencia 2022, lo relacionado a :

- Atención del ciudadano a través de ventanilla única
- Elaboración de los informes para la atención a las PQRSDC
- Actualización de la carta de trato digno para la vigencia
- Disponer de un formato para registro de PQRSDC

A la fecha de la auditoria, no se evidencia un avance de la actividad referente a;

- Implementación de programa o aplicación de homogenización de la información de PQRS

Así mismo, no se viene cumpliendo con la actividad referente a:

- Responder oportunamente las peticiones, de conformidad con el muestreo de PQRS escogido para verificación de cumplimiento en los términos de respuesta establecido por el gobierno nacional)

VENTANILLA HACIA AFUERA -RELACION ESTADO-CIUDADANO

En lo relacionado con la prestación del servicio, se contempla la gestión que se debe desarrollar de la ventanilla hacia afuera, es decir, esto hace referencia a la atención directa a los requerimientos de los ciudadanos, para lo cual es necesario que se considere el cumplimiento de expectativas, necesidades y cobertura, como parte de los componentes establecidos.

10. CANALES DE INTERACCIÓN CON EL USUARIO(COBERTURA)

Medios utilizados para atención al ciudadano

Se evidencia en la página web un enlace sobre atención al ciudadano:
<https://www.ttbaq.com.co/atencion-al-ciudadano/>

En donde se establecen los medios de atención al usuario y para acceso a la información.



Logo of Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A. and other partners: VIGILADO SuperTransporte, and other logos.

Comuníquese con nosotros por cualquiera de los siguientes medios
PBX: 3930043 Whatsapp 304 532 9102
Correo ventanillaunicaderadicacion@ttbaq.com.co
o radique su PQRSD [AQUÍ](#)

IO DESTINOS EMPRESAS TRANSPORTADORAS TRAMITES Y SERVICIOS TRANSPARENCIA ATENCIÓN AL USUARIO PQRSD ESTADOS Y EDICTOS

RCA DE LA ENTIDAD

Dentro los medios utilizados para la atención a los usuarios la entidad cuenta con:

- Ventanilla única
- Ventanilla única virtual (correo electrónico):
ventanillaunicaderadicacion@ttbaq.com.co
- Teléfono fijo
- Teléfono celular/ WhatsApp (24 horas).

En este punto se evidencia un formato para seguimiento y control de las llamadas y mensajes de WhatsApp que se reciben a diario. Dicho formato contiene los siguientes campos: fecha, nombre, teléfono, información solicitada.

Se realiza una estadística por día de las llamadas y de las preguntas mas frecuentes en el mes.

- Correo para notificaciones judiciales: notificacionesjudiciales@ttbaq.com.co
- Página web: <https://www.ttbaq.com.co/>

Así mismo, la entidad cuenta con redes sociales en donde se brinda información general y de los servicios ofrecidos por la entidad:

- Facebook: Terminal de Transportes de Barranquilla @terminalbaq
- Instagram: @terminalbaq
- Twitter: @TerminalBAQ



facebook Iniciar sesión

NUESTROS CANALES DE ATENCIÓN

Dirección: CRA 14# 56-186

Correo: ventanillauniloadedicacion@ttbag.com.co

Línea fija: (5) 3930043

Whatsapp: 57 304 532 91 02

Terminal de Transportes de Barranquilla
@terminalbaq · Estación de autobuses

Enviar mensaje

- Explorar
- Configuración



TerminalBarranquilla
677 Tweets

NUESTROS CANALES DE ATENCIÓN

Dirección: CRA 14# 56-186

Correo: ventanillauniloadedicacion@ttbag.com.co

Línea fija: (5) 3930043

Whatsapp: 57 304 532 91 02

TerminalBarranquilla
@TerminalBAQ

TERMINAL METROPOLITANA DE TRANSPORTES DE BARRANQUILLA S.A.
BARRANQUILLA ttbaq.com.co Se unió en noviembre de 2013

130 Siguiendo 1.008 Seguidores

Tweets Tweets y respuestas Fotos y videos Me gusta

TerminalBarranquilla retweetó

En la página web de la entidad en el enlace <https://www.ttbaq.com.co/atencion-al-ciudadano/>, se evidencia además información referente a la dirección de la entidad y los horarios de atención.

De igual forma, en la sesión de transparencia de la página web se evidencia un enlace referente a: <https://www.ttbaq.com.co/mecanismos-de-contacto/mecanismos-de-contacto> con el sujeto obligado.



The screenshot shows the website interface for 'Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A.'. The page is titled '1. MECANISMOS DE CONTACTO CON EL SUJETO OBLIGADO' and '1.2 MECANISMOS PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO'. It lists five contact channels: 'a. Sede única' (Carrera 14 No 54 - 186. Soledad - Atlántico), 'b. Líneas Atención al Ciudadano' (PBX 3930043 - Whatsapp 304 532 9102), 'c. Correo electrónico' (ventanillaunicaderadicacion@ttbaq.com.co), 'd. Código Postal' (083004), and 'e. Formulario de PQRSD' (Registre aquí su PQRSD). A button labeled 'Instructivo para radicación de PQRSD' is visible at the bottom.

CANALES DE ATENCION PQRSD (PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS)

Para la radicación de PQRSDC, en la página web de la entidad, se evidencia un enlace: <https://www.ttbaq.com.co/formulario-de-peticion-queja-reclamo-sugerencia-o-denuncia/>

Cabe aclarar que dicho enlace es útil para que el usuario radique su PQRSDC (Peticiónes, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y consultas) en la entidad, sin embargo, no es un canal o mecanismo sistematizado de atención que permita tener un control funcionando al interior de la entidad en tiempo real o que le permita al ciudadano hacer seguimiento del estado de su PQRSDC. Por tanto, se evidencia incumplimiento al lineamiento establecido por el DAFP, ya que no es posible capturar, procesar y generar datos en el entorno de la entidad, ni generar resultados para conocimiento a la ciudadanía en caso de que se solicite.

Lo anterior, de conformidad con el Decreto 2106 de 2019, Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública, artículo 156, y de acuerdo a las directrices que imparte el Departamento Administrativo de la Función Pública para la evaluación independiente del estado del Sistema de Control Interno, en relación con el componente de información y comunicación, se determina, la entidad cuente con canales de información internos para la denuncia anónima o confidencial de posibles situaciones irregulares y se cuenta con mecanismos específicos para su manejo, de manera tal que generen la confianza para utilizarlos.



TERMINAL METROPOLITANA de Transportes de Barranquilla S.A. Un viaje cómodo y seguro. VIGILADO SuperTransporte. Comunicate con nosotros por cualquiera de los siguientes: PBX: 3930043 Whatsapp 304 532 9102 Correo ventanillaunicaderadicacion@ttbaq.com.co o radique su PQRSD AQUÍ

INICIO DESTINOS EMPRESAS TRANSPORTADORAS TRAMITES Y SERVICIOS TRANSPARENCIA ATENCIÓN AL USUARIO

ACERCA DE LA ENTIDAD

FORMULARIO DE PETICIÓN, QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA O DENUNCIA

VIERNES FEBRERO 12, 2021

Claudia Vargas

Twitter Facebook Google+

INFORMACIÓN DEL SOLICITANTE

NOMBRE COMPLETO *

IDENTIFICACIÓN *

BOLETÍN RECONOC 04/08/2022

NOMBRE COMPLETO *

IDENTIFICACIÓN *

CORREO ELECTRONICO *

CELULAR*

DEPARTAMENTO *

CIUDAD *

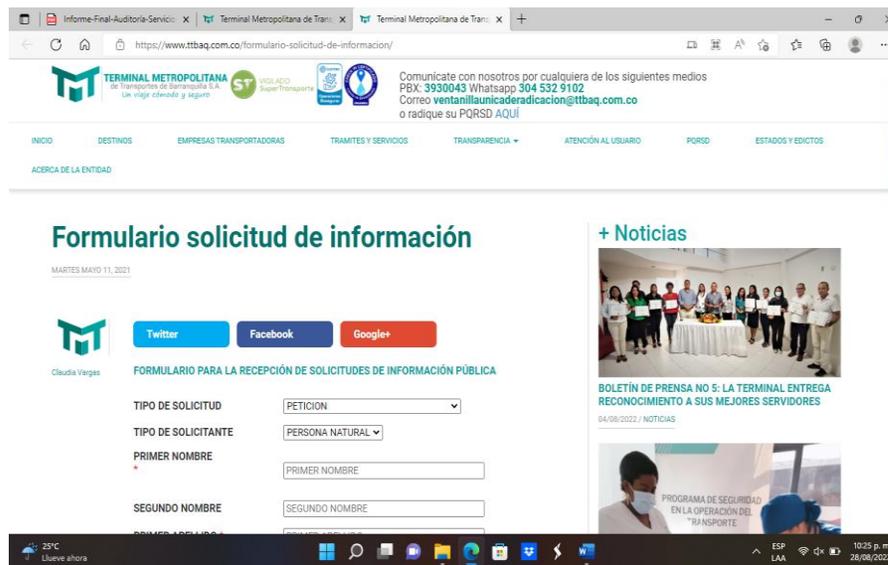
DIRECCIÓN *

INFORMACIÓN DEL LA SOLICITUD

TIPO DE SOLICITUD

ASUNTO*

Se evidencia en la página web formulario para la solicitud de información:
<https://www.ttbaq.com.co/formulario-solicitud-de-informacion/>



De igual forma, se evidencia para la radiación de PQRSD, los siguientes medios:

- Ventanilla única de radicación (para atención presencial o virtual)

Correo ventanillaunicaderadicacion@ttbaq.com.co

- Teléfono fijo

- Teléfono móvil (WhatsApp- atención 24 horas)

- Redes sociales

Se evidencia en el enlace <https://www.ttbaq.com.co/atencion-al-ciudadano/> una sesión referente a las preguntas y repuestas mas frecuentes, la cual debe ser actualizada. Así mismo se evidencia una sesión de Glosario

11.CARTA DE TRATO DIGNO

Se evidencia de igual forma, la carta de trato digno vigencia 2022 en el siguiente enlace de la página web:

<http://www.ttbaq.com.co/imagesupload/varias2022/CARTA-DE-TRATO-DIGNO-2022.pdf>, lo anterior, de conformidad con el art. 7 de la ley 1437 de 2011, “por la cual se expide el código de Procedimiento Administrativo y de los Contencioso Administrativo”, la carta del trato digno debe estar publicada en la página web de la entidad y debe contener los derechos y deberes de los usuarios, al igual que los medios de contacto. Así como su actualización anual.



CARTA DE TRATO DIGNO TERMINAL METROPOLITANA DE TRANSPORTES DE BARRANQUILLA S.A. 2022

Estimados ciudadanos.

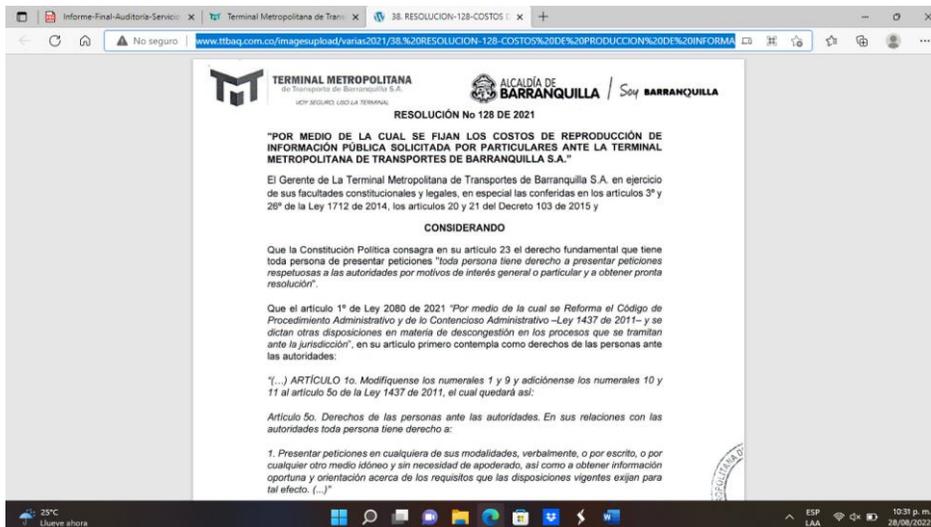
Un saludo especial de parte de todos los servidores de la **Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A.**

Para nosotros, la transparencia, el respeto y a honestidad son los pilares fundamentales de la democracia, por ello, forjamos un equipo competente, confiable y dispuesto a cumplir con sus tareas institucionales.

Con el fin de dar cumplimiento a los objetivos expuestos en el Plan Anticorrupción de Atención al Ciudadano del periodo 2021 y de establecer de una mejor manera la comunicación e interacción con los Ciudadanos, la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A., presenta su **CARTA DE TRATO DIGNO**, para propender por una atención de calidad, equitativa, ágil, segura y transparente, resaltando la protección de datos de nuestros ciudadanos, colocando a disposición nuestros servicios a través de los siguientes canales de atención:

12. COSTOS DE REPRODUCCION

Se evidencia la información relativa a la resolución sobre los costos de reproducción de la vigencia 2021, según el siguiente enlace:
<http://www.ttbaq.com.co/imagesupload/varias2021/38.%20RESOLUCION-128-COSTOS%20DE%20PRODUCCION%20DE%20INFORMACION.pdf>



Se requiere la actualización de los costos de reproducción vigencia 2022.

13. ENLACE DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION PUBLICA

Se evidencia en la sesión de transparencia un enlace referente a: <https://www.ttbaq.com.co/transparencia-pasiva/> , referente a formulario para solicitud de información pública, costos de reproducción de la información vigencia 2021, se requiere actualizar esta información

TRAMITES Y SERVICIOS

Se evidencia en la página web de la entidad, en la sesión de transparencia una sesión referente a trámites y servicios: <https://www.ttbaq.com.co/tramites-y-servicios/>, en donde se describe los diferentes tipos de trámites y servicios el marco legal, el medio para solicitar o gestionar el trámite y servicio, el procedimiento y requisitos, así mismo, los costos de trámites y servicios para la vigencia 2021, se requiere la actualización de esta información.



The screenshot shows the website interface for 'TRAMITES Y SERVICIOS'. The header includes the company logo and contact information: 'Comunicate con nosotros por cualquiera de los siguientes: PBX: 3930043 Whatsapp 304 532 9102 Correo ventanillaunicaderadicacion@ttbaq.com.co o radique su PQRSD AQUI'. The main content area is titled 'ACERCA DE LA ENTIDAD' and lists 'MEDIOS SOLICITUD Y/O GESTIÓN DEL TRÁMITE' with 'Presencial' as the medium. It also states 'TIEMPO DE OBTENCIÓN' as '10 minutos'. Under 'PROCEDIMIENTOS Y REQUISITOS', it lists three bullet points: 1. The driver must present the travel form issued by the corresponding transport company and the number of the license, in the office of 'Conduce'. 2. The 'Conduce' official verifies the destination of the authorized route and the vehicle's license plate. 3. The driver makes the payment corresponding to the 'Tasa de Uso' according to current values. The 'COSTOS DEL TRÁMITE' section has a button labeled 'CONSULTAR COSTO DE SERVICIOS VIGENCIA 2021'. On the right, there is a vertical image of a staff member and a 'BOLETÍN DE PRE-CAMPAÑA EN PROYECTO CONDUCTORES' dated 27/05/2022.

A la fecha el portafolio de servicios y tramites, se encuentra en ejecucion y ajuste por parte de la Subgerencia Operativa, según lo informado por la oficina de atencion al ciudadano.

14. MEDICION DE LA SATISFACCION DEL USUARIO

CUMPLIMIENTO DE EXPECTATIVAS Y MEDICIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO

Se evidencia para la vigencia 2021, la realización de una encuesta de satisfacción a un total de 201 usuarios en el mes de junio de 2021, en donde se evaluaron los siguientes aspectos:

1. Instalaciones
2. Orientación
3. Revoleo
4. Conocimiento de canales virtuales
5. Atención en la taquilla
6. Falta de destinos
7. Fácil acceso para discapacitados
8. Ubicación de la terminal

1. Instalaciones	2. Orientacion	3. Revoleo	4. Conocimiento Canales Virtuales
194 personas respondieron que las instalaciones eran Buenas.	68 personas respondieron que No recibieron atención por parte del personal de la TTBAQ.	49 personas respondieron que sintieron un poco de presión al momento de la compra de su tiquete.	174 personas indicaron No conocer los canales de atención de la TTBAQ.
91 personas respondieron que las instalaciones eran Regulares.	230 personas respondieron que Si recibieron atención por parte del personal de la TTBAQ.	251 personas respondieron que tomaron su propia decisión de viajar por la empresa transportadora de su gusto	124 personas indicaron que Si conocen los canales de atención de la TTBAQ.
14 personas respondieron que las instalaciones eran Regulares.	2 personas no respondieron la pregunta.		2 personas no respondieron la pregunta.

1 persona no respondió la pregunta.

5. Atención taquilla	6. Falta de Destinos	7. Facil Acceso discapacitados	8. Ubicación Terminal
265 personas Respondieron que la Atención de las taquillas de ventas era Buena.	85 personas respondieron que Si hacen falta destinos por incluir en las rutas.	42 personas respondieron que las instalaciones de TTBAQ No son de fácil acceso a las personas discapacitadas.	103 personas respondieron que la TTBAQ No se encuentra bien ubicada.
28 personas respondieron que la Atención de las taquillas de ventas era Regular.	211 personas respondieron que No hacen falta destinos por incluir en las rutas.	255 personas respondieron que las instalaciones de TTBAQ Si son de fácil acceso a las personas discapacitadas.	195 personas respondieron que la TTBAQ Si se encuentra bien ubicada.
6 personas respondieron que la Atención de las taquillas de ventas era Mala.	4 personas respondieron que No saben si hacian falta o no destinos.	3 personas no respondieron la pregunta.	2 personas no respondieron la pregunta.
1 persona no respondió la pregunta.			

De los resultados anteriores, se puede evidenciar puntos críticos que deben tenerse en cuenta a la hora de tomar acciones de mejora para a satisfacción del usuario y que hacen referencia a:

- De las 300 personas encuestadas **68** personas respondieron que No recibieron atención por parte del personal de la TTBAQ.
- De las 300 personas encuestadas **49** personas respondieron que sintieron un

- poco de presión al momento de la compra de su tiquete (revoleo)
- De las 300 personas encuestadas **174** personas indicaron No conocer los canales de atención de la TTBAQ.
 - De las 300 personas encuestadas **85** personas respondieron que Si hacen falta destinos por incluir en las rutas.
 - De las 300 personas encuestadas **42** personas respondieron que las instalaciones de TTBAQ No son de fácil acceso a las personas discapacitadas.
 - De las 300 personas encuestadas **103** personas respondieron que la TTBAQ No se encuentra bien ubicada.

ACCIONES ADELANTADAS

Para la vigencia 2021, se realizaron por parte del equipo de atención al ciudadano de la entidad, jornadas para reforzar la orientación hacia los servicios que presta la entidad a los usuarios.

En estas jornadas se atendió a los usuarios y se brindo orientación a los mismos. Se evidencia formato “Informe de Novedades en plataforma” de fechas

- 19, 26 de junio de 2021
- 3, 4, 5, 10, 11, 24 de julio de 2021
- 25 de septiembre de 2021
- 2, 9, 10, 16, 30 de octubre de 2021
- 1 de noviembre de 2021

Para la vigencia 2022, se evidencia la aplicación de una encuesta aplicada a los usuarios de la terminal en el mes de julio de 2022, en la cual solo se evidencia un ítem relacionado con la satisfacción del usuario y sus recomendaciones. Sin embargo, esta encuesta a la fecha no ha sido tabulada, con el fin de medir el nivel de satisfacción.

La oficina de control interno recomienda realizar la medición de la satisfacción de manera periódica y de conformidad con los resultados obtenidos priorizar en aquellos temas críticos en la prestación del servicio y atención al usuario, estableciendo acciones de mejora cuya implementación debe hacerse de manera permanente, con el fin de reforzar el tema de atención al ciudadano.

Eventos Realizados

Durante la vigencia 2022 se realizó en el mes de febrero 2022, el evento TERMINAL A LA CALLE, el cual contó con el apoyo de la subdirección operativa, a oficina de atención al ciudadano, así como, de las diferentes empresas de transporte que prestan el servicio de transporte terrestre de pasajeros.

Este evento tuvo como objetivo, incentivar el uso de la Terminal Metropolitana de Transporte de Barranquilla y los servicios ofrecidos.

Se evidencia registro fotográfico del evento:





BUZÓN DE SUGERENCIAS

No se evidencia informe estadístico y de seguimiento de la información depositada por parte de los usuarios en el buzón de sugerencias de la entidad. Esto con la finalidad de incluirlo dentro del informe estadístico de las PQRSD y como insumo para las tomas de acciones correctivas y de mejora enfocadas en la atención al ciudadano y prestación del servicio.

Se recomienda estandarizar un formato para recolectar la información pertinente para el buzón de sugerencias.

15. SEGUIMIENTO Y CONTROL

La oficina de atención al ciudadano elabora informe estadístico cuatrimestral sobre la atención a las PQRSD recibidas en la entidad. Se evidencia en la página web en el link de transparencia en el siguiente enlace: <https://www.ttbaq.com.co/instrumentos-de-gestion/>, la publicación de los informes realizados por la oficina de atención al ciudadano.

A la fecha de realización de esta auditoría, se evidencia el informe del cuatrimestre de la vigencia 2021.



Comunícate con nosotros por cualquiera de los siguientes medios
PBX: 3930043 Whatsapp 304 532 9102
Correo ventanillaunicaderadicacion@ttbaq.com.co
o radíque su PQRSD [AQUI](#)

INICIO DESTINOS EMPRESAS TRANSPORTADORAS TRAMITES Y SERVICIOS TRANSPARENCIA ATENCIÓN AL USUARIO PQRSD

ACERCA DE LA ENTIDAD

10.10. INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

2022

INFORME DE PQRSD ENERO A ABRIL DE 2022

2021

INFORME DE PQRSD ENERO A MARZO DE 2021

INFORME DE PQRSD ABRIL A JUNIO DE 2021

INFORME DE PQRSD JULIO A SEPTIEMBRE DE 2021

Se requiere dentro del procedimiento para la atención a las PQRSD, establecer la frecuencia para la realización de los informes de seguimiento estadístico elaborado por la oficina de atención al ciudadano (mensual o trimestral o cuatrimestral).

Para la atención diaria de las llamadas entrantes a las líneas de telefonía fija, móvil o WhatsApp, para solicitud de información, se evidencia un reporte de atención a usuarios en terminales de transporte, el cual es enviado diariamente a la Supertransporte, en cumplimiento de ley.

Se recomienda ajustar el formato de seguimiento de llamadas que lleva diariamente la oficina de atención al ciudadano con el formato enviado a la Supertransporte, ajustándolo a los ítems o preguntas solicitadas por este ente.

16. VERIFICACION A LA RECEPCION Y ATENCIÓN DE LAS PQRSD

Durante la auditoria se revisó el cuadro de radicación y seguimiento de las PQRSDC (Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, consulta, solicitud de información) y solicitudes de información entrante en la entidad. Así como, el cuadro donde se realiza el control de los términos de respuesta a las PQRSDC entrantes.

El cuadro de radicación de PQRSDC, contiene los siguientes campos: N° de radicación, fecha de recibido, asunto, canal de ingreso, peticionario, dependencia responsable de atender la PQRSDC, clasificación (Petición, queja, reclamo, sugerencia, denuncia, consulta), fecha en que se asigna a la dependencia, término para responder la PQRSDC en días hábiles, fecha límite de respuesta, fecha en que fue respondido, días ejecutados, estado, responsable de recibir la PQRSD y diligenciar formato

Se realizó la revisión de la información entrante de enero a julio de 2022. De las 264 PQRSDC entrantes en la entidad hasta julio 2022, se escogió un muestreo de 95 PQRSDC, con el fin de hacer seguimiento y verificación de la atención y el cumplimiento de los términos de respuesta de conformidad con la ley.

Esta revisión arrojó los siguientes resultados:

- Se realizó la verificación de los siguientes radicados

No. DE RADICACIÓN	FECHA RECIBIDO	CANAL DE INGRESO	DEPENDENCIA RESPONSABLE	CLASIFICACIÓN	FECHA EN QUE SE ASIGNÓ	TÉRMINO PARA RESPONDER EN DÍAS HÁBILES
0001	03/01/22	VENTANILLA ÚNICA (CORREO)	SUBGERENCIA OPERATIVA	QUEJA	03/01/22	15
0002	03/01/22	VENTANILLA VIRTUAL (WEB)	OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y GESTIÓN DOCUMENTAL	RECLAMO	03/01/22	15
0003	03/01/22	PRESENCIAL	SUBGERENCIA OPERATIVA	DENUNCIA	03/01/22	15
0006	04/01/22	VENTANILLA VIRTUAL (WEB)	OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y GESTIÓN DOCUMENTAL	DENUNCIA	04/01/22	15

**INFORME DE AUDITORIA
CONTROL INTERNO**



0011	05/01/22	VENTANILLA ÚNICA (CORREO)	SUBGERENCIA FINANCIERA	PETICIÓN	05/01/22	15
0019	06/01/22	VENTANILLA ÚNICA (CORREO)	SUBGERENCIA OPERATIVA	PETICIÓN	06/01/22	15
0030	09/01/22	PRESENCIAL	OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y GESTIÓN DOCUMENTAL	PETICIÓN	11/01/22	15
0031	10/01/22	PRESENCIAL	OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y GESTIÓN DOCUMENTAL	PETICIÓN	11/01/22	15
0038	11/01/22	VENTANILLA ÚNICA (CORREO)	SUBGERENCIA FINANCIERA	PETICIÓN	11/01/22	15
0043	12/01/22	VENTANILLA VIRTUAL (WEB)	SUBGERENCIA OPERATIVA	RECLAMO	12/01/22	15
0044	12/01/22	PRESENCIAL	SUBGERENCIA OPERATIVA	QUEJA	12/01/22	15
0059	17/01/22	VENTANILLA VIRTUAL (WEB)	OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y GESTIÓN DOCUMENTAL	QUEJA	17/01/22	15
0060	17/01/22	VENTANILLA VIRTUAL (WEB)	OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y GESTIÓN DOCUMENTAL	QUEJA	04/02/22	15
0063	17/01/22	VENTANILLA VIRTUAL (WEB)	SUBGERENCIA OPERATIVA	QUEJA	17/01/22	15
0066	17/01/22	VENTANILLA ÚNICA (CORREO)	SUBGERENCIA FINANCIERA	PETICIÓN	17/01/22	15
0067	17/01/22	VENTANILLA ÚNICA (CORREO)	SECRETARÍA GENERAL	PETICIÓN	17/01/22	15

**INFORME DE AUDITORIA
CONTROL INTERNO**



0091	20/01/22	VENTANILLA VIRTUAL (WEB)	OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y GESTIÓN DOCUMENTAL	QUEJA	20/01/22	15
0113	27/01/22	VENTANILLA ÚNICA (CORREO)	SECRETARÍA GENERAL	PETICIÓN	27/01/22	15
0117	27/01/22	VENTANILLA ÚNICA (CORREO)	SECRETARÍA GENERAL	PETICIÓN	27/01/22	15
0126	31/01/22	PRESENCIAL	TALENTO HUMANO	PETICIÓN	31/01/22	45
0142	01/02/22	VENTANILLA ÚNICA (CORREO)	SUBGERENCIA FINANCIERA	PETICIÓN	01/02/22	15
0156	02/02/22	PRESENCIAL	OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y GESTIÓN DOCUMENTAL	DENUNCIA	02/02/22	15
0160	02/02/22	VENTANILLA ÚNICA (CORREO)	OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y GESTIÓN DOCUMENTAL	PETICIÓN	03/02/22	15
0173	04/02/22	PRESENCIAL	SUBGERENCIA OPERATIVA	PETICIÓN	04/02/22	15
0198	08/02/22	VENTANILLA ÚNICA (CORREO)	SUBGERENCIA OPERATIVA	PETICIÓN	08/02/22	15
0201	08/02/22	VENTANILLA ÚNICA (CORREO)	SECRETARÍA GENERAL	PETICIÓN	08/02/22	15
0235	14/02/22	VENTANILLA ÚNICA (CORREO)	SECRETARÍA GENERAL	PETICIÓN	14/02/22	15
0257	17/02/22	PRESENCIAL	SUBGERENCIA OPERATIVA	PETICIÓN	18/02/22	15
0263	21/02/22	PRESENCIAL	SUBGERENCIA OPERATIVA	PETICIÓN	21/02/22	15
0276	22/02/22	PRESENCIAL	OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y GESTIÓN DOCUMENTAL	PETICIÓN	22/02/22	15

**INFORME DE AUDITORIA
CONTROL INTERNO**



0279	22/02/22	PRESENCIAL	SUBGERENCIA OPERATIVA	PETICIÓN	22/02/22	15
0331	02/03/22	VENTANILLA ÚNICA (CORREO)	SECRETARÍA GENERAL	PETICIÓN	02/03/22	15
0342	03/03/22	PRESENCIAL	SUBGERENCIA OPERATIVA	PETICIÓN	03/03/22	15
0369	07/03/22	VENTANILLA ÚNICA (CORREO)	SECRETARÍA GENERAL	PETICIÓN	07/03/22	15
0382	09/03/22	VENTANILLA ÚNICA (CORREO)	TALENTO HUMANO	PETICIÓN	09/03/22	15
0389	11/03/22	VENTANILLA ÚNICA (CORREO)	SUBGERENCIA FINANCIERA	PETICIÓN	11/03/22	15
0428	16/03/22	PRESENCIAL	OFICINA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS Y LOGÍSTICOS	PETICIÓN	16/03/22	15
0430	17/03/22	VENTANILLA ÚNICA (CORREO)	OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y GESTIÓN DOCUMENTAL	QUEJA	17/03/22	15
0445	22/03/22	VENTANILLA ÚNICA (CORREO)	SECRETARÍA GENERAL	PETICIÓN	22/03/22	15
0478	24/03/22	VENTANILLA VIRTUAL (WEB)	SUBGERENCIA OPERATIVA	PETICIÓN	24/03/22	15
0489	25/03/22	VENTANILLA ÚNICA (CORREO)	SECRETARÍA GENERAL	PETICIÓN	25/03/22	30
0492	25/03/22	VENTANILLA ÚNICA (CORREO)	SECRETARÍA GENERAL	PETICIÓN	25/03/22	30
0530	02/04/22	PRESENCIAL	OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y GESTIÓN DOCUMENTAL	QUEJA	04/04/22	15
0544	05/04/22	VENTANILLA ÚNICA (CORREO)	SECRETARÍA GENERAL	PETICIÓN	05/04/22	15

**INFORME DE AUDITORIA
CONTROL INTERNO**



0552	06/04/22	PRESENCIAL	SECRETARÍA GENERAL	PETICIÓN	06/04/22	15
0583	08/04/22	VENTANILLA ÚNICA (CORREO)	OFICINA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS Y LOGÍSTICOS	PETICIÓN	08/04/22	15
0586	11/04/22	VENTANILLA ÚNICA (CORREO)	TALENTO HUMANO	PETICIÓN	11/04/22	15
0608	18/04/22	VENTANILLA ÚNICA (CORREO)	SECRETARÍA GENERAL	PETICIÓN	18/04/22	15
0615	19/04/22	VENTANILLA ÚNICA (CORREO)	OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y GESTIÓN DOCUMENTAL	PETICIÓN	19/04/22	15
0623	19/04/22	VENTANILLA ÚNICA (CORREO)	SUBGERENCIA OPERATIVA	PETICIÓN	19/04/22	15
0636	21/04/22	VENTANILLA ÚNICA (CORREO)	OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y GESTIÓN DOCUMENTAL	PETICIÓN	22/04/22	15
0637	22/04/22	PRESENCIAL	SUBGERENCIA OPERATIVA	PETICIÓN	22/04/22	15
0657	27/04/22	PRESENCIAL	OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y GESTIÓN DOCUMENTAL	PETICIÓN	27/04/22	15
0658	27/04/22	VENTANILLA ÚNICA (CORREO)	SECRETARÍA GENERAL	PETICIÓN	27/04/22	15
0666	28/04/22	VENTANILLA ÚNICA (CORREO)	SECRETARÍA GENERAL	PETICIÓN	28/04/22	15
0687	02/05/22	VENTANILLA ÚNICA (CORREO)	SUBGERENCIA OPERATIVA	PETICIÓN	03/05/22	15
0721	04/05/22	VENTANILLA ÚNICA (CORREO)	SUBGERENCIA OPERATIVA	PETICIÓN	04/05/22	15

**INFORME DE AUDITORIA
CONTROL INTERNO**



0756	10/05/22	VENTANILLA ÚNICA (CORREO)	TALENTO HUMANO	PETICIÓN	10/05/22	15
0770	12/05/22	PRESENCIAL	OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y GESTIÓN DOCUMENTAL	PETICIÓN	12/05/22	15
0821	19/05/22	VENTANILLA ÚNICA (CORREO)	SECRETARÍA GENERAL	PETICIÓN	19/05/22	15
0834	20/05/22	PRESENCIAL	SUBGERENCIA OPERATIVA	PETICIÓN	20/05/22	15
0839	20/05/22	VENTANILLA ÚNICA (CORREO)	SECRETARÍA GENERAL	PETICIÓN	20/05/22	15
0842	20/05/22	VENTANILLA VIRTUAL (WEB)	OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y GESTIÓN DOCUMENTAL	PETICIÓN	23/05/22	15
0849	23/05/22	VENTANILLA VIRTUAL (WEB)	SUBGERENCIA FINANCIERA	PETICIÓN	23/05/22	15
0861	25/05/22	VENTANILLA ÚNICA (CORREO)	TESORERIA	PETICIÓN	25/05/22	15
0873	26/05/22	VENTANILLA ÚNICA (CORREO)	SECRETARÍA GENERAL	PETICIÓN	26/05/22	15
0877	27/05/22	VENTANILLA VIRTUAL (WEB)	SECRETARÍA GENERAL	PETICIÓN	27/05/22	15
0900	31/05/22	VENTANILLA VIRTUAL (WEB)	SUBGERENCIA OPERATIVA	PETICIÓN	02/06/22	15
0920	06/06/22	VENTANILLA ÚNICA (CORREO)	SUBGERENCIA OPERATIVA	PETICIÓN	06/06/22	15
0942	10/06/22	VENTANILLA ÚNICA (CORREO)	SUBGERENCIA FINANCIERA	PETICIÓN	10/06/22	15

**INFORME DE AUDITORIA
CONTROL INTERNO**



0948	11/06/22	PRESENCIAL	OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y GESTIÓN DOCUMENTAL	PETICIÓN	13/06/22	15
0961	14/06/22	VENTANILLA ÚNICA (CORREO)	OFICINA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS Y LOGÍSTICOS	PETICIÓN	14/06/22	15
0963	14/06/22	VENTANILLA ÚNICA (CORREO)	SECRETARÍA GENERAL	PETICIÓN	14/06/22	15
0970	15/06/22	VENTANILLA ÚNICA (CORREO)	SECRETARÍA GENERAL	PETICIÓN	15/06/22	15
0978	17/06/22	PRESENCIAL	SUBGERENCIA OPERATIVA	PETICIÓN	17/06/22	15
0985	17/06/22	VENTANILLA VIRTUAL (WEB)	OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y GESTIÓN DOCUMENTAL	QUEJA	21/06/22	15
1013	24/06/22	PRESENCIAL	TALENTO HUMANO	PETICIÓN	24/06/22	15
1024	24/06/22	PRESENCIAL	SUBGERENCIA OPERATIVA	QUEJA	28/06/22	15
1025	24/06/22	PRESENCIAL	OFICINA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS Y LOGÍSTICOS	QUEJA	28/06/22	15
1027	25/06/22	PRESENCIAL	SUBGERENCIA OPERATIVA	QUEJA	28/06/22	15
1049	30/06/22	PRESENCIAL	SUBGERENCIA OPERATIVA	QUEJA	30/06/22	15
1062	01/07/22	PRESENCIAL	OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y GESTIÓN DOCUMENTAL	QUEJA	01/07/22	15
1070	02/07/22	VENTANILLA VIRTUAL (WEB)	OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y GESTIÓN DOCUMENTAL	PETICIÓN	05/07/22	15

**INFORME DE AUDITORIA
CONTROL INTERNO**



1074	04/07/22	PRESENCIAL	OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y GESTIÓN DOCUMENTAL	PETICIÓN	05/07/22	15
1112	07/07/22	VENTANILLA ÚNICA (CORREO)	OFICINA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS Y LOGÍSTICOS	PETICIÓN	07/07/22	15
1113	07/07/22	VENTANILLA ÚNICA (CORREO)	CONTROL INTERNO	PETICIÓN	07/07/22	15
1127	11/07/22	VENTANILLA VIRTUAL (WEB)	OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y GESTIÓN DOCUMENTAL	QUEJA	11/07/22	15
1183	15/07/22	VENTANILLA ÚNICA (CORREO)	SECRETARÍA GENERAL	PETICIÓN	15/07/22	15
1198	18/07/22	PRESENCIAL	OFICINA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS Y LOGÍSTICOS	QUEJA	18/07/22	15
1199	18/07/22	PRESENCIAL	OFICINA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS Y LOGÍSTICOS	QUEJA	18/07/22	15
1205	19/07/22	PRESENCIAL	SUBGERENCIA OPERATIVA	QUEJA	19/07/22	15
1217	21/07/22	PRESENCIAL	OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y GESTIÓN DOCUMENTAL	QUEJA	21/07/22	15
1232	22/07/22	PRESENCIAL	SUBGERENCIA OPERATIVA	QUEJA	22/07/22	15
1234	22/07/22	VENTANILLA ÚNICA (CORREO)	CONTROL INTERNO	PETICIÓN	22/07/22	15
1256	25/07/22	VENTANILLA ÚNICA (CORREO)	SECRETARÍA GENERAL	PETICIÓN	25/07/22	15

Lo anterior corresponde a un muestreo de Enero a julio de 2022:

70 peticiones
20 quejas
3 denuncias
2 reclamos

De lo anterior, de acuerdo con la revisión al cuadro anterior suministrado por la oficina de atención al ciudadano se evidencia:

CLASIFICACION	NUMERO DEL MUESTREO	RESPONDIDAS OPORTUNAMENTE	RESPONDIDAS EXTEMPORANEAMENTE	SIN RESPONDER
PETICION	70	38	24	8
QUEJAS	20	10	10	0
DENUNCIAS	3	1	2	0
RECLAMOS	2	1	1	0
TOTAL, REVISADO	95	50	37	8

Se anexa cuadro de muestreo revisado (ANEXO 1)

Se evidencia además un error en el cuadro de radicación que contiene una casilla referente a días ejecutados, ya que no concuerdan el número de días utilizado que cada dependencia para responder la PQRSDC, es decir los días que pasaron desde que se le asignó hasta que fue respondida la PQRSDC y de esta manera se dificulta el control, seguimiento y verificación de la información, por lo tanto, se recomienda su revisión y ajuste.

Es importante recordar lo establecido por el Gobierno Nacional en el Decreto 491 de 2020 ART 5. Ampliación de términos para atender las peticiones. Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, social y Ecológica se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así: Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción. Lo anterior, por las medidas de urgencia adoptadas por el Gobierno, en el marco de la Emergencia Económica, debido a la pandemia COVID-19. Cabe resaltar, además, que la emergencia sanitaria por Decreto 655 de 2022 se prorrogó hasta junio 30 de 2022.

Así mismo, cabe recordar, que a través de la Ley 2207 de 2022 sancionada el 17 de mayo de 2022, se derogaron los artículos 5 y 6 del Decreto 491 de 2020, mediante el cual el Gobierno Nacional había tomado varias medidas de urgencia para garantizar la atención y prestación de los servicios por parte del Estado en medio de la pandemia ocasionada por el Covid 19.

Es decir que, con la nueva Ley, el tiempo para dar respuesta a los derechos de petición vuelve a ser de 15 días, tal como lo establece el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA). Igualmente, las peticiones de documentos y de información, que tenían un plazo de 10 días, con el Decreto de la emergencia se habían ampliado en su plazo para resolverse dentro de los veinte 20 días siguientes a su recepción.

Por su parte, las peticiones mediante las cuales se hubiera elevado una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo habían aumentado su plazo de 30 a 35 días siguientes a su recepción. Todos estos plazos volvieron a su estado original tras la derogación del artículo 5 del Decreto 491 de 2020.

Teniendo en cuenta lo anterior, desde que los términos para resolver PQRSDC volvieron a su estado original, es decir, a partir de mayo de 2022, y teniendo en cuenta el muestreo escogido se evidencian 40 PQRSDC entrantes de mayo a julio de 2022, según el cuadro reportado por la oficina de atención al ciudadano, de las cuales:

22 fueron contestadas oportunamente

13 fueron contestadas extemporáneamente, incumpliendo lo establecido en la ley la ley 1755 de 2015 art 14.

5 Sin respuesta, incumpliendo lo establecido en la ley la ley 1755 de 2015 art 14.

Con respecto al cuadro en Excel de seguimiento de la documentación recibida en la ventanilla única de la entidad, se requiere reforzar los conocimientos frentes a la clasificación de conceptos, es decir, tener la claridad en cuando se considera una petición, queja, reclamo, solicitud, denuncia y/o consulta. Así mismo, en lo que respecta a los términos de respuesta establecidos por ley para cada concepto. Ya que se evidencia el mismo tiempo de respuesta para todos los conceptos por iguales decir 15 días y la norma es clara cuando define los términos de respuesta por ley 1755 de 2015 Art 14. lo siguiente:

- ✓ Regla general: 15 días hábiles
- ✓ Solicitud de documentos e información: 10 días hábiles
- ✓ Consulta:30 días hábiles
- ✓ Entrega de copias: 3 días hábiles

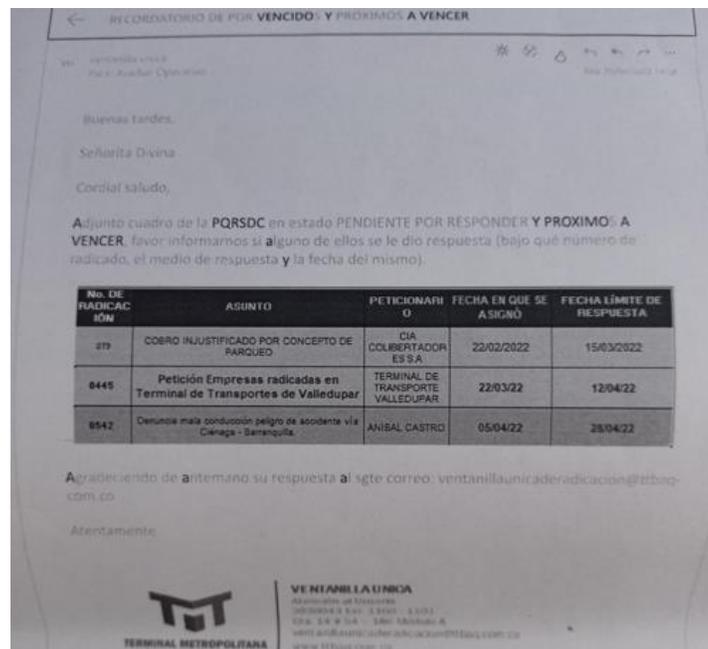
SEGUIMIENTOS POR PARTE DE LA OFICINA DE ATENCION AL CIUDADANO

La oficina de atención al ciudadano realiza un recordatorio a cada oficina de las PQRSDC pendientes por contestar, las que se encuentran próximas a vencer e informan aquellas que no han sido contestadas.

A la fecha de la auditoria se evidencian los siguientes correos emitidos por la oficina de atención al ciudadano a las diferentes áreas encargadas de responder las PQRSDC recibidas en la entidad, con el fin de hacer un recordatorio sobre aquellas PQRSDC pendientes por contestar o aquellas que están próximas a vencerse.

A continuación, se evidencia la siguiente información:

Recordatorio a Subgerencia Operativa (20 de Abril de 2022)



RECORDATORIO DE POR VENCIDO Y PROXIMOS A VENCER

Buenas tardes,
Señorita Divina,
Cordial saludo,

Adjunto cuadro de la PQRSDC en estado PENDIENTE POR RESPONDER Y PROXIMOS A VENCER, favor informarnos si alguno de ellos se le dio respuesta (bajo qué número de radicado, el medio de respuesta y la fecha del mismo).

No. DE RADICACION	ASUNTO	PETICIONARIO O ASIGNO	FECHA EN QUE SE ASIGNO	FECHA LIMITE DE RESPUESTA
879	COBRO INJUSTIFICADO POR CONCEPTO DE PARQUEO	CIA COLIBERTADOR ES S.A.	22/02/2022	15/03/2022
8445	Petición Empresas radicadas en Terminal de Transportes de Valledupar	TERMINAL DE TRANSPORTE VALLEDUPAR	22/03/22	12/04/22
8542	Denuncia mala conducción peligro de accidente vía Ciénaga - Barranquilla.	ANISAL CASTRO	05/04/22	28/04/22

Atendiendo de antemano su respuesta al sgte correo: ventanillaunicaderadicacion@tbbq.com.co

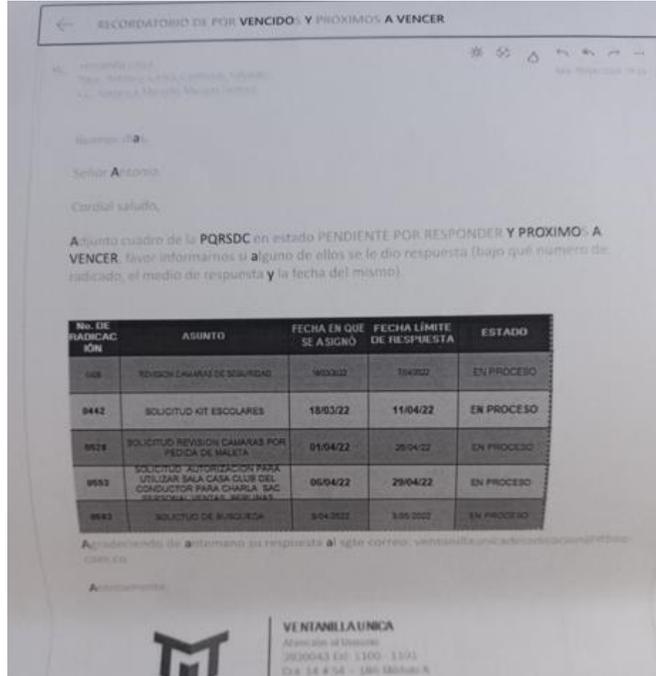
Atentamente

**VENTANILLA ÚNICA**
Atención al Ciudadano
Calle 14 # 100 - 1000
Cra. 14 # 100 - 1000
Ventanilla Única de Atención al Ciudadano
www.tbbq.com.co

INFORME DE AUDITORIA CONTROL INTERNO



Recordatorio para logística y servicios administrativos (20 de abril de 2021)



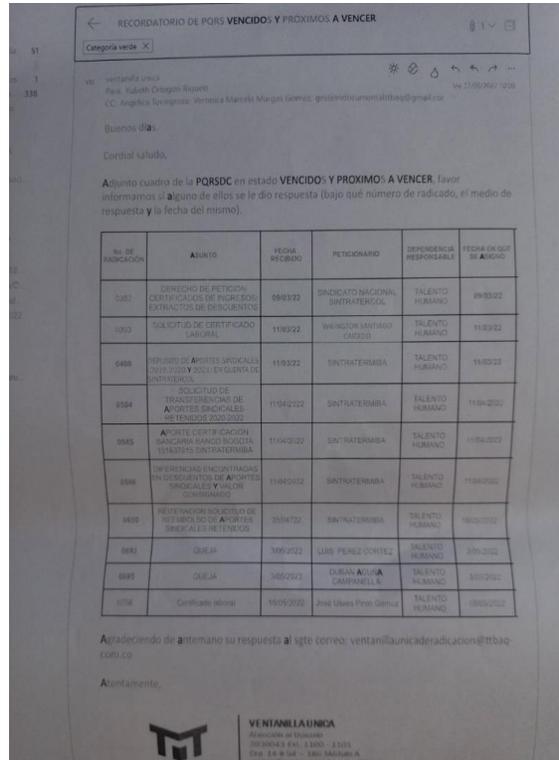
Recordatorio a oficina de Atención al ciudadano (27 de Mayo de 2022)



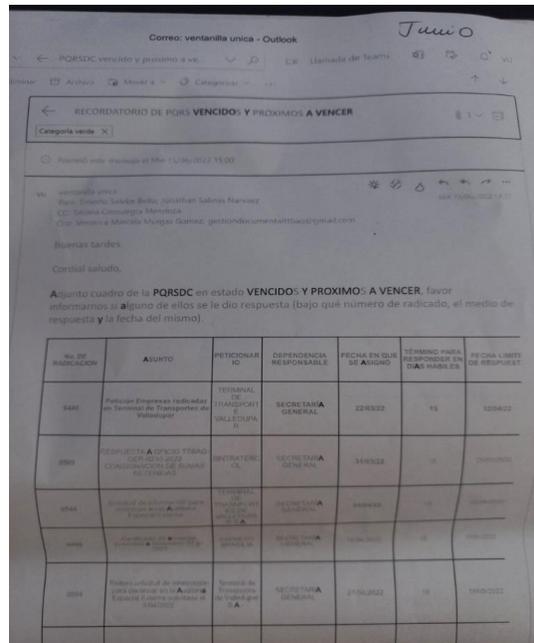
INFORME DE AUDITORIA CONTROL INTERNO



Recordatorio a oficina de Talento humano (27 de Mayo de 2022)



Recordatorio a Secretaria General (15 de Junio de 2022)



INFORME DE AUDITORIA CONTROL INTERNO



Recordatorio a Subgerencia Financiera (17 de Junio de 2022)

← RECORDATORIO DE PORS VENCIDOS Y PROXIMOS A VENCER

De: Ventanilla Unica
Para: Roberto Ernesto Arroyo
Cc: gpbarranquillatrans@terminal.com, Verónica Mazaletta Muñoz Gómez

Buenas tardes,
Cordial saludo,

Adjunto cuadro de la PQRSDC en estado VENCIDO Y PROXIMO A VENCER, favor informarnos si alguno de ellos se le dio respuesta (bajo qué número de radicado, el medio de respuesta y la fecha del mismo).

No. DE RADICACION	ASUNTO	PETICIONARIO	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA EN QUE SE ASIGNO	TÉRMINO PARA RESPONDER EN DÍAS HÁBILES	FECHA LIMITE DE RESPUESTA
3389	PETICION EXTRAJUDICIAL DE DESCONTINUIDAD DE SERVICIOS DE SUBGERENCIA	SUBGERENCIA	SUBGERENCIA FINANCIERA	11/05/22	15	20/05/22
3662	PETICION DE ASISTENCIA OPERACIONES DE SUBGERENCIA	SUPERTRANSPORTE	SUBGERENCIA FINANCIERA	28/04/2022	15	13/05/22
3648	SOLICITUD	MINIBUS CAROL	SUBGERENCIA FINANCIERA	23/05/2022	15	07/06/22
3883	DEFECHO DE PETICION DE SUBGERENCIA FINANCIERA	COMPTAN	SUBGERENCIA FINANCIERA	21/05/2022	15	05/06/22
3962	CUOTA DE ALISTAR JUNIO 2022	CONTRALORIA	SUBGERENCIA FINANCIERA	18/05/22	15	02/06/22
3963	REQUERIMIENTO DE INFORMACION PARA SUBGERENCIA FINANCIERA	ALTA FUNCIONARIA DE CONTROL INTERNO	SUBGERENCIA FINANCIERA	09/05/22	15	23/05/22
3964	REQUERIMIENTO DE INFORMACION PARA SUBGERENCIA FINANCIERA	ALTA FUNCIONARIA DE CONTROL INTERNO	SUBGERENCIA FINANCIERA	09/05/22	15	23/05/22

Agradecemos de antemano su respuesta al siguiente correo: ventanillaunicaderadicacion@tbaq.com.co

Atentamente,

VENTANILLA UNICA
Atención al Usuario
3930043 Ext. 1100 - 1101
Calle 54 No. 124 - Barranquilla S.A.

Recordatorio a oficina de Control Interno (11 de julio de 2022)

11/7/22, 12:19 Gmail - Buenos días, cordial saludo, en el siguiente adjunto remito los números de radicados que esta próximo a vencer

recepcion administrativa <rattbaq@gmail.com>

Buenos días, cordial saludo, en el siguiente adjunto remito los números de radicados que esta próximo a vencer

recepcion administrativa <rattbaq@gmail.com> 11 de julio de 2022, 10:42
Borrador

No. DE RADICACION	ASUNTO	PETICIONARIO	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA EN QUE SE ASIGNO	TÉRMINO PARA RESPONDER EN DÍAS HÁBILES	FECHA LIMITE DE RESPUESTA
1113	Solicitud informe de gestión	MINTRANSPORTE	CONTROL INTERNO	07/07/2022	15	29/07/2022

TERMINAL METROPOLITANA
de Transportes de Barranquilla S.A.
CON SEGURO USO LA TERMINAL

Jeisyf De avila Carrillo.
Pasante - Recepción administrativa
Teléfono: 3930043 Ext. 1101
Barranquilla - Colombia

**INFORME DE AUDITORIA
CONTROL INTERNO**



Recordatorio a oficina de Atención al ciudadano (26 de julio de 2022)

Buenos Días, recordatorio de PQRSDC, próximo a vencer.

recepcion administrativa <rattbaq@gmail.com>
para jefeatencionalciudadano

No. DE RADICACIÓN	ASUNTO	PETICIONARIO	DEPENDENCIA RESPONSABLE
1074	QUEJA	ANGIE SANCHEZ	OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y GESTIÓN DOCUMENTAL
1127	QUEJA	MERLY CANO	OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y GESTIÓN DOCUMENTAL

Recordatorio para logística y servicios administrativos (21 de julio de 2021)

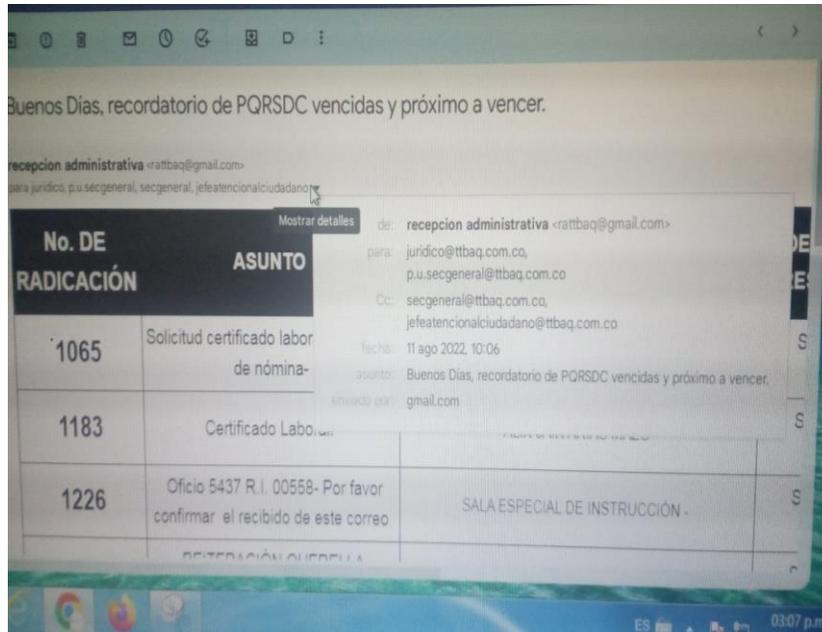
Adjunto envío respuestas de radicados 1025-1072-1198-1199-1210

Saludos.
ANTONIO CONTRERAS
Oficina Servicios Administrativos y Logísticos

De: recepcion administrativa <rattbaq@gmail.com>
Enviado: jueves, 21 de julio de 2022 15:08
Para: Antonio Carlos Contreras Salcedo <jefeserviciosadministrativos@ttbaq.com.co>
Cc: Veronica Marcela Murgas Gomez <jefeatencionalciudadano@ttbaq.com.co>
Asunto: buenas tardes, recordatorio de PQRSDC vencidas y próximo a vencer

No. DE RADICACIÓN	ASUNTO	PETICIONARIO	DEPENDENCIA RESPONSABLE
0961	SOLICITUD PLAN DE ACCIÓN USO EFICIENTE Y GESTION DE PLÁSTICO DE UN SOLO USO	BARRANQUILLA VERDE	OFICINA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS Y LOGÍSTICOS

Recordatorio Asesor jurídico-Secretaria General (11 agosto de 2022)



RESULTADOS DE LA AUDITORIA (HALLAZGOS)

FORTALEZAS

- La entidad cuenta con los medios y /o canales internos de atención al ciudadano, que garanticen la recepción de la información referente a solicitudes y PQRSDC, por parte de los usuarios, de conformidad con lo establecido en el MIPG. política de servicio al ciudadano/ lineamientos de la política de servicio al ciudadano de diciembre 2020 (Departamento nacional de planeación /departamento administrativo de la función pública)

HALLAZGOS (OBSERVACIONES)

- No se evidencia cumplimiento del plan de acción de la política de servicio al ciudadano en la actividad referente a "Medición a la satisfacción del usuario", de conformidad con las fechas establecidas para el cumplimiento de la actividad. Incumpliendo lo establecido en el MIPG. Política de servicio al Ciudadano / Dimensión Evaluación de resultados.
- No se evidencia un plan de discapacidad e inclusión social, de conformidad con los lineamientos establecidos por el gobierno nacional en esta materia ley estatutaria 1618 de 2013 "Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad"

- No se evidencia la elaboración y aprobación del documento caracterización de los usuarios a los cuales está dirigido el servicio y a quienes son objeto de atención, ya que la información que se logre recabar permitirá el diseño estratégico del servicio y su ejecución, y de conformidad con la guía de caracterización de ciudadanos emitido por el gobierno nacional- Función Pública- Minteric- DNP. MIPG. Política de Direccionamiento estratégico y Planeación- Lineamientos política de servicio al ciudadano 2020.
- Durante la vigencia 2022, de enero a Julio, se evidencian PQRSDC, con respuestas extemporáneas y sin contestar (Del muestreo de 95 PQRSDC entrantes, se evidencia que 37 fueron contestadas extemporáneamente y 8 sin respuesta con términos vencidos), incumpliendo con lo establecido por la ley 1755 de 2015 art 14. El Código Contencioso Administrativo en su artículo 31.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda revisar, ajustar y unificar toda la información referente a manuales, procedimientos, instructivos, políticas de servicio y atención al ciudadano, PQRS, formatos sobre buzón de sugerencias, con el fin de organizar y estandarizar las actividades, y generar un mayor control y mejora en el proceso. de conformidad con lo establecido por el gobierno nacional en esta materia MIPG- Política de Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos.
- Se hace necesario revisar el cuadro de seguimiento de documentación recibida en la ventanilla única de la entidad, con el fin de establecer los criterios y reforzar los conocimientos en los conceptos de cuando se considera una petición, queja, reclamo, solicitud, denuncia y/o consulta. Así mismo, en lo que respecta a los términos de respuesta establecidos por ley para cada concepto.
- Se recomienda la identificación y tratamiento de los riesgos de gestión del proceso. De conformidad con los lineamientos establecidos por el Gobierno nacional – MIPG- MECI- Administración del riesgo.
- Toda información actualizada debe ser reportada y aprobada por el responsable de coordinar la implementación de la política de servicio al ciudadano, es decir, el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, garantizando la adecuada armonización de recursos y esfuerzos institucionales para la mejora del servicio y la articulación con las demás políticas de gestión y desempeño institucional en el marco del MIPG, particularmente con las siguientes políticas de la relación Estado – Ciudadano.

- Es necesario que una vez se ajuste y actualice la información referente a atención y servicio al ciudadano, esta se actualice en la página web de la entidad de conformidad con lo establecido por la Ley de transparencia y acceso a la información pública (Ley 1712 de 2014 art 11 y Ley 1437 de 2011 Art 8).
- Se recomienda tener en cuenta las oportunidades de mejora establecidas en el autodiagnóstico y las recomendaciones dada por la función pública en la medición del FURAG, de la vigencia 2021, con el fin de establecer acciones de mejora en el cumplimiento de la política de servicio al ciudadano.
- Se recomienda la actualización en la página web de los costos de reproducción para la vigencia 2022, de conformidad con Resolución 1519 del 24 de agosto del 2020, “Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos”.
- Se recomienda la actualización de la información de trámites y servicios: <https://www.ttbaq.com.co/tramites-y-servicios/>, en donde se describe los diferentes tipos de trámites y servicios el marco legal, el medio para solicitar o gestionar el trámite y servicio, el procedimiento y requisitos,, ya que se evidencian los costos de trámites y servicios para la vigencia 2021, de conformidad con Resolución 1519 del 24 de agosto del 2020, “Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos”.
- Se recomienda incluir dentro del plan de capacitaciones de la entidad, a los lineamientos de la política pública de servicio al ciudadano emitida por el DNP y función pública emitida en diciembre 2020, capacitaciones referentes a la política de servicio al ciudadano, procedimiento de PQRSDC, con el fin de reforzar lo conocimiento y competencias del personal involucrado en el proceso. Cabe recordar que el servidor público que ingrese a la administración, de acuerdo con el Decreto 815 de 2018, debe cumplir con las competencias comportamentales comunes, y siguiendo el enfoque de transversalidad de la política de servicio al ciudadano y la necesidad de garantizar la excelencia en la prestación del servicio en todos los momentos de interacción del ciudadano con el Estado, se expidió la Resolución 667 de 2018, a través de la cual se definen competencias laborales para las áreas o procesos de la Relación Estado – ciudadano.

- Se recomienda realizar socializaciones o jornadas de sensibilización a los jefes y/o líderes de procesos encargados de responder oportunamente las PQRSDC, con el fin de reforzar la normatividad aplicable referente a los términos de respuesta establecidos por ley. Así como, concientizar sobre las sanciones a que haya lugar acerca de la falta de atención a las peticiones y a los términos para resolverlas (Código Contencioso Administrativo art 31).
- Se recomienda realizar la medición de la satisfacción al usuario para la vigencia 2022 con el fin de establecer las acciones de mejora pertinentes, cumpliendo con el plan de acción de la oficina y el plan anticorrupción y de atención al ciudadano de la vigencia 2022. De conformidad con lo establecido en el MIPG- Dimensión Evaluación de Resultados.
- Se recomienda revisar y ajustar las actividades del Plan anticorrupción y atención al ciudadano en lo referente al componente sobre mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, de conformidad con la Ley 1474 de 2011/ estrategias para la construcción del plan anticorrupción y atención al ciudadano versión 2.
- Se recomienda revisar con las áreas involucradas lo referentes a canales electrónicos la Resolución 1519 de 2020 que adopta las Directrices de Accesibilidad Web (o la que se encuentre vigente) y establece los lineamientos de diseño y operación de los sitios web, las condiciones para la publicación de contenidos audiovisuales subtítulos, las condiciones de los subtítulos, e instrucciones para la construcción de documentos para que sean accesibles.
- Se recomienda revisar con las áreas involucradas lo referente a accesibilidad a espacios físicos, la aplicabilidad de la Norma Técnica de Accesibilidad al Medio Físico NTC 6047 de 2013 para los espacios de atención presencial al ciudadano y generar acciones enfocadas hacia el cumplimiento de los estándares internacionales de accesibilidad universal (En caso de aplicabilidad)

ANEXOS

- Planeación de Auditoría de Control Interno: Cierre presupuestal.
- Carta de Salvaguarda – Auditoría cierre presupuestal
- CUADRO MUESTREO DE PQRSDC

RIESGOS

Esta auditoria se realiza teniendo en cuenta los posibles riesgos identificados por el proceso en la ejecución de las actividades, relacionados con:

- Incumplimiento en la normatividad vigente
- Incumplimiento en los términos para responder y atender las PQRSDC.
- Falta de competencias del personal encargado del área.
- Recibir dadivas para beneficio propio o de un tercero
- Mala atención en la prestación del servicio



EDILSA VEGA PEREZ

**AUDITOR
ASESOR CONTROL INTERNO**