



INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS A JUNIO 2022

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 2022 al 30 de junio de 2022;

Para la elaboración de este informe se tomó como fuente de información el informe presentado por la oficina de Atención al ciudadano, el cual contiene la información de las PQRSDC entrantes en la entidad en el primer semestre 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 A JUNIO 2022

De conformidad a la información suministrada por la Oficina de Atención al ciudadano, se recibieron 1065 documentos, en la entidad a corte de junio 2022, de los cuales así:

Cuadro 1

TIPO	TOTAL, RECIBIDOS	%
CONSULTA	17	1.6%
DENUNCIA	7	0.66%
INFORMACION	234	21.97%
INVITACION	69	6.47%
NOTIFICACION	536	50.32%
PETICION	172	16.15%
QUEJA	26	2.44%
RECLAMO	3	0.3%
SUGERENCIA	1	0.09%
TOTAL	1065	100%





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 semestre de 2022, el medio presencial, es el medio por el cual se recibió el mayor número de documentos (PQRSDC) en la entidad, como se describe a continuación:

Cuadro 2

MEDIO	TOTAL
PRESENCIAL	597
VENTANILLA UNICA(Correo)	444
VENTANILLA VIRTUAL (PÁGNA WEB)	24

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

DOCUMENTACION RECIBIDA QUE REQUIERE RESPUESTA (PQRSDC)

De conformidad con la información recibida por la oficina de atención al ciudadano, encontramos que del total de documentación recibida 1065, solo 226 requieren respuesta de acuerdo con lo establecido por ley y 839 no requieren respuesta por ser informativas. Como se describe a continuación:

Cuadro 3

ESTADO	TOTAL	%
EN PROCESO - CON FECHA LIMITE DE RESPUESTA VENCIDA	13	1%
FINALIZADO	213	20%
NO REQUIERE RESPUESTA	839	79%
TOTAL	1065	100%

PORCENTAJE DE ATENCION OPORTUNA

De acuerdo con el cuadro anterior, de las 226 que requieren respuesta (PQRSDC) recibidas, se respondieron 213 fueron respondidas a junio 30 de 2022 y 13 no se respondieron (termino de respuesta vencido).



Ahora bien, analizando la información, evidenciamos en cuanto a la atención oportuna lo siguiente:

Cuadro 4:

ESTADO	TOTAL	%
RESPONDIDAS DENTRO DEL TERMINO LEGAL	140	62%
RESPONDIDAS FUERA DEL TERMINO LEGAL	73	32%
SIN RESPONDER CON TERMINO DE RESPUESTA VENCIDO	13	6%
TOTAL	226	100%

De las 226 PQRSDC recibidas a corte de junio 2022, se respondieron 140 dentro del término legal, es decir, un porcentaje del 61.94%.

Así mismo, de las 226 PQRSDC recibidas a corte de junio 2022, se respondieron extemporáneamente 73, es decir, un porcentaje del 32.3%.

Y sin responder con término de respuesta vencido se evidencia un total de 13 PQRSDC, es decir, un porcentaje aproximado del 5.8%.

Se evidencia además la siguiente información por dependencias así:

Cuadro 5:

DEPENDENCIA	TOTAL	RESPONDIDAS	%	SIN RESPONDER	%	NO REQUIEREN RESPUESTA	%
CONTROL INTERNO	4	2	1%	0	0%	2	0%
COOPROPIEDAD	2	0	0%	0	0%	2	0%
GERENCIA	11	3	1%	0	0%	8	1%
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	50	36	17%	0	0%	14	2%
OFICINA DE PLANEACIÓN	4	2	1%	0	0%	2	0%
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS Y LOGIST.	34	11	5%	1	8%	22	3%
REVISORIA FISCAL	1	1	0%	0	0%	0	0%
OFICINA DE SISTEMAS	2	0	0%	0	0%	2	0%
SECRETARIA GENERAL	131	51	24%	4	31%	76	9%
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA	6	0	0%	0	0%	6	1%
SUBGERENCIA FINANCIERA	465	24	11%	0	0%	441	53%
SUBGERENCIA OPERATIVA	126	51	24%	2	15%	73	9%
TALENTO HUMANO	227	30	14%	6	46%	191	23%
TESORERIA	2	2	1%	0	0%	0	0%
TOTAL	1065	213	100%	13	100%	839	100%

PQRSD	TOTAL
ENVIADA A OTRA INSTITUCIÓN	0
TOTAL	0





Del cuadro 5 se observa que del total de las PQRSDC que requieren respuesta 226 (Respondidas (213) y sin responder con términos vencidos (13), las dependencias que recibieron más PQRSDC fueron:

- ✓ Secretaria General: 51
- ✓ Subgerencia Operativa: 51
- ✓ Oficina de Atención al Ciudadano: 36
- ✓ Talento Humano: 30
- ✓ Subgerencia Financiera: 24

Se recomienda que de las 213 PQRSDC respondidas, se especifique por dependencia las respuestas dentro del término de ley, así como las extemporáneas., con el fin de establecer controles y buscar acciones correctivas para la mejora, en cumplimiento de la ley.

De igual forma, en el cuadro 5 se observa que, a la fecha de este informe, a corte de junio 2022, no se respondieron 13 PQRSDC y pertenece a las siguientes dependencias:

- ✓ Talento humano: 6
- ✓ Secretaria general: 4
- ✓ Subgerencia operativa: 2
- ✓ Servicios advtos y logísticos: 1

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.

PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

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

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

Es así, como al momento de realizar las estadísticas para la atención a las PQRSD, se recomienda, identificar el porcentaje de PQRSD contestadas dentro de los plazos o términos definidos por ley y aquellos contestados extemporáneamente, detallando la información por dependencias.

OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

- ✓ En el informe que envía la oficina de atención al ciudadano se identifica dentro del total de las PQRSDC recibidas , el total de PQRSDC que fue respondido dentro de los términos, las respondidas extemporáneamente y a las que no se les dio respuesta, sin embargo, se recomienda especificar por dependencias las respuestas dentro del término y las extemporáneas, con el fin de evidenciar los procesos que no están cumpliendo con la atención oportuna de as PQRSDC de conformidad con lo establecido por ley o aquellos que no han dado respuesta, analizando las razones o las causas del incumplimiento y tomar así las acciones correctivas y preventivas necesarias con base a la normatividad en esta materia.
- ✓ Se evidencian respuestas a las PQRSDC fuera de los términos establecidos por ley en un porcentaje del 32.3%, así mismo, se evidencian la no repues



VIGILADO
SuperTransporte





a las PQRSDC recibidas con términos vencidos en un porcentaje del 5.8%, Se requiere realizar un seguimiento y control estricto a la atención a las PQRSDC por parte de la oficina encargada de llevar las estadísticas, así como también, las dependencias encargadas de dar respuesta, de conformidad con lo establecido en el MIPG- MECI referente a las responsabilidades de la primera línea de defensa (jefes y Equipos de trabajo).

- ✓ Para la mejora continua en la prestación del servicio, se recomienda y es importante, identificar 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.
- ✓ Si bien existe un manual para la atención al ciudadano, se recomienda estudiar y analizar el hecho de documentar un procedimiento exclusivo para la atención y seguimiento a las peticiones quejas, reclamos, solicitudes, denuncias y consultas recibidas en la entidad.
- ✓ Es vital realizar una sensibilización con todos los líderes y sus equipos de trabajo con el fin de socializar el manual de atención al ciudadano y más aún en lo referente al trámite y plazos para contestar oportunamente las PQRSD de conformidad con la ley, así como, las sanciones que acarrea el incumplimiento.
- ✓ Se recomienda socializar y concientizar 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 17585 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



VIGILADO
SuperTransporte





(15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

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

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

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

- El Código Contencioso Administrativo en su artículo 31 establece: “La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata esta Parte Primera del Código; constituirán falta gravísima para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con la ley disciplinaria”.



EDILSA VEGA PEREZ
Asesor Control Interno

