



INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS A DICIEMBRE 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 Julio de 2022 al 30 de diciembre 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 segundo 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 DE JULIO A DICIEMBRE 2022

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

Cuadro 1

TIPO	TOTAL, RECIBIDOS	%
CONSULTA	4	0.29%
DENUNCIA	7	0.50%
INFORMACION	379	27.52%
INVITACION	5	0.36%
NOTIFICACION	747	54.24%
PETICION	129	9.37%
QUEJA	47	3.41%
RECLAMO	3	0.218%
SUGERENCIA	0	0.0%
SOLICITUD DE INFORMACION	56	4.066%



VIGILADO SuperTransporte





TOTAL	1377	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 segundo semestre de 2022, que 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	700
CORREO ELECTRÓNICO	645
PÁGINA WEB	32

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 1377, solo 245 requirieron respuesta de acuerdo con lo establecido por ley y 1132 no requieren respuesta por ser informativas, invitaciones, notificaciones. Como se describe a continuación:

Cuadro 3

ESTADO	TOTAL	%
EN PROCESO CON LÍMITE DE RESPUESTA VENCIDA	29	2.10%
FINALIZADO	216	15.68
NO REQUIERE RESPUESTA	1132	82.20%
TOTAL, RECIBIDAS	1377	100%



PORCENTAJE DE ATENCION OPORTUNA

De acuerdo con el cuadro anterior, de las 245 que requirieron respuesta (PQRSDC) recibidas, se respondieron 216 fueron respondidas oportunamente de julio a diciembre de 2022 y 29 con fecha extemporánea de respuesta. Lo anterior arrojando un porcentaje de atención oportuna del 88.16%.

Se evidencia además la siguiente informacion por dependencias asi:

Cuadro 5: TERCER TRIMESTRE 2022

DEPENDENCIA	TOTAL	PQR RESPONDIDAS	%	SIN RESPONDER	%
CONTROL INTERNO	10	10	1%	0	0%
COOPROPIEDAD	3	3	0%	0	0%
GERENCIA	7	7	1%	0	0%
ATENCIÓN AL CIUDADANO	40	40	6%	0	0%
OFICINA DE PLANEACIÓN	1	1	0%	0	0%
SERV ADMINISTRATIVOS Y LOGISTICOS	30	30	4%	0	0%
OFICINA DE SISTEMAS	15	15	2%	0	0%
TALENTO HUMANO	209	209	30%	0	0%
OFICINA DE TESORERIA	4	4	1%	0	0%
REVISORIA FISCAL	1	1	0%	0	0%
SECRETARIA GENERAL	70	66	10%	4	100%
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA	9	9	1%	0	0%
SUBGERENCIA FINANCIERA	247	247	36%	0	0%
SUBGERENCIA OPERATIVA	52	52	7%	0	0%
TOTAL	698	694	100%	4	100%

PQRSD	TOTAL
ENVIADA A OTRA INSTITUCIÓN	0
TOTAL	0

Del cuadro 5 se observa que, del total de las PQRSDC, 4 se encuentran sin responder con términos vencidos, correspondientes a secretaria General.





Cuadro 6: CUARTO TRIMESTRE 2022

DEPENDENCIA RESPONSABLE	TOTAL	PQR RESPONDIDAS	%	PQR PENDIENTES	%
CONTROL INTERNO	7	7	1%	0	0%
COOPROPIEDAD	6	6	1%	0	0%
GERENCIA	6	6	1%	0	0%
OFICINA DE ATENCION AL CIUDADANO	45	40	6%	5	19%
OFICINA DE PLANEACION	1	1	0%	0	0%
OFICINA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS Y LOGÍSTICOS	16	11	2%	5	19%
OFICINA DE SISTEMAS	19	19	3%	0	0%
OFICINA DE TALENTO HUMANO	137	129	20%	8	31%
OFICINA DE TESORERIA	8	8	1%	0	0%
REVISORIA FISCAL	1	1	0%	0	0%
SECRETARIA GENERAL	79	76	12%	3	12%
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA	7	7	1%	0	0%
SUBGERENCIA FINANCIERA	271	270	41%	1	4%
SUBGERENCIA OPERATIVA	76	72	11%	4	15%
TOTAL	679	653	1	26	1

PQRSD	TOTAL
ENVIADA A OTRA INSTITUCIÓN	0
TOTAL	0

Del cuadro 6 se observa que, del total de las PQRSDC, 26 se encuentran pendientes por responder con términos vencidos, correspondientes a las siguientes oficinas:

- Oficina de Atención al ciudadano: 5
- Oficina de servicios advtos y logísticos: 5
- Oficina de talento Humano: 8
- Secretaria general:3
- Subgerencia financiera: 1
- Subgerencia Operativa :1

Es importante 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 página 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.

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 en proceso o pendientes, 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 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 tomar así las acciones correctivas y preventivas necesarias con base a la normatividad en esta materia.
- ✓ 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 con el fin de establecer controles y definir responsabilidades de conformidad con lo establecido por ley.
- ✓ Se requiere sensibilizar continuamente a todos los líderes y sus equipos de trabajo 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 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. 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



VIGILADO
SuperTransporte





petionario, 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



VIGILADO
SuperTransporte

