



INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS JULIO A DICIEMBRE 2023

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 2023 al 30 de diciembre de 2023

Para la elaboración de este informe se tomó como fuente de información el informe presentado por la oficina de Atención al ciudadano, el cual contiene la información de las PQRSDC entrantes en la entidad en el tercer y cuarto trimestre, a través de los diferentes medios de recepción, así como, la atención dada para su respuesta oportuna.

De igual forma, este informe tiene como objeto determinar el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas y efectuar las recomendaciones que sean necesarias a la Alta gerencia y a los responsables de los procesos, aportando al mejoramiento continuo de la Entidad.

DOCUMENTACION RECEPCIONADAS EN LA ENTIDAD DE JULIO A DICIEMBRE 2023

De conformidad a la información suministrada por la Oficina de Atención al ciudadano, se recibieron 1186 documentos, en la entidad de julio a diciembre de 2023, de los cuales así:

TABLA1

TIPO	TOTAL, RECIBIDOS DE JULIO A SEPTIEMBRE 2023	TOTAL, RECIBIDOS DE OCTUBRE A DICIEMBRE 2023	TOTAL
DENUNCIA	3	5	8
NOTIFICACION	241	222	463
PETICION	14	81	95
QUEJA	16	6	22
RECLAMO	6	8	14
SUGERENCIA	1	0	1





Solicitud de información entre entidades publicas	10	6	16
SOLICITUD DE INFORMACION (consulta)	249	318	567
TOTAL	540	646	1186

MEDIOS POR LOS CUALES SE RECIBEN

De conformidad con el informe suministrado por la oficina de atención al ciudadano, se evidencia que, durante el tercer y cuarto trimestre de 2023, el correo electrónico, es el medio por el cual se recibió el mayor número de documentos (PQRSDC) en la entidad como se describe a continuación:

TABLA 2

MEDIO	TERCER TRIMESTRE	CUARTO TRIMESTRE
	TOTAL	TOTAL
CORREO ELECTRÓNICO	271	345
PRESENCIAL	255	280
PÁGINA WEB	14	21
TOTAL	540	646

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

DOCUMENTACION RECIBIDA QUE REQUIERE RESPUESTA (PQRSDC)

De conformidad con la información recibida por la oficina de atención al ciudadano, encontramos que del total de documentación recibida en el segundo semestre 2023 es 1186 y 879 no requieren respuesta por ser informativas, invitaciones, notificaciones. Solo 263 requirieron respuesta de acuerdo con lo establecido por ley Como se describe a continuación:

TABLA 3

ESTADO	TERCER TRIMESTRE	CUARTO TRIMESTRE	TOTAL
EN PROCESO AL MOMENTO DEL INFORME	15	29	44
FINALIZADO	91	172	263
NO REQUIERE RESPUESTA	434	445	879
TOTAL, RECIBIDAS	540	646	1186





PORCENTAJE DE ATENCION OPORTUNA

TERCER TRIMESTRE

ESTADOS POR TIEMPO DE RESPUESTA	TOTAL	%
FINALIZADOS EN EL TIEMPO DE RESPUESTA	73	68,9%
FINALIZADOS EXTEMPONEOS	18	17,0%
PENDIENTES EN EL TIEMPO DE RESPUESTA	12	11,3%
PENDIENTES EXTEMPONEOS	3	2,8%
TOTAL	106	100%

Durante el tercer trimestre, de las 106 que requirieron respuesta (PQRSDC) recibidas, 73 fueron respondidas oportunamente de julio a septiembre de 2023 y 18 con fecha extemporánea de respuesta. Así mismo se reportaron 3 pendientes por responder extemporáneos, para un total de extemporáneos de 21 respuestas extemporáneas y 12 pendientes por responder dentro del tiempo de respuesta al momento del reporte- Lo anterior arrojando un porcentaje de atención oportuna del 68.86%

Se evidencia además la siguiente información por dependencias así:

TABLA 4: TERCER TRIMESTRE 2023

DEPENDENCIA RESPONSABLE	TOTAL	PQRSDC RESPONDIDAS- GESTIONADAS	%	PQRSDC PENDIENTE	%
GERENCIA	6	6	1%	0	0,0%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	1	1	0%	0	0,0%
SECRETARIA GENERAL	55	48	9%	7	1,3%
OFICINA DE ATENCIONAL CIUDADANO Y GESTION DOCUMENTAL	45	45	9%	0	0,0%
OFICINA DE PLANEACION	3	3	1%	0	0,0%
OFICINA DE SISTEMA	0	0	0%	0	0,0%
SUBGERENCIA FINANCIERA	161	159	30%	2	0,4%
OFICINA DE PRESUPUESTO	1	1	0,2%	0	0,0%
OFICINA DE TESORERIA	22	21	4%	1	0,2%
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA	0	0	0%	0	0,0%
OFICNA DE TALENTO HUMANO	155	155	30%	0	0,0%
OFICINA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS Y LOGISTICOS	30	28	5%	2	0,4%
SUBGERENCIA OPERATIVA	61	58	11%	3	0,6%
TOTAL	540	525	97%	15	3%

PQRSDC	TOTAL
ENVIADA A OTRA INSTITUCIÓN	0
TOTAL	0





De la tabla 4, se observa que, del total de las PQRSDC, que el tercer trimestre 2023, 15 se encontraban pendientes por responder, 12 dentro del término de respuesta y 3 sin responder extemporáneamente correspondiente a las oficinas:

- Secretaria general: 7
- Subgerencia Financiera: 2
- Oficina de servicios administrativos y logísticos:2
- Oficina de Tesorería:1
- Secretaria general:3

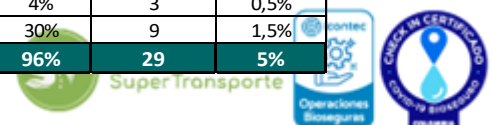
CUARTO TRIMESTRE

ESTADOS POR TIEMPO DE RESPUESTA	TOTAL	%
FINALIZADOS EN EL TIEMPO DE RESPUESTA	108	54,0%
FINALIZADOS EXTEMPONEOS	63	31,5%
PENDIENTES EN EL TIEMPO DE RESPUESTA	22	11,0%
PENDIENTES EXTEMPONEOS	7	3,5%
TOTAL	200	100%

Para el cuarto trimestre de las 200 que requirieron respuesta (PQRSDC) recibidas, 108 fueron respondidas oportunamente de octubre a diciembre de 2023 y 63 con fecha extemporánea de respuesta. 7 sin responder con tiempo de respuesta extemporánea, para un total de 70 extemporáneas y 22 se encuentra pendiente por respuesta dentro del tiempo de respuesta. Lo anterior arrojando un porcentaje de atención oportuna del 54%.

TABLA 5: CUARTO TRIMESTRE 2023

DEPENDENCIA RESPONSABLE	TOTAL	PQRSDC RESPONDIDAS- GESTIONADAS	%	PQRSDC PENDIENTE	%
GERENCIA	2	2	0%	0	0,0%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	2	2	0%	0	0,0%
SECRETARIA GENERAL	54	43	7%	11	1,8%
OFICINA DE ATENCIONAL CIUDADANO Y GESTION DOCUMENTAL	43	43	7%	0	0,0%
OFICINA DE PLANEACION	2	2	0%	0	0,0%
OFICINA DE SISTEMA	1	1	0%	0	0,0%
SUBGERENCIA FINANCIERA	190	189	31%	1	0,2%
OFICINA DE CONTABILIDAD	2	2	0%	0	0,0%
OFICINA DE PRESUPUESTO	0	0	0,0%	0	0,0%
OFICINA DE TESORERIA	26	22	4%	4	0,6%
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA	0	0	0%	0	0,0%
OFICINA DE TALENTO HUMANO	104	103	17%	1	0,2%
OFICINA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS Y LOGISTICOS	28	25	4%	3	0,5%
SUBGERENCIA OPERATIVA	191	182	30%	9	1,5%
TOTAL	645	616	96%	29	5%





PQRSDC	TOTAL
ENVIADA A OTRA INSTITUCIÓN	0
TOTAL	0

De la tabla 5, se observa que, del total de las PQRSDC, 29 se encontraban pendientes por responder 22 dentro de los términos de respuesta y 7 con términos vencidos, correspondientes a las siguientes oficinas:

- Secretaría general:11
- Subgerencia financiera: 1
- Tesorería: 4
- Oficina de talento Humano: 1
- Oficina de servicios advtos y logísticos: 3
- Subgerencia Operativa :9

De lo anterior, en el segundo semestre 2023, se observa lo siguiente:

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

Lo anterior, evidencia un porcentaje de atención oportuno del 59.150% durante el segundo semestre 2023, lo que evidencia una disminución con respecto al porcentaje de atención oportuna del primer semestre de 2023 que fue del 60.68%





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://www.ttbaq.com.co/MANUAL-DE-ATENCION-AL-CIUDADANO-2021.pdf)

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

- ✓ Se evidencia en el tercer trimestre de 2023 un porcentaje de atención oportuno del 68.86% y durante el cuarto trimestre 2023 se evidencia un porcentaje de atención oportuna del 54%, lo que evidencia una disminución del porcentaje de cumplimiento oportuno de respuesta entre el tercer y cuarto trimestre 2023, por lo cual se requiere realizar un seguimiento y control estricto a la atención a las PQRSDC no solo por parte de la oficina encargada de llevar las estadísticas, sino de las dependencias encargadas de dar respuesta, teniendo en cuenta lo establecido en el MIPG en cuanto a las responsabilidades de la primera línea de defensa (Jefes y equipos de trabajo).
- ✓ Se recomienda realizar la actualización del manual de atención al ciudadano y socializarlo con las partes interesadas.
- ✓ 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 poder así tomar las acciones correctivas y preventivas necesarias con base a la normatividad en esta materia.
- ✓ Se recomienda la identificación de las quejas más repetitivas recibidas en la entidad, con la finalidad de analizar su causa raíz y poder así, tomar las acciones preventivas y correctivas pertinentes.
- ✓ Se recomienda 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 la normatividad vigente.



Operaciones Seguras





- ✓ Se requiere la sensibilización continua a los líderes y sus equipos de trabajo en lo referente al trámite y plazos para contestar oportunamente las PQRSD de conformidad con la ley, así como, las sanciones que acarrea el incumplimiento. Así mismo, se reitera socializar y concientizar continuamente a los líderes de procesos y sus equipos de trabajo acerca de la normatividad en esta materia, teniendo en cuenta los siguiente:

- El artículo 23 de la Constitución Política de Colombia dice textualmente: “Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales”. La ley 1437 de 2011, precisa que toda petición deberá ser resuelta máximo dentro de los siguientes 15 días hábiles, con algunas excepciones como solicitud de documentos que deberán ser resueltos durante los 10 días hábiles siguientes a la recepción. Las peticiones relacionadas con asuntos de los cargos cuentan con 30 días hábiles para su respuesta.
- La ley 1755 de 2015 Art 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.
- El Código Contencioso Administrativo en su artículo 31 establece: “La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata esta Parte Primera del Código; constituirán falta gravísima para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con la ley disciplinaria”.

EDILSA VEGA PEREZ
Asesor Control Interno



VIGILADO
SuperTransporte

