

	INFORMES DE CONTROL INTERNO	CEV – FR-014	
		VERSION	1
		Fecha de Emisión	
		27/08/2018	

INFORME DE PQRSD PRIMER TRIMESTRE 2023 OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO			
FECHA PRESENTACION	25 ABRIL 2024	PERIODO INFORMADO	I TRIMESTRE 2024
I. NORMATIVIDAD			
Normatividad Externa			
<p>Constitución Política, artículos 23</p> <p>Ley 1437 de 2011, Código Contencioso Administrativo: Del cual se extraen las formalidades y términos para atender las solicitudes y peticiones presentadas por los ciudadanos ante cualquier entidad del Estado.</p> <p>Ley 1474 de 2011. Estatuto Anticorrupción, por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>Decreto 103 de 2015, Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.</p> <p>Decreto 1166 de 2016, Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.</p> <p>Decreto 1799 de 2017, Modelo Integrado de Planeación y Gestión. Dimensión Información y Comunicación. Gestión de la Información externa.</p> <p>Ley 87 del 29 de noviembre de 1993</p> <p>Resolución Interna No. 3867 de 2017; por medio de la cual se organiza el trámite interno y decisión de las peticiones y se reglamenta la atención de las quejas y reclamos.</p>			

I. INTRODUCCION

El presente informe corresponde al seguimiento realizado a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas y atendidas por los procesos de la ITTB y la percepción de los grupos de valor, durante el periodo comprendido entre el 1ro de enero y 30 de Marzo del 2024.

II.OBJETIVO

Determinar la oportunidad de las respuestas y el nivel de percepción de los servicios y trámites ofrecidos por la ITTB y a su vez formular recomendaciones a la alta dirección y a los líderes de los procesos para el mejoramiento continuo de la prestación del servicio a los usuarios por parte de la ITTB.

III.ALCANCE

Se revisará todas las PQRSD remitidas a los líderes de procesos y a los funcionarios encargados como primera línea de defensa y segunda línea de defensa (división jurídica). Correspondiente al periodo entre enero a marzo del 2024.

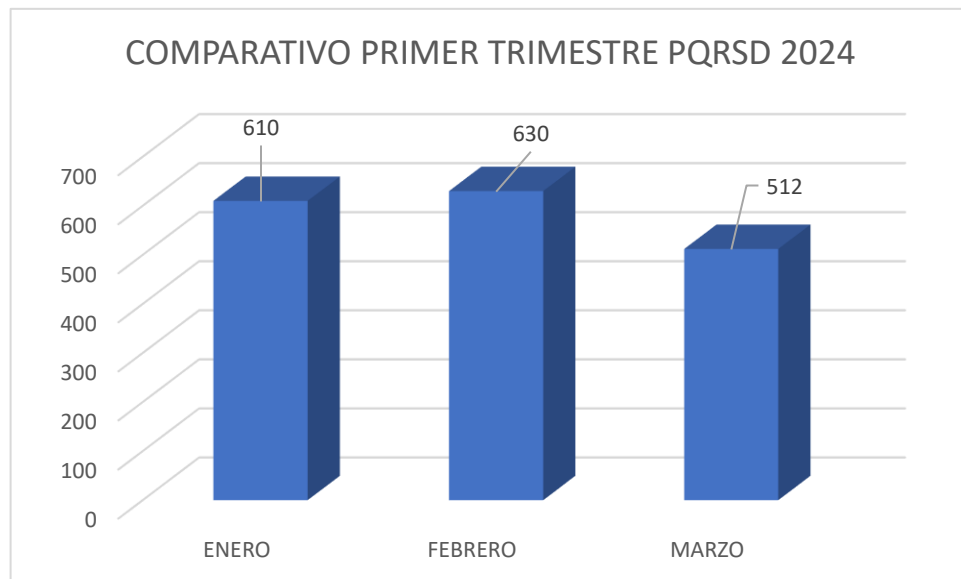
IV FUENTE DEL DATO

La fuente del dato lo constituye la información consolidada y obtenida del sistema de PQRSD de la I.T.T.B, entre los meses de enero a marzo de la actual vigencia.

V. DESARROLLO DEL INFORME

PQRSD RECIBIDAS PRIMER SEMESTRE 2023

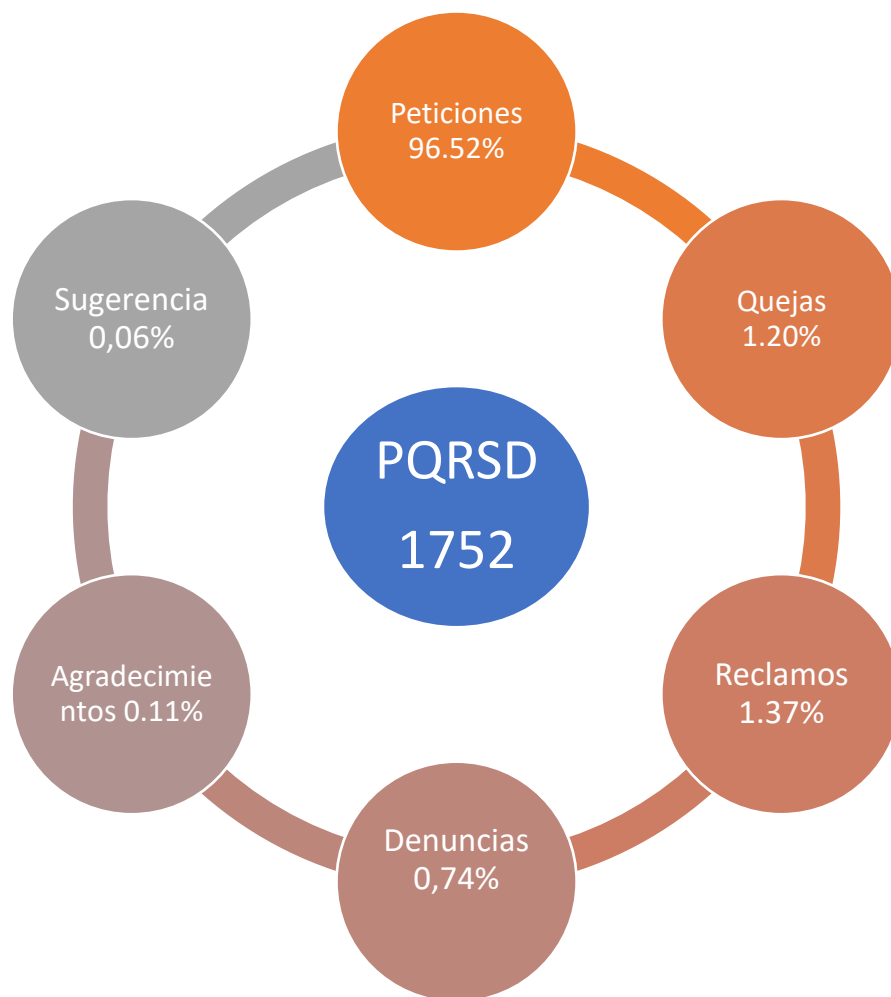
A continuación, se relacionan **las PQRSD recibidas durante el primer semestre de la vigencia 2023** por el sistema de PQRSD de la ITTB.



Como se observa en la gráfica, la ITTB recibió un total de 1752 PQRSD; entre las cuales, se estima un promedio mensual de 584 PQRSD.

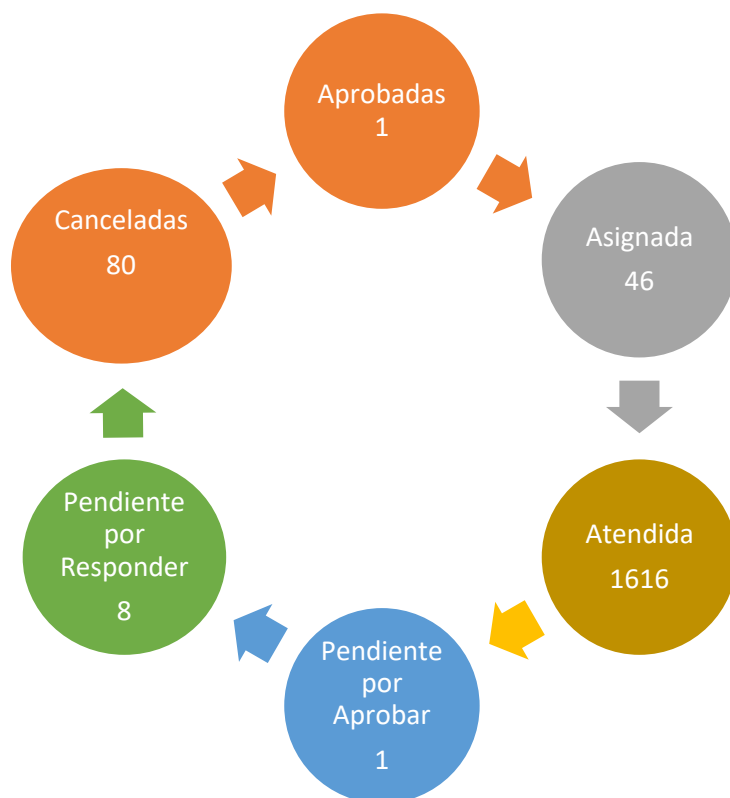
TIPO DE PQRSD RECIBIDA EN LA VIGENCIA 2023

Se detalla a continuación el tipo de la 1752 PQRSD



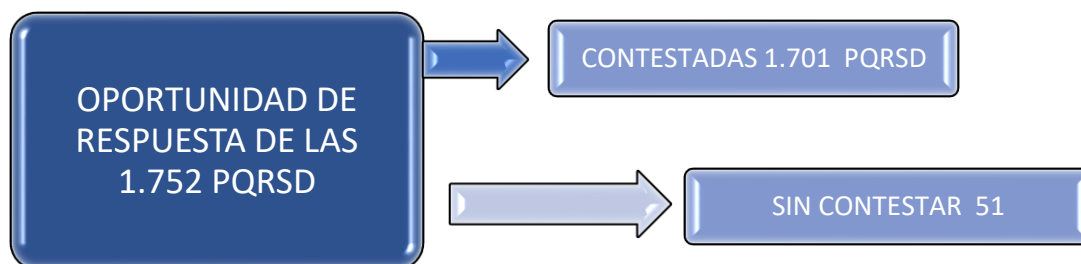
Como se puede observar en las gráficas de las PQRSD, La Petición es el tipo de PQRSD más recibido en la ITTB con un 96,52% del total de las PQRSD. El 3.48% restante hace referencia a las Quejas, Reclamos, Agradecimientos, Sugerencias y Denuncias

ESTADO DE LAS 1752 PQRSD RECIBIDAS EN EL PRIMER TRIMESTRE E DE LA VIGENCIA 2024



Teniendo en cuenta el estado de las PQRSD, se evidencia lo siguiente:

- ✓ Mil Seiscientos Dieciséis (1.616) PQRSD en estado ATENDIDAS, lo que nos indica que se brindó la solución al usuario o peticionario.
- ✓ Una (1) en estado APROBADA, por lo cual se insta al responsable en realizar la gestión y cerrar la PQRSD hasta quedar en estado ATENDIDA
- ✓ Una (1) en estado PENDIENTES POR APROBAR, es decir se encuentra para revisión y aprobación del líder del proceso.
- ✓ Ocho (8) en estado PENDIENTES POR RESPONDER
- ✓ Cuarenta y Seis (46) en estado ASIGNADAS, lo que nos indica que fueron asignadas desde el usuario de correspondencia, pero no han sido revisadas por los responsables
- ✓ Ochenta (80) en estado CANCELADAS, con motivo de estar repetidas, se cancelan.

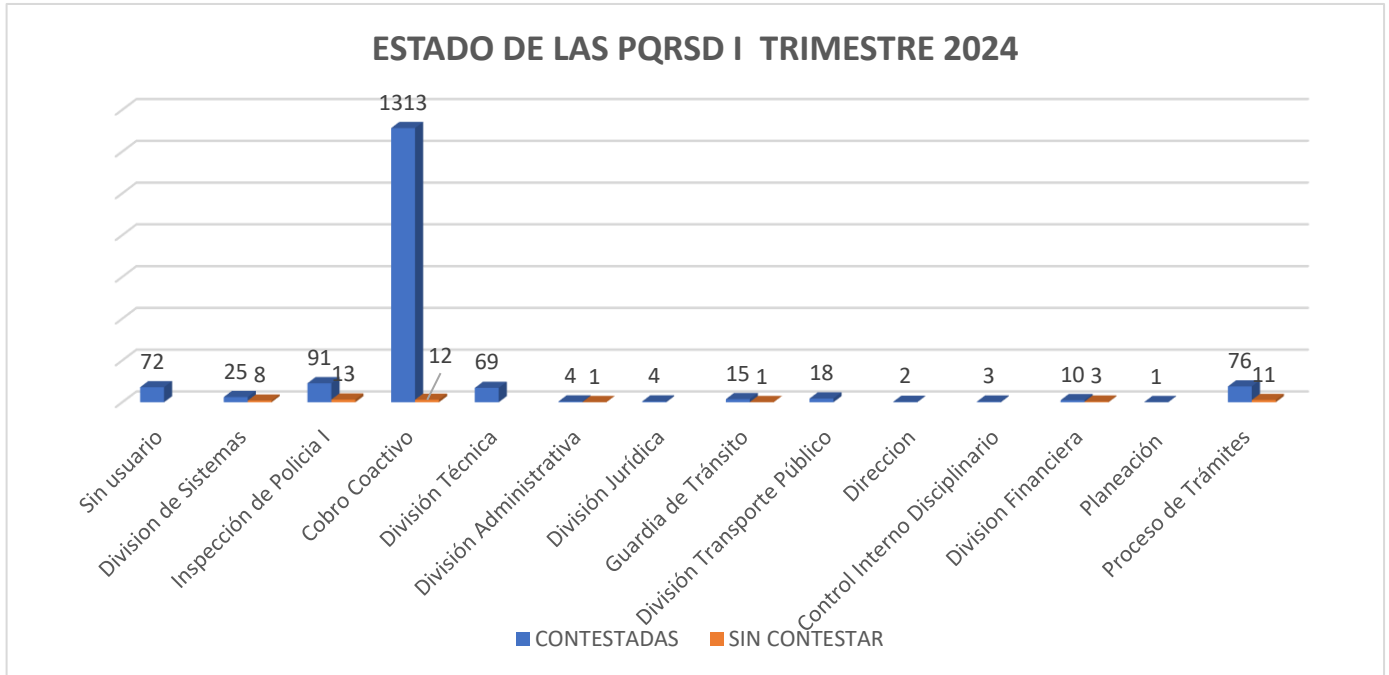


Teniendo en cuenta la información anterior; es decir el estados en que se encuentran las PQRSD en el sistema, se determina que las descritas en el presente informe como PQRSD contestadas, son las que evidenciamos en el sistema en estado ATENDIDAS. Las cuales corresponden al 97% del total de las PQRSD recibida en el sistema.

El 3% se encuentra sin contestar (51) como son, las que se registran en el sistema en estado aprobada, asignada, pendientes por aprobar y pendientes por responder, aunque se observa respuesta en alguna de ellas, se encuentra pendiente en cerrar la PQRSD y trasladar al estado ATENDIDA, con el fin de verificar que sí se dio la respuesta o solución al peticionario.

Las 51 peticiones sin contestar a la fecha del informe, se pudo observar que todas se encuentran fuera de los términos para dar respuesta.

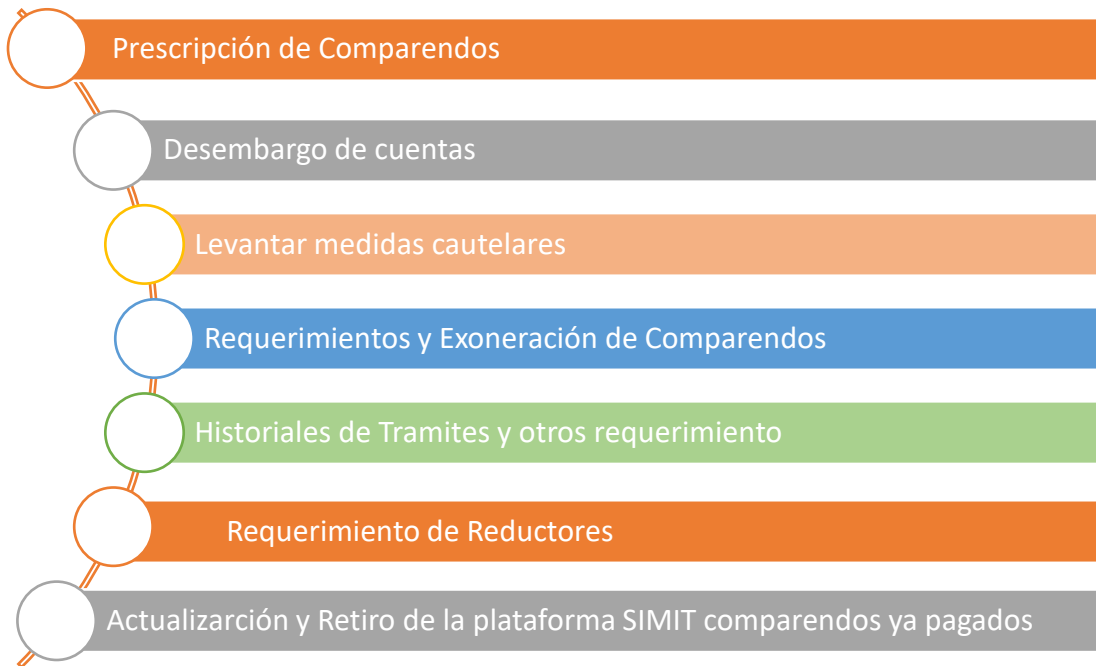
PQRSD (1.752) ASIGNADA POR DIVISIONES O PROCESOS



Las Gráficas nos determinan que los siguientes procesos son los que recibieron mayor cantidad de peticiones durante el proceso evaluado:

- ✓ la oficina de cobro coactivo durante el periodo evaluado es la oficina con mayor cantidad de peticiones, la cual recibió 1.313 peticiones, de las cuales se encuentran presuntamente sin contestar 12.
- ✓ El Proceso Contravencional recibió 104 peticiones, de las cuales se encuentran presuntamente 13 sin contestar.
- ✓ El proceso de Seguridad Vial recibió 87 peticiones de las cuales resolvieron su totalidad.
- ✓ El proceso de Trámites recibió 87 peticiones; de las cuales se encuentran presuntamente por contestar 11
- ✓ El proceso Sistemas de Información y Comunicación, recibió 33 peticiones; de las cuales se encuentran presuntamente sin contestar 8.

MOTIVOS DE PQRSD



Se insta a la entidad y a los responsables de la primera línea de defensa a plantear alternativas y acciones correctivas que permitan minimizar las peticiones con mayor reincidencia como es la solicitud de prescripciones de comparendos que oscilan en el 80% de las PQRSD; seguida de levantamiento de embargos, medidas cautelares, requerimiento de exoneraciones, historiales de trámites, reductores de velocidad, actualización y retiro de plataforma SIMIT.

TUTELAS

De acuerdo con la información suministrada desde la división jurídica, la entidad recibió 15 tutelas durante el primer trimestre. Lo que puede indicar que la entidad no esta dando cumplimiento a las peticiones realizadas en los términos establecidos.

TUTELAS DE ENERO 2024

ITEM	No. RADICADO	ACCIONANTE	FUNCIONARIO	ENTIDAD JUDICIAL
1	2014-014	LUIS ALEJANDRO GALVIS BLANCO	MARTHA PICO- MIREYA ORTIZ	JUZGADO TERCERO CIVIL MUNICIPAL PEQUEÑAS CAUSAS
2	20240000600	WALDO ABREO	CESAR ARDILA	SEXTO PENAL MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA
3	0003-2024	CARLOS ATENCIA	CESAR ARDILA	JUZGDO DECIMO PENAL MUNICIPAL DE BOGOTA
4	2024357	ARLEY XIOMARA VILLMIZAR	CESAR ARDILA	JUZGADO TERCERO PENAL MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA
5	202410012	EDGAR RAMIRO ORTIZ	CESAR ARDILA	JUZGADO 19 LABORAL DEL CIRCUITO DE BOGOTA

TUTELAS DE FEBRERO 2024

ITEM	No. RADICADO	ACCIONANTE	FUNCIONARIO	ENTIDAD JUDICIAL
1	2024-00102	HEBERTO JIMÉNEZ MORALES	CESAR ARDILA	JUZGADO PRIMERO DE PEQUEÑAS CAUSAS Y COMPETENCIA MULTIPLE DE BOGOTÁ-
2	20240003600	CARLOS ALBERTO DURANGO PEREZ	CESAR ARDILA	JUZGADO SEXTO PENAL MUNICIPAL CON FUNCIONES MIXTAS DE BARRANCABERMEJA
3	2024 00023	RONALD OSWALDO MANT	CESAR ARDILA	JUZGADO TERCERO PENAL MUNICIPAL
4	202400081	ROBERTO EMILIO TIRADO	CESAR ARDILA	JUZGADO PRIMERO PROMISCOUO DE FAMILIA
5	2024-00016	DIANA MARCELA ARIAS	MARTHA PICO	JUZGADO NOVENO PENAL DEL CIRCUITO

6	. 2024-00038	LEONARDO FAVIO MEZA RODRÍGUEZ	CESAR ARDILA	JUZGADO CUARTO CIVIL MUNICIPAL
7	2024-00176	CESAR AUGUSTO CASTELLÓN HERNÁNDEZ	CESAR ARDILA	JUZGADO CUARTO CIVIL MUNICIPAL

TUTELAS DE MARZO 2024

ITEM	No. RADICADO	ACCIONANTE	FUNCIONARIO	ENTIDAD JUDICIAL
1	2024-00075	SAUL VESGA VESGA	EMPERATRIZ AVILA	JUZGADO CUARTO PENL MUNICIPAL
2	2024-00233	JHON FREDY BENJAMIN VALDES CIRO	CESAR ANDRES ARDILA	JUZGADO CUARTO CIVIL MUNICIPAL
3	024-00032	RAFAEL ALBERTO VELASCO BAYUELO	MARTHA LILIANA PICO	JUZGADO DECIMO PENALMUNICIPAL

RECOMENDACIONES DEL INFORME DE PQRSD

- ✓ Se recomienda a la ITTB a realizar la encuesta de satisfacción del usuario, con el fin de ser incluida la percepción en el informe semestral ó anual.
- ✓ Se insta a los lideres de procesos a dar respuestas oportunas, a los peticionarios ya que el incumplimiento de los términos, pueden generar posibles tutelas, desacatos, y sanciones a la dirección de la entidad.
- ✓ Se insta a los lideres de proceso como primeras líneas de defensa, y a las segunda líneas de defensa (división jurídica), a dar cumplimiento al manual de atención y gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD, adoptado en la entidad mediante Resolución No. 23000664 del 2023



SANDRA LINEY ALHUCEMA AREVALO
Asesor de Control Interno

Sonia Barrera Bautista
Elaboró