

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

<b>INFORME DE PQRSD PRIMER SEMESTRE 2022 OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO</b>			
<b>FECHA PRESENTACION</b>	<b>20 DE ENERO</b>	<b>PERIODO INFORMADO</b>	<b>II SEMESTRE 2022</b>
<b>I.      NORMATIVIDAD</b>			
<b>Normatividad Externa</b>			
<p>Constitución Política, artículos 23</p> <p><b>Ley 1437 de 2011</b>, 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><b>Ley 1474 de 2011</b>. 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><b>Ley 1755 de 2015</b>. 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><b>Ley 1712 de 2014</b>. 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><b>Decreto 103 de 2015</b>, Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.</p> <p><b>Decreto 1166 de 2016</b>, Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la parte 2 del libro 2 del <b>Decreto 1069 de 2015</b>, Decreto único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.</p> <p><b>Decreto 1799 de 2017</b>, 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><b>Resolución Interna No. 3867 de 2017</b>; 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 31 de diciembre del 2022.

## **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 diciembre del 2022

## **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 marzo a diciembre. Igualmente se cuentan con los datos de enero y febrero obtenidos del correo de PQRSD de la entidad.

## **V. DESARROLLO DEL INFORME**

## PQRSD RECIBIDAS EN LA VIGENCIA 2022

Durante el primer bimestre, no se contaba con el programa de correspondencia de PQRSD, la información se toma del correo electrónico así:

Periodo	Cantidad
Enero	46
Febrero	21
<b>TOTAL</b>	<b>67</b>

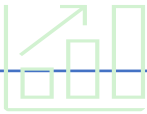
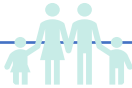
A partir del mes de marzo la entidad, implementa el sistema de correspondencia PQRSD, en la revisión realizada con corte a diciembre del 2022, se evidencia que la entidad recibe 5403 PQRSD, entre las cuales se encuentran en estado cancelado 297 PQRSD.

A continuación, se relacionan **las PQRSD recibidas durante la vigencia 2022** por el sistema de PQRSD.

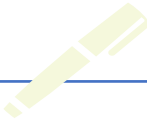
PERIODO	CANTIDAD
marzo	439
abril	344
mayo	463
junio	410
julio	486
agosto	625
septiembre	397
octubre	382
noviembre	642
diciembre	1215
<b>Total</b>	<b>5403</b>

# COMPARATIVO 2021 vs 2022

Se observa un incremento del 228% en las PQRSD recibidas por parte de los usuarios, para la vigencia 2022 se recibieron 5403 y en la 2021 se recibieron 1646



El incremento puede obedecer en que en la actual vigencia se cuenta con el sistema de PQRSD, el cual permite llevar un mejor control de todas las PQRSD que ingresan a la ITTB. En la 2021 no se contaba con un registro confiable de las PQRSD



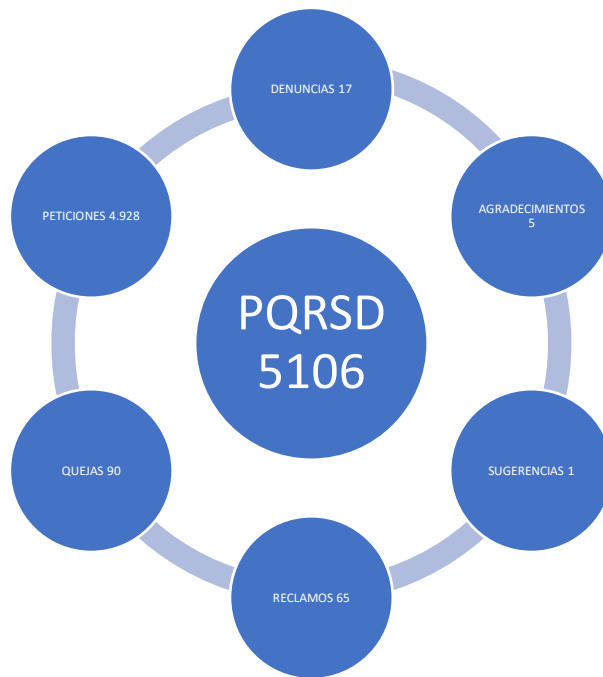
El incremento de PQRSD entre las vigencias obedece a peticiones con motivo a los embargos realizados desde la oficina de cobro coactivo de la ITTB.



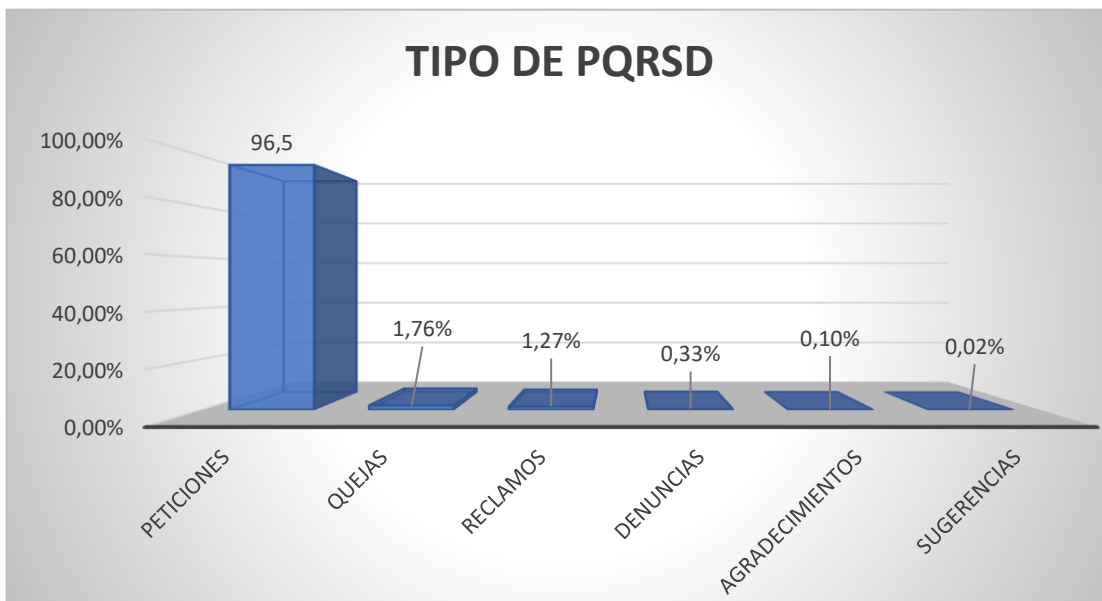
Se observa que el periodo de la vigencia 2022, donde se observa un mayor índice de PQRSD recibidas es el mes de Diciembre

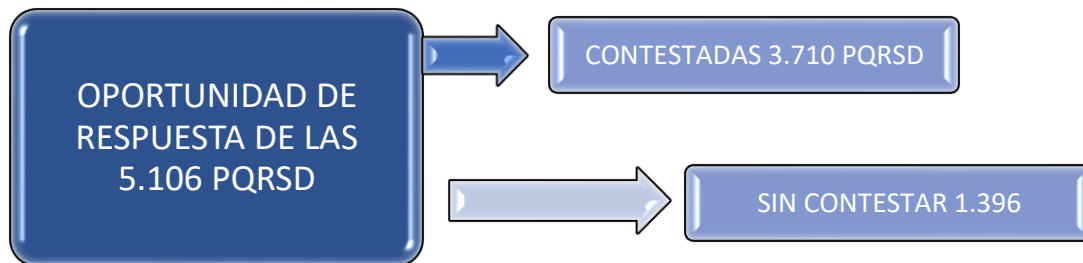
## TIPO DE PQRSD RECIBIDA EN LA VIGENCIA 2022

De las 5.403 PQRSD, menos la canceladas (297), la ITTB ha recibido Cinco mil Ciento seis (5106) PQRSD, así:



Como se puede observar en las gráficas las peticiones son el tipo de PQRSD mas recibidas en la ITTB con un 96,5%. El 3,37% restante hace referencia a las quejas, reclamos y denuncias, el 0,12% corresponde a agradecimientos, y sugerencias

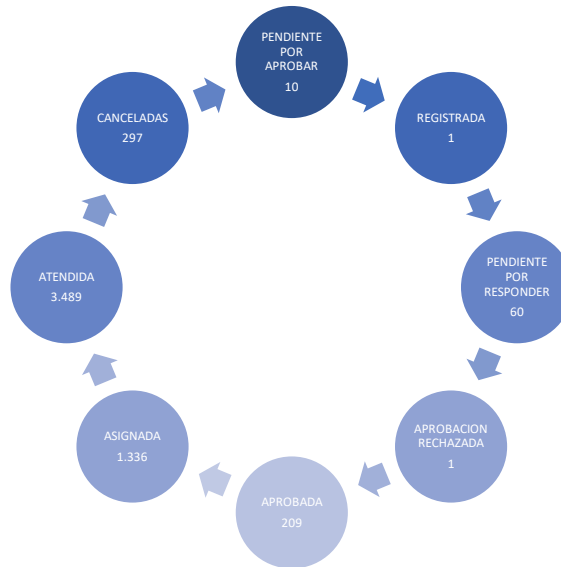




Teniendo en cuenta la oportunidad de respuesta de las PQRSD, se observa que de las recibidas por el sistema de PQRSD; es decir 5.106; se evidencian contestadas el 73%.

El 27% se encuentra sin contestar de acuerdo con la información evidenciada en el sistema PQRSD.

ESTADO DE LAS 5.403 PQRSD



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

- ✓ Se evidencian 3.710 PQRSD contestadas entre las cuales aun se encuentran registradas en el sistema en estado aprobación rechazada (1), aprobada (209), pendiente por aprobar (10), estas PQRSD deben estar en estado Atendidas; en estado atendidas solo se evidencian 3.489.
- ✓ La 1.396 PQRSD en estado Sin Contestar, se encuentran 1.336 en estado asignada, registrada 1, y pendiente por responder se registran 60
- ✓ De las 5403 PQRSD se observan 297 en estado Canceladas

## PQRSD ASIGNADA POR DIVISIONES O PROCESOS

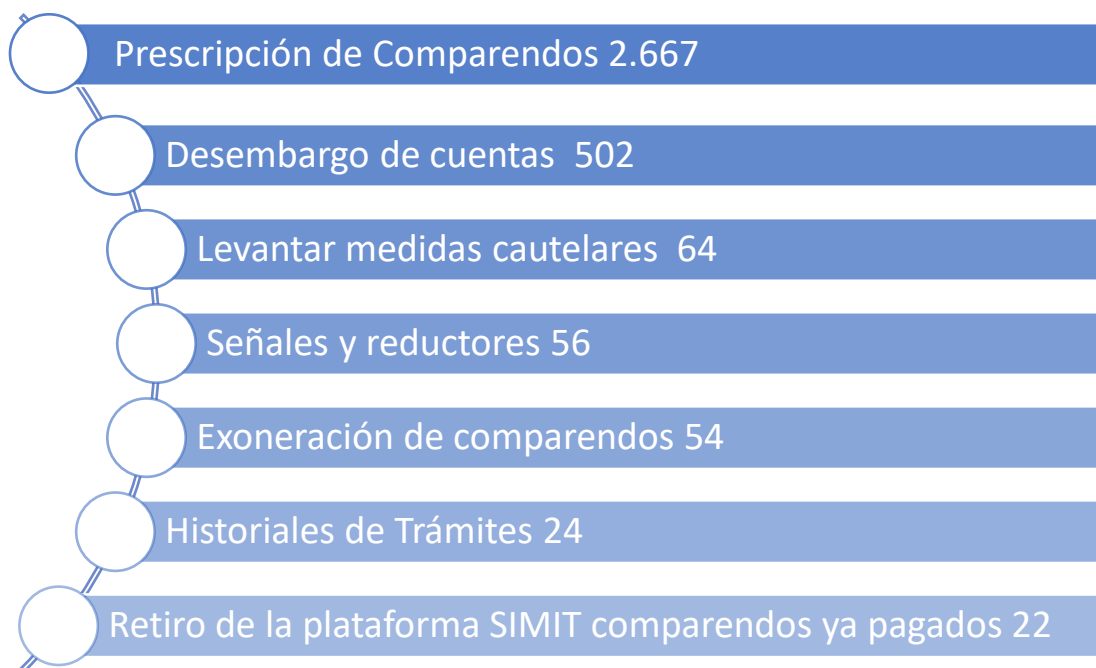


Como lo demuestra la gráfica podemos observar que el proceso u oficina que mas ha recibido peticiones es

- ✓ la oficina de cobro coactivo con 3.626 peticiones, de las cuales ha contestado 2.366 y tiene presuntamente 1.260 peticiones pendientes por contestar.
- ✓ La división jurídica recibió 482 peticiones, las cuales se encuentran contestadas en su totalidad
- ✓ La División Técnica recibió 267 peticiones, en estado contestada
- ✓ El proceso de Trámites registra 230 peticiones, de las cuales según información evidenciada en el sistema Peticiones 163 se observan contestadas y 67 presuntamente pendientes por dar respuesta
- ✓ La División Técnica recibió 267 Peticiones, en estado contestada
- ✓ La División de Transporte publico recibió 25 peticiones y tiene una (1) petición pendiente por contestar, de acuerdo con lo evidenciado en el sistema de PQRSD
- ✓ La Inspección de Policía I recibió 95 Peticiones, las cuales están en estado contestado, igualmente la inspección de policía II recibió 159 peticiones contestadas en su totalidad.
- ✓ La división de sistemas cuenta con 88 peticiones de las cuales presuntamente ha contestado 55 y 33 se encuentran sin contestar
- ✓ El administrador de PQRSD, recibe 21 Peticiones y se encuentra presuntamente 6 sin contestar
- ✓ La División Financiera, radica 57 peticiones, y se encuentra pendiente 1 petición pendiente por responder, teniendo en cuenta lo evidenciado en el sistema PQRSD



## MOTIVOS DE PQRSD CON MAYOR INCIDENCIA



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

## 22 PROCESOS CON APERTURA DE INVESTIGACION DISCIPLINARIA, DE LAS QUEJAS RECIBIDAS EN LA ENTIDAD EN LA VIGENCIA 2022

PROCESOS APERTURADOS EN EL AÑO 2022						
No	RADICADO	FECHA AUTO INDAGACIÓN PREVIA	ACCION DISCIPLINARIA	FECHA DE AUTO DE APERTURA DE INVESTIGACIÓN	OBSERVACION.	VTO TERMINOS
1	001-2022	2/7/2022	INDAGACION PRELIMINAR	ARCHIVADO	ARCHIVADO	ARCHIVADO
2	002-2022	2/11/2022	INDAGACION PRELIMINAR	ARCHIVADO	ARCHIVADO	ARCHIVADO
3	003-2022	2/28/2022	INDAGACION PRELIMINAR	ARCHIVADO	pendiente por archivar	28 de agosto de 2027
7	004-2022	2/23/2022	INDAGACION PRELIMINAR	ARCHIVADO	ARCHIVADO	ARCHIVADO
4	004-2022		AUTO INHIBITORIO		3/3/2022	ARCHIVADO
5	005-2022	4/4/2022	INDAGACION PREVIA	ARCHIVADO	PENDIENTE POR ARCHIVAR	ARCHIVADO
6	006-2022	4/7/2022	INDAGACION PREVIA	ARCHIVADO	PENDIENTE POR ARCHIVAR	PENDIENTE POR ARCHIVAR
7	007-2022	NO	AUTO QUE AVOCA CONOCIMIENTO	NO	REMITIDO POR LA PERSONERIA	APARTIR DE LOS HECHOS VENCE EN 5 AÑOS FECHA ESTIPULADA: 16 DE ABRIL DE 2024
8	008-2022	NO	AUTO QUE AVOCA CONOCIMIENTO	NO	REMITIDO POR LA PERSONERIA	APARTIR DE LOS HECHOS VENCE EN 5 AÑOS FECHA ESTIPULADA: 25 DE JUNIO DE 2024
9	009-2022	NO	AUTO QUE AVOCA CONOCIMIENTO	NO	REMITIDO POR LA PERSONERIA	VENCIMIENTO DE LA ETAPA: APARTIR DE 23 DE MAYO DE 2023. VENCIMIENTO DEL PROCESO POR LOS HECHOS VENCE EN 5 AÑOS FECHA ESTIPULADA: 14 DE
10	010-2022	NO	AUTO INVESTIGACION DISCIPLINARIA	31 de Mayo de 2022	SOLICITUD DE INFORMACION ADMINISTRATIVO	30 de Noviembre de 2027
11	011-2022	NO	AUTO INVESTIGACION DISCIPLINARIA	22 DE AGOSTO DE 2022	PROYECTAR EDICTO CON FECHA DEL 05 DE SEPTIEMBRE	22 de febrero de 2023
12	012-2022	NO	AUTO INVESTIGACION DISCIPLINARIA	11 de agosto de 2022	practicar pruebas	11 de febrero de 2023
12	013-2022	NO	AUTO INVESTIGACION DISCIPLINARIA	26 de Septiembre de 2022	Se envio notificaciones, y solicitud de informacion administrativo, seguir practicando pruebas	26 de Marzo de 2023
14	014-2022	10/7/2022	INDAGACION PREVIA	NO	Practicar pruebas y enviar citaciones	07 DE ABRIL DE 2023
15	015-2022	10/3/2022	INVESTIGACIÓN DISCIPLINARIA	10/3/2022	Practicar pruebas y enviar citaciones	03 de abril de 2023
16	016-2022	NO	INVESTIGACIÓN DISCIPLINARIA	10/4/2022	Solicitar informacion ha nadministrativo y practica de pruebas	04 DE ABRIL DE 2023
17	017-2022				QUEJA POR APERTURAR	
18	018-2022				QUEJA POR APERTURAR	
13	019-2022				QUEJA POR APERTURAR	
20	020-2022				QUEJA POR APERTURAR	
21	021-2022	NO	INVESTIGACIÓN DISCIPLINARIA	11/28/2022	Practica de pruebas	5/28/2023
22	022-2022	NO	INVESTIGACIÓN DISCIPLINARIA	1/4/2023	Enviar las respectivas citaciones, solicitar informacion administrativa del disciplinado y practicar pruebas. Además realizarle caratula	7/4/2023

## ENCUESTA REALIZADA AL SERVICIO QUE PRESTA LA ITTB

De la encuesta realizada se obtuvo las siguientes conclusiones, por parte de la oficina de planeación

- ✚ *El tiempo que tarda el usuario para realizar trámites es calificado como el necesario por el 77% de los usuarios, Por otra parte el 23% no está de acuerdo con el tiempo empleado en la espera de poder ser atendido.*
- ✚ *Se tiene una perspectiva del 87% de los usuarios encuestados, considerando buena la atención brindada por parte del funcionario, queda un 13% no conforme con la atención brindada.*
- ✚ *El 94 % de los encuestados considera que el personal se encuentra capacitado y está dispuesto a prestar un buen servicio; por otra parte el 6% no está conforme con el servicio prestado por parte del funcionario.*
- ✚ *Se aprecia un 78% de satisfacción al cliente frente a los servicios que presta la Institución; calificado entre el 42% Bueno y el 36% Excelente, no obstante el 22% no se encuentra satisfecho con el servicio que ha recibido.*
- ✚ *Se evidencia peticiones por parte de los usuarios en la pregunta abierta: ¿Qué recomendación le haría a la ITTB para mejorar la calidad de la prestación del servicio?*
- ✚ *Incluir un punto de pago en la Institución.*
- ✚ *Ampliar las instalaciones para mejorar la atención.*
- ✚ *Mejorar la atención al cliente.*

## CONCLUSIONES DEL INFORME DE PQRSD

- ✓ Comparando las PQRSD de la vigencia 2021 con la vigencia 2022, se observa un aumento bastante representativo en el número de las PQRS de 1646 en el 2021 a 5470 en el 2022

El único canal utilizado es el escrito, a través del link de pqrSD en la página web institucional.

- ✓ De la totalidad del PQRSD recibidas en la ITTB, durante la vigencia 2022, se han contestado el 73%, de acuerdo a la información suministradas desde el sistema de PQRSD, quedando a la fecha de cierre 31 de Diciembre del 2022, un 27% en gestionar.
- ✓ El 71.01% (3.626) de las peticiones registradas en la vigencia, fueron asignadas a la oficina de cobros coactivo de la entidad.
- ✓ La Petición más solicitada por los usuarios es la prescripción de comparendos, con 2.667 requerimientos.
- ✓ A la entidad los usuarios realizaron 68 reclamos en su gran mayoría con motivo de los embargos realizados
- ✓ De las 104 quejas recibidas y revisadas en el proceso correspondiente, se cuentan con 22 quejas con apertura de investigación disciplinaria, según lo informados desde la oficina disciplinaria de la entidad.
- ✓ Se recibieron 5 Agradecimientos a la entidad por el servicio oportuno prestado a usuarios
- ✓ Se recibió una sugerencia, en la cual manifiestan al proceso de cobro coactivo, en validar los datos en la plataforma del tránsito, y confirmar la información antes de proceder a embargar.
- ✓ Teniendo en cuenta la información reportada desde la división jurídica de la ITTB, se recibieron 65 tutelas, lo cual es un índice alto para la entidad. Razón por la cual se insta a los procesos a generar respuestas oportunas a las Peticiones.

## RECOMENDACIONES

- ✚ Se recomienda a todos los procesos en revisar las peticiones que se encuentran sin respuesta ó solución a los peticionarios, con el fin de realizar acciones correctivas y brindar respuesta oportuna a los peticionarios. En especial al proceso de cobro coactivo, diseñar planes de contingencia con el fin de depurar las peticiones que se encuentran pendientes.
- ✚ Verificar que cuando se den respuesta a las PQRSD, estas queden en estado atendida.
- ✚ Revisar con oportunidad las PQRSD que se asignen a cada uno de los procesos responsables, ya que al cierre de 31 de diciembre, se evidenciaron 1336 PQRSD en estado Asignadas y sin respuesta.
- ✚ Reestablecer el canal telefónico, como medio de atención al usuario para que registren sus PQRSD.
- ✚ Desde la división de sistema revisar el sistema de PQRSD, con el fin de incluir los tiempos de respuesta.
- ✚ Incluir encuestas de respuesta en el canal escrito, encuesta de orientación y encuesta de asesoría integral

(Original Firmado)

**SANDRA LINEY ALHUCEMA AREVALO**

Asesor de Control Interno

