

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

INFORME DE PQRSO ANUAL 2024			
FECHA PRESENTACION	ENERO 2025	PERIODO INFORMADO	1 DE ENERO A 30 DE DICIEMBRE DEL 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. Dir23000664 del 4 de julio del 2023, Por medio de la cual se adopta manual de atención y gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias – PQRSO de la I.T.T.B y se deroga la resolución NO. 3867 de 2017.</p>			

I. INTRODUCCION

Este informe consolida el seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) gestionadas por la ITTB en 2024, con el propósito de evaluar la eficiencia en la atención y formular recomendaciones de mejora.

II.OBJETIVO

Determinar la oportunidad en la respuesta a PQRSD, evaluar la percepción del servicio prestado y proponer mejoras para garantizar mayor eficiencia y satisfacción en la atención a los ciudadanos.

III.ALCANCE

Se revisaron todas las PQRSD gestionadas durante el año 2024 por la ITTB, incluyendo las remitidas a los líderes de procesos y a la división jurídica, con base en la información obtenida del sistema de PQRSD.

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 diciembre de la actual vigencia.

V. DESARROLLO DEL INFORME

1. Cantidad de PQRSD Recibidas en 2024

En total, se recibieron **7.520 PQRSD** durante el año 2024, distribuidas de la siguiente manera:

Mes	Cantidad
Enero	546
Febrero	620
Marzo	507
Abril	590
Mayo	590
Junio	497
Julio	619
Agosto	696
Septiembre	706
Octubre	722
Noviembre	531
Diciembre	696

El mes con mayor cantidad de PQRSD fue **octubre (722 solicitudes)**, mientras que el mes con menor cantidad fue **noviembre (531 solicitudes)**.

2. Tipología de PQRSD Recibidas

Las PQRSD fueron clasificadas de la siguiente manera:

Tipo	Cantidad	Porcentaje
Peticiones	6.888	99.70%
Quejas	12	0.10%
Reclamos	2	0.00%
Sugerencias	4	0.20%
Denuncias	0	0.00%

Se evidencia que la gran mayoría de solicitudes fueron **Peticiones (99.70%)**, mientras que las quejas y sugerencias representaron menos del **1%**.

3. Estado de las PQRSD en 2024

Se detalla el estado de atención de las solicitudes recibidas en el año:

Estado	Cantidad	Porcentaje
Atendidas	6.471	86.1%
Pendientes por Aprobar	53	0.7%
Pendientes por Responder	29	0.4%
Asignadas sin responder	729	9.7%
Canceladas	35	0.5%

El **86.1%** de las PQRSD fueron **atendidas**, mientras que un **9.7%** siguen **asignadas sin respuesta**. Se recomienda revisar los procesos de asignación y gestión de PQRSD para evitar acumulación de solicitudes sin atender.

4. Distribución de PQRSD por Procesos

Los procesos que recibieron mayor cantidad de PQRSD fueron:

Proceso	Cantidad	Pendientes
Cobro Coactivo	5.599	498
Proceso Contravencional	522	120
Trámites	371	19
Seguridad Vial	345	6
Sistemas de Información	245	89
Jurídico y Contratación	20	1

El área de **Cobro Coactivo** tuvo el mayor número de PQRSD (**5.599 solicitudes**), con **498 aún pendientes**.

5. Motivos Principales de PQRSD

Los principales motivos de las solicitudes fueron:

- **Prescripción de comparendos**
- **Desembargo de cuentas**
- **Levantamiento de medidas cautelares**
- **Requerimientos y exoneraciones de comparendos**
- **Historiales de trámites y otros requerimientos**
- **Actualización y retiro de la plataforma SIMIT**

Se recomienda tomar acciones correctivas para reducir la reincidencia de estas solicitudes.

6. Tutelas Recibidas en 2024

Se registraron **65 tutelas** a lo largo del año, distribuidas así:

Mes	Cantidad
Enero	6
Febrero	4
Marzo	3
Abril	4
Mayo	5
Junio	10
Julio	10
Agosto	6
Septiembre	4
Octubre	5
Noviembre	4
Diciembre	4

El alto número de tutelas evidencia la necesidad de mejorar la oportunidad en la respuesta a PQRSD para evitar sanciones y desacatos.

7. Encuesta de Percepción del Servicio

Se realizó una encuesta de percepción sobre los servicios de la ITTB, con los siguientes resultados:

- **47%** de los encuestados consideraron que su trámite se realizó en el tiempo adecuado.
- **52%** manifestaron falta de claridad en la información recibida.
- **54%** estuvieron conformes con los horarios de atención.
- La calificación del servicio en ventanilla fue: **8% Excelente, 30% Bueno, 52% Aceptable y 10% Deficiente.**
- **Las ventanillas más demoradas** fueron: RUNT, Fotodetección y Contravenciones.

VI. Recomendaciones

- ✚ **Mejorar los tiempos de respuesta** para evitar acumulación de solicitudes y reducción de tutelas.
- ✚ **Capacitar al personal** en la correcta clasificación de PQRSD y gestión de peticiones.
- ✚ **Revisar y actualizar los procesos internos** de asignación y respuesta de PQRSD.
- ✚ **Fortalecer los canales de atención y comunicación con los ciudadanos.**
- ✚ **Monitorear diariamente el sistema de PQRSD** para garantizar respuestas oportunas.
- ✚ **Implementar mejoras en los trámites de Cobro Coactivo y Contravenciones**, dado que son los más demandados.
- ✚ **Realizar encuestas de satisfacción periódicas** para medir la percepción del usuario y mejorar el servicio.

CONCLUSIÓN

El informe evidencia que, si bien la mayoría de PQRSD han sido atendidas oportunamente, aún existen retrasos en la respuesta de solicitudes asignadas. Se recomienda fortalecer los procesos internos para mejorar la gestión y minimizar el número de tutelas.

(original Firmado)
SANDRA LINEY ALHUCEMA AREVALO
Asesor de Control Interno