

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

| | | | |
|--|--------------------------|--------------------------|-------------------------|
| INFORME DE PQRSD SEGUNDO SEMESTRE 2023 OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO | | | |
| FECHA PRESENTACION | 20 DICIEMBRE 2023 | PERIODO INFORMADO | II SEMESTRE 2023 |
| 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 Junio al 19 de Diciembre del 2023.

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 Junio a Diciembre del 2023.

IV FUENTE DEL DATO

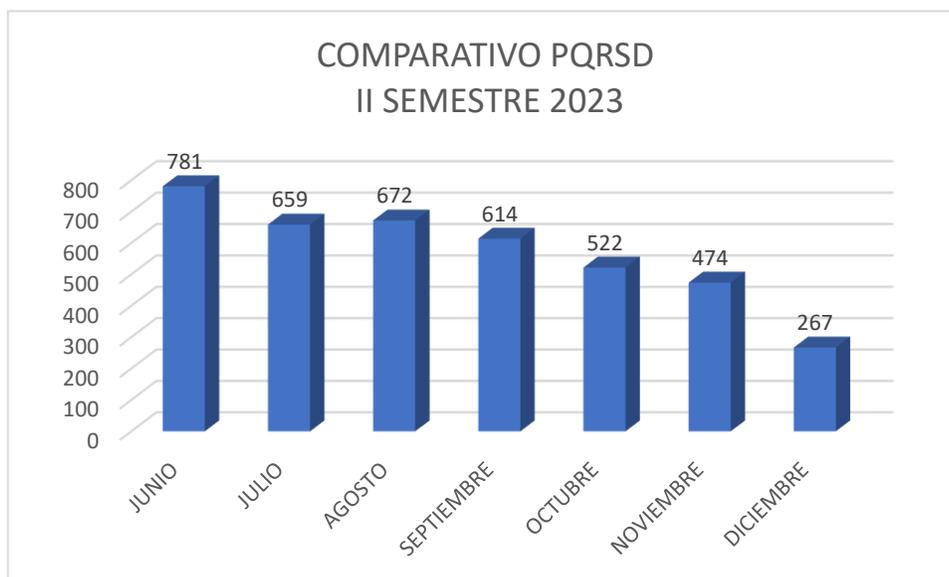
La fuente del dato lo constituye la información consolidada y obtenida del sistema de PQRSD de la I.T.T.B, entre los meses de enero a junio de la actual vigencia.

V. DESARROLLO DEL INFORME

PQRSD RECIBIDAS SGUNDO SEMESTRE 2023

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

| PERIODO | CANTIDAD |
|------------|----------|
| JUNIO | 781 |
| JULIO | 659 |
| AGOSTO | 672 |
| SEPTIEMBRE | 614 |
| OCTUBRE | 522 |
| NOVIEMBRE | 474 |
| DICIEMBRE | 267 |
| TOTAL | 3989 |



COMPARATIVO 2022 vs 2023

II SEMESTRE



Se observa un incremento del 280% en las PQRSD recibidas por parte de los usuarios para el II semestre 2023, en comparación con el mismo periodo de la vigencia 2022 (recibieron 1049)



El incremento puede obedecer en que en la actual vigencia, se adopta el Manual de PQRSD, donde se establecen lineamientos para el registro de PQRSD en el sistema, y permitir un mayor control de todas las PQRSD que ingresan a la ITTB.



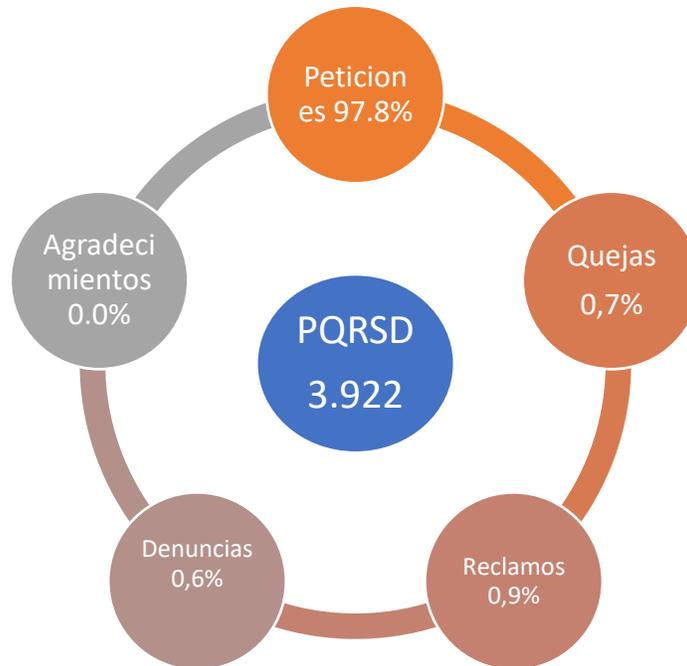
El incremento de PQRSD entre las vigencias obedece también, a la gran cantidad de peticiones para prescripción de comprendos.



Se observa que el periodo de la vigencia 2023, donde se cuenta con el mayor índice de PQRSD recibidas es el mes de Junio,

TIPO DE PQRSD RECIBIDA EN EL SEGUNDO SEMESTRE 2023

De las 3.989 PQRSD recibidas, menos las que se observan en estado canceladas (67), por estar repetidas, la ITTB ha recibido Tres mil novecientos veinte dos (3.922) PQRSD, así:



Como se puede observar en las gráficas de las PQQRS, La Petición es el tipo de PQRSD mas recibido en la ITTB con un 97,8%. El 2,2% restante hace referencia a las Quejas, Reclamos y Denuncias.

Verificando las Quejas, los reclamos y las denuncias; se insta a la entidad en hacer énfasis en la explicación de qué es una queja, un reclamo y una denuncia; ya que se observa mal identificado en dicho concepto el registro de la PQRSD por parte de los usuarios

ESTADO DE LAS 3.922 PQRSD RECIBIDAS EN EL SEGUNDO SEMESTRE DE LA VIGENCIA 2023



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

- ✓ Tres mil trescientos setenta y una (3.371) PQRSD en estado ATENDIDAS, lo que nos indica que se solucionó el requerimiento al usuario o peticionario.
- ✓ Tres (3) en estado APROBADA, por lo cual se insta al responsable en realizar la gestión y cerrar la PQRSD hasta quedar en estado ATENDIDA, radicados No: 13316 – 13378 – 13466
- ✓ Dos (2) PENDIENTES POR APROBAR, es decir están para revisión y aprobación del líder del proceso. Radicados No: 11439 (17/08/2023) y 13171 (22/11/2023).
- ✓ Veintiséis (26) en estado PENDIENTES POR RESPONDER, así:
Mes de Octubre: 12456 – 12596

Mes de Noviembre: 12866 – 12868 – 12908- 12922- 12948 – 12978- 12997-13006 – 13099 – 13133 – 13190- 13195 – 13232 – 13257- 13321

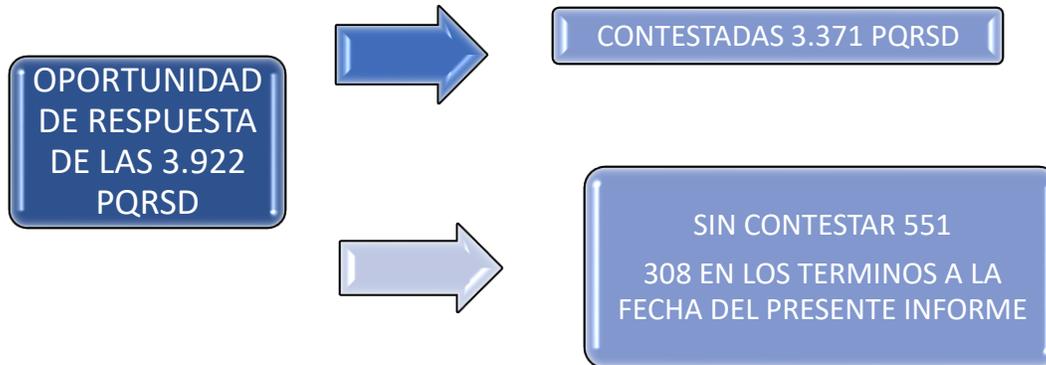
Mes de Diciembre: 13330 – 13372 – 13387 – 13447 – 13492 – 13539 – 13554 - 13570

- ✓ Quinientas Doce (512) PQRSD en estado ASIGNADAS, lo que nos indica que fueron asignadas desde el usuario de correspondencia, pero no han sido revisadas por los responsables.

Mes de Noviembre 311 PQRSD

Mes de Diciembre 201 PQRSD

- ✓ Ocho (8) en estado REGISTRADAS, se observa sin respuesta, se encuentran dentro de los términos. Radicados: 13571, 13573, 13574, 13576, 13577, 13578, 13579, 13580

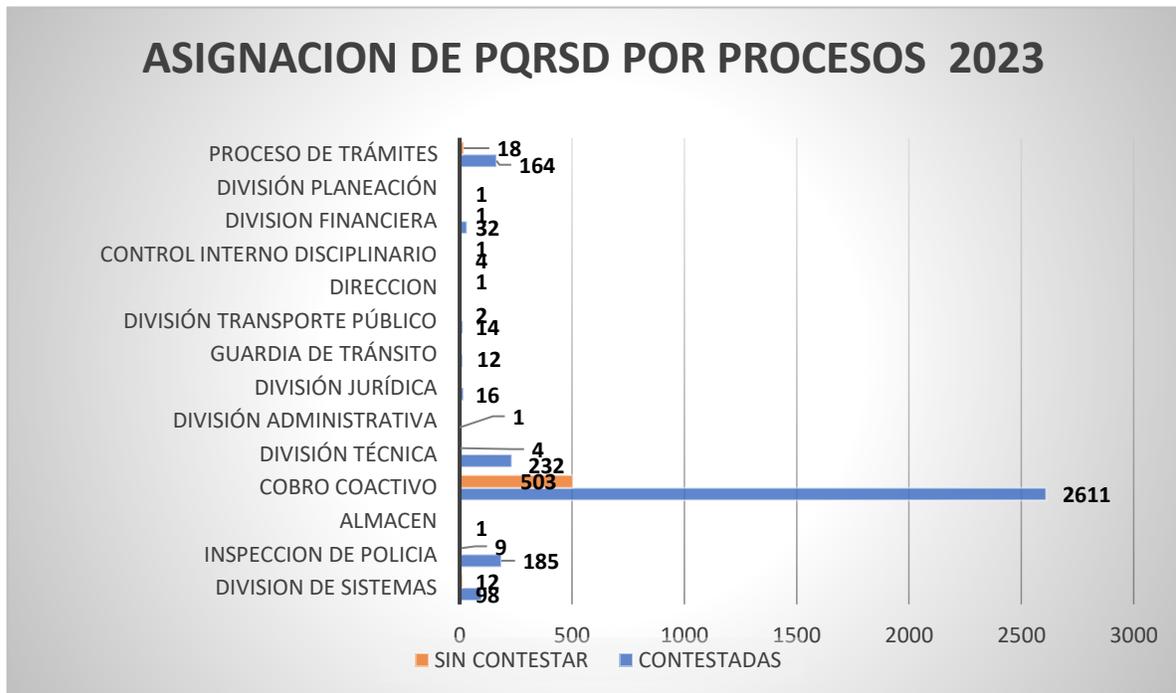


Teniendo en cuenta la información anterior; es decir el estado en que se encuentran las PQRSD en el sistema, se determina que las descritas en el presente informe como PQRSD contestadas, son las que evidenciamos en el sistema en estado ATENDIDAS. Las cuales corresponden al 86% del total de las PQRSD recibida en el sistema.

El 14% se encuentra presuntamente sin contestar, de acuerdo con lo evidenciado en el sistema PQRSD de la entidad, correspondiente a 551 PQRSD. De las cuales 308 PQRSD se encuentran dentro de los términos para remitir respuesta a los peticionarios, a la fecha de presentación del informe.

Se insta a los responsables en revisar las PQRSD, en caso de no haber modificado el estado, y se ha dado respuesta, proceder a dejar estado ATENDIDO

PQRSD (3.922) 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 3.114 peticiones, de las cuales ha contestado el 83.85%.
- ✓ La División Técnica recibió 236 peticiones; de las cuales han contestado el 98,31% el porcentaje restante son 4 peticiones, las cuales están dentro de los términos
- ✓ La Inspección de Policía recibió 194 peticiones; de las cuales ha dado respuesta al 95,36%, los 9 restantes se encuentran dentro de los términos para remitir respuesta
- ✓ El proceso de Trámites recibió 182 Peticiones, de las cuales ha brindado respuesta al 90.11%, tiene 18 peticiones por responder dentro de los términos
- ✓ La División de Sistemas recibió 110 peticiones, ha dado respuesta al 89.09%, se encuentran 12 peticiones pendientes por responder
- ✓ División Financiera, con 33 peticiones, de las cuales ha contestado 96.97, pendiente 1 por responder
- ✓ División Jurídica 16 peticiones con el 100% contestadas
- ✓ División de Transporte Público 16 peticiones recibidas, el 87,50% contestadas, pendientes por responder 2
- ✓ Guardia de Tránsito, recibió 12 peticiones, contestadas el 100%
- ✓ Oficina Control Interno Disciplinario recibió 5 peticiones, pendiente 1 por responder

- ✓ Almacén, recibió 1 petición, contestadas 100%
- ✓ Planeación, recibió 1 petición, contestada 100%
- ✓ Dirección recibió 1 petición, pendiente por responder 1, dentro de los términos

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 incidencia

CONCLUSIONES DEL INFORME DE PQRSD

- ✓ La ITTB en el segundo semestre de la vigencia 2023, recibió 3922 peticiones con corte a 19 de diciembre del 2023, observándose que 551 pqrds se encuentran pendientes por responder.
- ✓ De las 551 pqrds pendientes por responder se observa que 308 se encuentran dentro de los términos para dar respuesta a los peticionarios y 243 fuera de los términos, por tal razón se insta a los responsables a revisar y proceder con las respuestas.
- ✓ La Oficina con más PQRSD, es la oficina de cobro coactivo, con 3114 peticiones
- ✓ La petición con mayor incidencia es la solicitud de prescripción de comparendos, a lo cual la entidad debe tomar acciones, para reducir el número de peticiones por dicho concepto.

RECOMENDACIONES

- ✚ 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
- ✚ La Entidad cuenta con el Manual de Derechos de Petición, el cual se debe aplicar.
- ✚ Desde cada uno de los líderes de proceso realizar monitoreos a las peticiones a su cargo Verificar que cuando se den respuesta a las PQRSD, éstas queden en estado ATENDIDAS, con el fin de evitar reportarlas como PQRSD sin respuesta.

(original firmado)

SANDRA LINEY ALHUCEMA AREVALO
Asesor de Control Interno