

Tránsito
del Atlántico



GOBERNACIÓN DEL
ATLÁNTICO

**INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS EN EL INSTITUTO DE
TRÁNSITO DEL ATLÁNTICO**

JULIO – DICIEMBRE 2022

**ENERO
2023**

Oficina de Control Interno

INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS EN EL INSTITUTO DE TRÁNSITO DEL ATLÁNTICO

El presente informe es un seguimiento de obligatoria ejecución por parte de la oficina de control interno de la entidad al trámite que le da el Instituto de Tránsito del Atlántico a las Peticiones, Quejas Reclamos, Sugerencias y Denuncias que interpone la ciudadanía y demás organismos y entidades, haciendo uso de los canales dispuestos para ello, con la finalidad de observar la adecuada gestión del proceso al interior de la institución de acuerdo a la normatividad aplicable y la verificación de la existencia de los controles internos necesarios que aseguren el correcto desarrollo del proceso.

Para el presente seguimiento, se tomó el reporte de PQRSD, suministrado por el área encargada, en donde se analizó la información para verificación de la observancia en la oportunidad en los tiempos de respuesta de acuerdo a los términos legales, cantidad de solicitudes por área, la calidad de las respuestas y efectuar las recomendaciones que sean necesarias a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, aportando así al mejoramiento continuo de la Entidad.

Así mismo se tomó una pequeña muestra de cada tipo de solicitud y el trámite que ésta experimenta desde la entrada hasta la salida (Respuesta enviada al usuario) y se revisó otros aspectos relativos al proceso como lo es la generación de informes periódicos al respecto con destino a la dirección, a la mejora de la atención, la gestión del trámite en la herramienta Orfeo, las acciones pendientes producto de planes de mejora de vigencia anteriores, los canales de comunicación, la conformación del área de atención al usuarios, entre otros.

Objetivo: Verificar que la atención a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, interpuestas por los ciudadanos durante los meses comprendidos entre julio y diciembre de la vigencia 2022, se hayan atendido según la normatividad vigente. Así mismo hace parte del objetivo del presente seguimiento, la revisión del cumplimiento de los demás aspectos apoyan el desarrollo del trámite de las PQRSD como lo es la generación de informes periódicos al respecto con destino a la dirección, a la mejora de la atención, la gestión del trámite en la herramienta Orfeo, las acciones pendientes producto de planes de mejora de vigencia anteriores, los canales de comunicación, la conformación del área de atención al usuarios, entre otros.

Alcance: Verificar el proceso y demás aspectos del trámite de atención a las PQRSD, que se recibieron en el ITA, y sus respectivas respuestas, durante los meses comprendidos entre julio y diciembre del 2022.

Marco Legal

- Artículo 23 de la Constitución Nacional.
- Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.
- Artículo 14 de la Ley 1437 de 2011
- Ley 1755 de 2015.

Fuentes de información

- Reportes suministrados por la Subdirección administrativa y financiera y consulta de información en la herramienta de gestión documental ORFEO.

INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS EN EL INSTITUTO DE TRÁNSITO DEL ATLÁNTICO

El presente informe es un seguimiento de obligatoria ejecución por parte de la oficina de control interno de la entidad al trámite que le da el Instituto de Tránsito del Atlántico a las Peticiones, Quejas Reclamos, Sugerencias y Denuncias que interpone la ciudadanía y demás organismos y entidades, haciendo uso de los canales dispuestos para ello, con la finalidad de observar la adecuada gestión del proceso al interior de la institución de acuerdo a la normatividad aplicable y la verificación de la existencia de los controles internos necesarios que aseguren el correcto desarrollo del proceso.

Para el presente seguimiento, se tomó el reporte de PQRSD, suministrado por el área encargada, en donde se analizó la información para verificación de la observancia en la oportunidad en los tiempos de respuesta de acuerdo a los términos legales, cantidad de solicitudes por área, la calidad de las respuestas y efectuar las recomendaciones que sean necesarias a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, aportando así al mejoramiento continuo de la Entidad.

Así mismo se tomó una pequeña muestra de cada tipo de solicitud y el trámite que ésta experimenta desde la entrada hasta la salida (Respuesta enviada al usuario) y se revisó otros aspectos relativos al proceso como lo es la generación de informes periódicos al respecto con destino a la dirección, a la mejora de la atención, la gestión del trámite en la herramienta Orfeo, las acciones pendientes producto de planes de mejora de vigencia anteriores, los canales de comunicación, la conformación del área de atención al usuarios, entre otros.

Objetivo: Verificar que la atención a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, interpuestas por los ciudadanos durante los meses comprendidos entre junio y diciembre de la vigencia 2022, se hayan atendido según la normatividad vigente. Así mismo hace parte del objetivo del presente seguimiento, la revisión del cumplimiento de los demás aspectos apoyan el desarrollo del trámite de las PQRSD como lo es la generación de informes periódicos al respecto con destino a la dirección, a la mejora de la atención, la gestión del trámite en la herramienta Orfeo, las acciones pendientes producto de planes de mejora de vigencia anteriores, los canales de comunicación, la conformación del área de atención al usuarios, entre otros.

Alcance: Verificar el proceso y demás aspectos del trámite de atención a las PQRSD, que se recibieron en el ITA, y sus respectivas respuestas, durante los meses comprendidos entre julio y diciembre del 2022.

Marco Legal

- Artículo 23 de la Constitución Nacional.
- Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.
- Artículo 14 de la Ley 1437 de 2011
- Ley 1755 de 2015.

Fuentes de información

- Reportes suministrados por la Subdirección administrativa y financiera y consulta de información en la herramienta de gestión documental ORFEO.

SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DE LAS PQRSD.

Para la revisión y análisis del trámite de las PQRSD, se analizará:

- El número de solicitudes recibidas (Entradas) y las respuestas a las mismas (Salidas).
- El número de solicitudes recibidas y que aún no han sido respondidas.
- El número de salidas o respuestas dadas fuera de los términos de ley (Extemporaneidad).
- Los canales de atención.
- La Oficina o grupo que organiza el trámite a las PQRSD.
- Los lineamientos internos para asegurar el adecuado desarrollo del trámite de las PQRSD.
- Las acciones pendientes de planes de mejora anteriores.
- El manejo de la Herramienta de Gestión Documental ORFEO.
- Los controles asociados al trámite.

I. Aspectos clave para la atención del trámite de las PQRSD.

- Canales de atención:

La entidad dispone a la ciudadanía por medio de la página web el formulario para la radicación de las PQRSD, por medio del siguiente Link <https://orfeo.transitodelatlantico.gov.co/formularioWeb/>

Actualmente la entidad recibe de manera presencial las solicitudes que llegan exclusivamente por correo certificado y se radican en la herramienta ORFEO, direccionándolas al área encargada.

- Oficina de Atención a las PQRSD:

El trámite de las PQRS en el ITA se encuentra a cargo de la Subdirección Administrativa y Financiera, la cual por medio de la herramienta ORFEO organiza la gestión de la entrada y salida de documentos, con el apoyo del personal contratado para estas actividades.

- *Actividades del procedimiento*

Recibir, verificar la competencia y radicar, clasificar y asignar las PQRSD: Estas actividades son asistidas por un contratista que desde la entrada de la solicitud en el sistema de apoyo, la tipifica y la asigna a la dependencia responsable, de acuerdo al asunto de la misma.

De igual modo se ejerce la actividad de archivo de las respuestas tramitadas, en la misma herramienta Orfeo, por otra persona a cargo de tal actividad.

Cuando la petición que no sea competencia, un contratista asignado, la re direcciona a la Entidad competente, dentro del término señalado y se envía copia del oficio de traslado al peticionario para su información.

➤ Documentación del Procedimiento

El manual de las PQRSD cargado en la intranet de la entidad se encuentra incompleto, solo trata de las peticiones, no se evidencia un procedimiento documentado para el trámite.

➤ Elaborar los informes de PQRSD

En cuanto a la consolidación de la información de las estadísticas entradas y salidas, esta es realizada por un contratista, quien descarga un reporte de ORFEO por dependencia de todos los radicados de entrada de un periodo determinado, alimenta una matriz en Excel donde relaciona por cada radicado de entrada, la fecha de radicación de la misma, el número de radicado de la respuesta (salida), la fecha de este usuario responsable de tramitar la respuesta determina el posible tiempo de respuesta y clasifica de acuerdo al asunto, si amerita o no respuesta.

De la gestión anterior se obtiene una matriz consolidada, la cual es insumo para la oficina de control interno, es información cuantitativa, no se genera ningún tipo de reporte de análisis del comportamiento del trámite durante de un periodo.

Trimestralmente se debería recopilar la información pertinente a la gestión de PQRSD, recibidas, radicadas y tramitadas, con el objetivo de elaborar el informe de PQRSD de acuerdo a los lineamientos normativos vigentes, y que actualmente nos está llevando a cabo, como es el caso de los principales motivos de las quejas y reclamos y el análisis de las sugerencias hechas por los usuarios. Así como analizar la principal causa de la interposición de peticiones, las causas de la extemporaneidad en la respuesta de las mismas, y la no respuesta.

II. Trámite de las Entradas (Solicitudes PQR) Vs Respuestas (Salidas)

Numero de Solicitudes que ingresaron a la entidad:

Numero de PQR que requieren respuesta	➔ 13.109
Numero de PQR Con respuesta (Salidas)	➔ 11.190
Numero de PQR Sin respuesta y Tiempo de respuesta Vencido	➔ 1.986

Tabla No. 1 TIPO DE SOLICITUD RECIBIDA POR DEPENDENCIA

DEPENDENCIA	DENUNCIAS	QUEJAS	RECLAMOS	PETICION	SUGERENCIAS	OTRAS	TOTAL
Subdirección administrativa	3	15	101	391	1		511
Infraestructura	1	4	2	149	1		157
Subdirección operativa	1	2	2	98			103
Servicio de transito	13	11	44	2079			2147
Gestión financiera		2	11	54			67
Gestión de talento humano				22			22
Jurídica	17	118	310	6942	9		7396
Inspección de tránsito	26	53	144	2365	1		2589
Dirección	3	21	28	141	3		196
Totales	64	226	642	12.241	15	0	13.188

PQR Sin Respuesta

Tabla No. 2 PQR SIN RESPUESTA

DEPENDENCIA	TOTAL PQR RECIBIDAS	TOTAL PQR SIN RESPUESTA	PQR SIN RESPUESTA			Porcentaje de PQR SIN RESPUESTA
			PETICION	QUEJA	RECLAMO	%
Jurídica	7370	1391	1309	25	57	19%
Inspección de tránsito	2562	43	40	3		2%
Servicio de transito	2134	409	393	5	11	19%
Subdirección administrativa	507	71	57	1	13	14%
Dirección	190	5	5			3%
Subdirección operativa	102	19	18		1	19%
Gestión de talento humano	22	3	3			14%
Gestión financiera	67	30	26	2	2	45%
Infraestructura	155	15	12	3		10%
TOTALES	13109	1986	1863	39	84	15%

Al momento de realizar la revisión de las solicitudes sin respuestas, se encontró que en general, un 15% de estas aun no había sido respondidas a la fecha de ultima revision en febrero del 2023, contando que estas solicitudes son de la vigencia pasada, con corte a diciembre del 2022, denotando un notable y persistente retraso en el tiempo de respuesta.

La dependencia de Juridica, logró aumentar su capacidad de respuesta con relación a semestres anteriores, sin embargo se insiste en la respuesta oportuna de las mismas (ver tabla 3).

Se sigue presentando el caso en que las solicitudes a las que se les gestiono una respuesta con el respectivo radicado no se le completa el proceso de cierre correspondiente en la herramienta de gestión documental ORFEO; por lo que estas solicitudes siguen quedando como pendientes por responder en la bandeja del último funcionario que completó la respuesta de la petición, generando así una información inexacta de las PQR sin respuesta, según informe presentado y generado desde ORFEO , por el encargado de la consolidación de la información.

PQR Resueltas de Forma extemporanea

Tabla No. 3 PQR RESUELTAS DE FORMA EXTEMPORÁNEA

DEPENDENCIA	TOTAL PQR RESPONDIDAS	RESUELTAS FUERA DEL TÉRMINO LEGAL				Porcentaje de solicitudes resueltas de forma Extemporánea
		Cantidad	Peticiones	Quejas	Reclamos	
Jurídica	5998	5923	5586	91	246	99%
Inspección de tránsito	2545	1179	1122		57	46%
Servicio de transito	1734	749	724	2	23	43%
Subdirección administrativa	440	333	252	11	70	76%
Dirección	191	76	53	12	11	40%
Subdirección operativa	84	45	42	2	1	54%
Gestión de talento humano	19	17	17			89%
Gestión financiera	37	35	26		9	95%
Infraestructura	142	136	133	1	2	96%
TOTALES	11190	8493	7955	119	419	76%

En Revisión de la extemporaneidad se observó que hubo un embotellamiento en el área jurídica, pues en ese período se contaba con pocos servidores para la revisión final de todas las solicitudes, los cuales se encargaban de confirmar que la respuestas proyectadas atendieran todos los requerimientos realizados por el usuario; sin embargo este embotellamiento fue superado con el aumento del personal para la ejecución de dicha gestión.

III Peticiones

Peticiones recibidas en el periodo	→	12.241
Peticiones no resueltas a corte de evaluación del Informe	→	1.863
Resueltas de Forma extemporánea	→	7.955

Tabla No. 4 Peticiones por dependencia

DEPENDENCIA	Cantidad	Numero de Peticiones NO resueltas	Número de Peticiones Resueltas de forma extemporánea
Sub. administrativa	391	57	252
Infraestructura	149	12	133
Subdirección operativa	98	18	42
Servicio de transito	2079	393	724
Gestión financiera	54	26	26
Ges. de talento humano	22	3	17
Jurídica	6942	1309	5586
Inspección de tránsito	2365	40	1122
Dirección	141	5	53

De acuerdo al análisis anterior la mayoría de las peticiones son resueltas de forma extemporánea y hay un gran número de peticiones sin respuesta con corte de revisión a febrero de 2023; lo que deduce que hay falencias en el trámite de las mismas, condición que amériita un análisis de causas para la implementación de acciones de mejora.

IV. Seguimiento Acciones Pendientes de Auditorías Anteriores

Vigencia	Acciones Pendientes
2018	Reglamentar el proceso de las PQRS, incluyendo la consulta de la ciudadanía en la página web, unificando los manuales elaborados y actualizando el trámite considerando la gestión que se realiza en Orfeo. Y elaborar trimestralmente informes de análisis sobre el contenido de las sobre las quejas y reclamos, con el fin de mejorar el servicio que presta la entidad y racionalizar el uso de los recursos.

2020 y seguimientos 2021 y 2022	<ul style="list-style-type: none"> • Reglamentar el proceso de las PQRS, incluyendo la consulta de la ciudadanía en la página web, unificando los manuales elaborados y actualizando el trámite considerando la gestión que se realiza en Orfeo. • Elaborar los informes de que trata el artículo 54 de la Ley 190 de 1995, a la circular externa No 001 del 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional, Ley 1474 de 2011, art. 76 Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos, y al Decreto 2232 de 1995 Artículo 9º., Ítem 3. • Definir el procedimiento de las solicitudes por concepto de foto multas.
---------------------------------	--

V. Conclusiones

Una vez analizada la información obtenida se puede concluir que la atención a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, allegadas al ITA por los ciudadanos durante los meses comprendidos entre julio y diciembre de la vigencia 2022 se ejecutó, pero con retardos en el trámite, dando como resultado la respuesta inoportuna a los peticionarios. De acuerdo a los datos presentados en el presente informe la mayoría de las peticiones son resueltas de forma extemporánea, y se observó un gran número de peticiones sin respuesta con corte de revisión a febrero de 2023; lo que deduce que hay falencias en el trámite de las mismas, condición que amerita un análisis de causas para la implementación de acciones de mejora por parte del proceso responsable.

La mayoría de las solicitudes, haciendo referencia a las Peticiones quejas y reclamos, fueron resueltas de forma extemporánea, es decir el 76% de estas solicitudes, que equivalen a 8.493.

La dependencia que presenta el mayor número de respuestas fuera del término legal, corresponde al área jurídica, siendo ésta la que recibe el mayor volumen de solicitudes.

El número de Peticiones, quejas y reclamos sin respuestas y fuera del término legal para dar trámite oportuno es del 15% del total recibidas, es decir 1.986, con fecha de corte de revisión en febrero de 2023.

El mayor tipo de solicitud que se recibe es la petición, las cuales a la fecha de corte de la revisión, es decir en febrero del 2023, 1.863 no tenían respuesta y 7.955 fueron resueltas de forma extemporánea.

La gestión de las PQRS, se da por medio de los canales habilitados, los cuales son utilizados por los usuarios de forma fácil y práctica.

La oficina de atención al usuario como tal no se encuentra estructurada, en cambio se organizó un grupo de atención al trámite de las PQRS, el cual requiere se documente con los procedimientos e indicaciones de acuerdo a las distintas especificaciones de que trata el trámite de las PQRS.

El grupo de atención a las PQRS, es desarrollado por personal contratado para tal, al cual la oficina de control interno le dirigió recomendaciones para la mejora en el proceso de organización del trámite, enfocados en el análisis y generación de reportes cualitativos y cuantitativos que permitan la toma de decisiones para el progreso del proceso y la adecuada atención a los usuarios y ciudadanía en general que hace uso de los servicios de la entidad.

Los lineamientos relacionados con el trámite de PQRSD se encuentran documentados en un manual de PQRSD publicado en la intranet de la entidad, El cual solo trata de las peticiones, omite las quejas, los reclamos, denuncias y sugerencias, se encuentra incompleto. <http://transito.transitodelatlantico.gov.co:5443/wp-content/uploads/2021/DOCUMENTACION%20GENERALDEL%20SIG/MANUALES/MANUAL%20PARA%20LA%20ATENCION%20PQRSD.pdf> No se observa la documentación del procedimiento que explique los pasos de la ejecución del trámite tiempos, responsables, controles, generación de reportes.

La generación de los informes periódicos con destino a la dirección, como los de atención a las quejas y reclamos, y las sugerencias, aun no se han realizado.

Se observa mejoría en la gestión del trámite en el sistema de apoyo ORFEO, aunque de forma mínima persiste la falta de completitud de los chulos.

Aún se encuentran acciones pendientes de los planes de mejora anteriores que se refieren a la documentación del procedimiento y a los lineamientos normativos generales (Manual).

En virtud de las recomendaciones de la oficina de control interno informadas en el seguimiento al trámite de las PQRSD del I semestre del 2022, desde el grupo de atención al ciudadano, se comunicó que se procedió a verificar las siguientes actividades pendientes con la Oficina Asesora de Planeación:

Encuestas a los ciudadanos con el fin de medir el grado de satisfacción.

Revisión y actualización del manual de trámites de las PQRSD y de los requisitos de trámites en la web del Tránsito del Atlántico & SUIT.

Implementación de canal de atención en tiempo real, para dar respuestas a inquietudes y solicitudes de información de los usuarios y evitar el incremento de las peticiones de información que no amerite una respuesta de fondo.

Hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde se especifique los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlo (Ley 1437 de 2011 artículo 7).

VI. Recomendaciones

De lo expuesto anteriormente, la oficina de control interno en busca de la mejora continua del proceso de Trámite de las PQRSD, sugiere las siguientes recomendaciones, que de llevarse a cabo impactarían de manera positiva la gestión de la entidad, atendiendo las políticas de atención al usuario:

✚ Oficina de quejas reclamos y sugerencias:

Ley 1474 de 2011 Artículo 76 " Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. 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.

Ley 2052 de 2020 artículo 17. Oficina de la relación con el ciudadano. En la Nación, en los Departamentos, Distritos y Municipios con población superior a 100.000 habitantes, deberán crear dentro de su planta de personal existente una dependencia o entidad única de relación con el ciudadano que se encargará de liderar al interior de la entidad la implementación de las políticas que incidan en la relación Estado Ciudadano definidas por el Departamento Administrativo de la Función Pública, siempre que su sostenimiento esté enmarcado dentro de las disposiciones de los artículos 3°, 6° y 75 de la Ley 617 del 2000 o aquellas que las desarrollen, modifiquen, sustituyan, deroguen o adicionen, y respetando el Marco Fiscal de Mediano Plazo y Marco de Gasto de Mediano Plazo.

El servidor público responsable de dicha dependencia o entidad, deberá ser del nivel directivo.

En consecuencia de lo anterior, la Función Pública expidió la *Caja de transformación institucional: guía para la creación de la dependencia que integra la estrategia y operación del relacionamiento con la ciudadanía Versión 1*, la cual se puede consultar en el siguiente LINK <https://www.funcionpublica.gov.co/documents/418548/34150781/Caja%20de%20transformaci%C3%B3n%20institucional%20-%20gu%C3%ADa%20para%20la%20creaci%C3%B3n%20de%20la%20dependencia%20que%20integra%20la%20estrategia%20y%20operaci%C3%B3n%20del%20relacionamiento%20con%20la%20ciudadan%C3%ADa%20-%20Versi%C3%B3n%201%20-%20Noviembre%202021.pdf/8e7ff1a4-9bc0-b132-65d2-3c8781b64a21?version=1.3&download=1>

<https://www.funcionpublica.gov.co/documents/418548/34150781/Caja%20de%20transformaci%C3%B3n%20institucional%20-%20gu%C3%ADa%20para%20la%20creaci%C3%B3n%20de%20la%20dependencia%20que%20integra%20la%20estrategia%20y%20operaci%C3%B3n%20del%20relacionamiento%20con%20la%20ciudadan%C3%ADa%20-%20Versi%C3%B3n%201%20-%20Noviembre%202021.pdf/8e7ff1a4-9bc0-b132-65d2-3c8781b64a21?version=1.3&download=1>

En el documento mencionado se sugieren las pautas para conformar la oficina de atención al usuario, por medio del establecimiento de 4 procedimientos del relacionamiento con la ciudadanía:

1. Administración de canales de atención.
2. Gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.
3. Simplificación de trámites.
4. Participación ciudadana y rendición de cuentas.

Aunque estos instrumentos son indicativos, pueden ser adoptados por la entidad, acorde con el modelo de operación, recursos, grupos de valor y características particulares, por ello **se recomienda** tomarla como guía para la organización interna.

Se recomienda reforzar el grupo de atención a las PQRSD o su organización, de manera que se ejecuten todos los seguimientos, análisis y reportes que se requieren para obtener información que aporte a la mejora y toma de decisiones tendiente a fortalecer la atención al ciudadano propendiendo por la oportunidad la calidad en las respuestas a las solicitudes.

✚ Procedimientos claves para la atención al Trámite de las PQRSD

Se recomienda analizar y elaborar el procedimiento clave para el manejo de las PQRSD; al respecto la función pública suministra una matriz con todos los aspectos, por supuesto que se deben acomodar a la entidad. Este procedimiento se puede consultar en el siguiente enlace:

<https://www.funcionpublica.gov.co/documents/418548/40679059/Anexo-4-Procedimiento-pqrsd+%281%29.xlsx>

✚ Informes de Atención al Trámite de las Peticiones Quejas Reclamos y Sugerencias:

Realizar los análisis e informes de acuerdo a la siguiente reglamentación:

Quejas y Reclamos: El responsable de coordinar la dependencia de quejas, debe realizar un informe al respecto, donde comunicará periódicamente al jefe o director de la entidad sobre el desempeño de sus funciones con el fin de mejorar el servicio que Presta la entidad y racionalizar el uso de los recursos; informes los cuales deben incluir lo contenido en el artículo 54 de Ley 190 de 1995. Las dependencias a que hace referencia el artículo anterior que *reciban las quejas y reclamos deberán informar periódicamente al jefe o director de la entidad sobre el desempeño de sus funciones, los cuales deberán incluir:*

1. *Servicios sobre los que se presente el mayor número de quejas y reclamos, y*
2. *Principales recomendaciones sugeridas por los particulares que tengan por objeto mejorar el servicio que preste la entidad, racionalizar el empleo de los recursos disponibles y hacer más participativa la gestión pública.*

Artículo 55o.- Las quejas y reclamos se resolverán o contestarán siguiendo los principios, términos y procedimientos dispuestos en el Código Contencioso Administrativo para el ejercicio del derecho de petición, según se trate del interés particular o general y su incumplimiento dará lugar a la imposición de las sanciones previstas en el mismo.

Decreto Nacional 2232 de 1995 –

Artículo 7o. Quejas y reclamos. La dependencia de que trata el artículo 53 de la Ley 190/95 deberá estar dirigida o coordinada por la Secretaría General u otra dependencia de alto nivel.

Artículo 8o.- Funciones. Son funciones de las dependencias de quejas y reclamos:

- a) *Las contempladas de los artículos 49, 53 y 54 de la Ley 190/95;*
- b) *La de ser centro de información de los ciudadanos sobre los siguientes temas de la entidad:*

Organización de la entidad:

Misión que cumple

Funciones, procesos y procedimientos según los manuales

Normatividad de la entidad

Mecanismos de participación ciudadana

Informar sobre los contratos que celebre la entidad según las normas vigentes

Informar y orientar sobre la estructura y funciones generales del Estado.

Artículo 9o.- Actividades del jefe. En desarrollo de las anteriores funciones el jefe de esta dependencia deberá:

Coordinar actividades con el jefe de la unidad de control interno y con el jefe de la unidad de planeación, para el mejoramiento continuo de la gestión de la entidad.

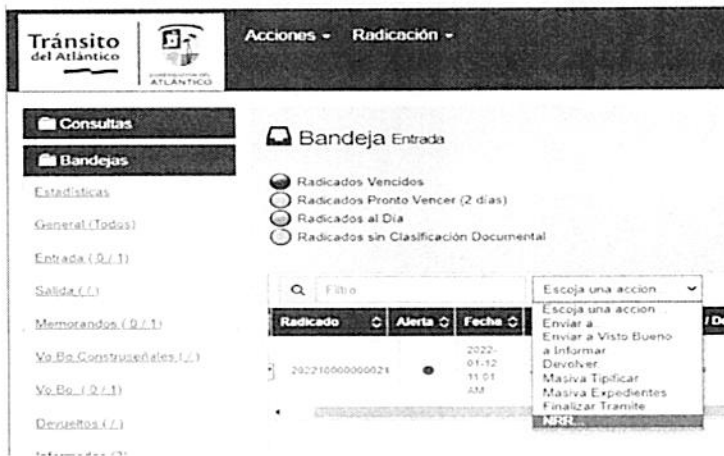
Coordinar actividades con los jefes de unidad de quejas y reclamos de la entidad superior y de las entidades del área a que pertenece la entidad para lograr eficiencia y eficacia del sistema.

Presentar el informe de que trata el artículo 54 de la Ley 190 de 1995. Este informe debe ser presentado con una Prioridad mínima trimestral, al jefe o director de la entidad.

Peticiones: Se recomienda plasmar en informe periódico, las estadísticas relacionadas con la extemporaneidad de las respuestas a las mismas, la determinación de los responsables y las causas de tal hecho. Así mismo analizar la mayor causa que motiva a los usuarios a hacer uso del derecho de petición.

- ✚ **Denuncias:** Analizar las denuncias y clasificar de acuerdo al tipo es decir, las correspondientes a posibles actos de corrupción de parte de funcionarios de la entidad, las de violación al código de ética y de integridad, etc. y establecer un procedimiento para su trámite, e inclusión de los lineamientos para el tratamiento de las mismas en el Manual de PQRS De la entidad. Así mismo definir dentro del mismo, los tiempos de respuestas de las denuncias recibidas.

- ✚ Llevar a cabo las acciones pendientes en los planes de mejora anteriores descritas en el numeral IV del presente informe, los cuales hacen referencia al ajuste del Manual de PQRSD y la elaboración de un procedimiento integral del trámite.
- ✚ En el Manual de PQRSD, definir las entradas que no ameritan una respuesta, para conocimiento de los funcionarios que intervienen en la organización del trámite.
- ✚ Realización de seguimientos diarios a las solicitudes por parte del jefe de cada proceso y del área encargada de la organización del trámite de PQRSD, ya que se sigue presentando la extemporaneidad en las respuestas.
- ✚ Se justifique por parte de los responsables, la causa o motivo por la cual la solicitud no se respondió la petición en los términos legales.
- ✚ Dejar evidencia de la respuesta dada al usuario en ORFEO, aun cuando no se gestione un radicado de salida por este medio con el fin de verificar la trazabilidad del mismo y evidenciar el trámite de respuesta al peticionario.
- ✚ Completar los pasos del trámite en la herramienta de apoyo para el trámite de las PQRSD, que se ejecuten todos los chulos.
- ✚ Actualizar el Manual del trámite de las PQRS, versión 2 del 2020, ya que la oficina Jurídica expidió un manual independiente para el trámite de las peticiones, unificar el manual. El manual de las PQRSD cargado en la intranet de la entidad se encuentra incompleto, solo trata de las peticiones.
- ✚ Colocar un buzón de sugerencias en el área de atención a los usuarios e Informar a la dirección de las principales recomendaciones dadas por los usuarios, para su análisis y estudio de la dirección.
- ✚ Realizar de manera Periódica encuesta a los ciudadanos con el fin de medir el grado de satisfacción al usuario.
- ✚ Implementar un canal de atención en tiempo real, de modo que se le dé respuesta a las inquietudes de solicitud de información general a los usuarios de la información, que evite el incremento de las peticiones de información que no amerite una respuesta de fondo.
- ✚ Los casos en que las solicitudes no requieran respuesta, se debe de igual manera hacer el cierre de las mismas, según las indicaciones del encargado de sistemas, utilizar la opción de archivar en NRR. (Ver imagen)



Impacto al sistema de control interno

No se contó con el análisis del comportamiento de las quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, lo que impacta negativamente la estructura de Control ya que estos informes hacen parte de los lineamientos 13.2, 15.3 y 17.6. Así mismo impacta en la gestión de la administración y la toma de decisiones dirigidas a la mejora de la atención a los usuarios.

13.2 Información y Comunicación - Inventario de información relevante (interno/externa).

15.3 – Información y Comunicación - 15.-Procesos o procedimiento para el manejo de la información entrante (quién la recibe, quién la clasifica, quién la analiza), y a la respuesta requerida (quién la canaliza y la responde).

17.6 Monitoreo – Supervisión- Evaluación de la información suministrada por los usuarios (Sistema PQRD), así como de otras partes interesadas para la mejora del Sistema de Control Interno de la Entidad

Atentamente


YENERIS PATRICIA MOLINA MOLINA
 Jefe de la Oficina de Control Interno