



INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS EN EL INSTITUTO DE TRÁNSITO DEL ATLÁNTICO JULIO – DICIEMBRE 2023

Oficina de Control Interno
Febrero de 2024

Sede Barranquilla: Calle 40 Carreras 45 Esq.
Sede Baranoa: Km 15 vía Cordialidad, 300 mt antes del peaje.

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

Periodo: Julio a Diciembre del 2023

A continuación se describe como se ejecutó el trámite de las PQRSD en el ITA, de acuerdo a lo establecido en los siguientes criterios normativos:

- 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.
- Decreto Nacional 2232 de 1995, Artículo 7, 8, 9º, Ítem 3.
- Ley 190 de 1995, Artículos 49, 53 y 54.
- Ley 2052 de 2020 artículo 17.
- Circular Externa No 001 del 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional.
- Decreto 2232 de 1995 Artículo 9º, Ítem 3.

Fuentes de información:

- Reporte de análisis del trámite de las PQRSD suministrados por el contratista de la Subdirección administrativa y financiera, correspondiente a los meses de julio - agosto.
- Reporte cuantitativo de las PQRSD del mes de Septiembre suministrado por el contratista de apoyo de la Subdirección administrativa y financiera.
- Reporte extraído por la oficina de control interno de la herramienta de gestión documental ORFEO, correspondiente a los meses de octubre a diciembre.

Objetivos:

- Verificación de los canales de atención a la ciudadanía.
- Verificación de la gestión de la oficina de atención al ciudadano.
- Verificación de los procedimientos para el trámite de las PQRSD.
- Revisión de la elaboración de informes periódicos por parte del área de atención al usuario para el control del trámite de las PQRSD.
- 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 2023, se hayan atendido según la normatividad vigente.

- Verificación de las acciones pendientes producto de planes de mejora de vigencia anteriores.

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 de 2023.

SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DE LAS PQRSD.

I. Requerimientos 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 - Ley 2052 de 2020 artículo 17:

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 analiza y re direcciona hacia las dependencias a las oficinas idóneas para dar trámite a las mismas, y finalmente cierra cada solicitud dando el cuarto chulo.

No hay un grupo organizado que vigile el trámite de las PQRSD, es decir que controle las entradas, su respectivas salidas y que se asegure de que las respuestas al peticionario se resuelvan dentro del término legal, de acuerdo al tipo de solicitud.

Así mismo no se realizan los reportes periódicos que exigen las normas para la toma de decisiones.

Esta oficina no está llevando la parte de atención al usuario que corresponde a la información que se divulga a la ciudadanía en la página web y la atención por medio de canales inmediatos como lo son las líneas telefónicas u otro medio más rápido donde los usuarios puedan obtener información de forma más rápida, sin acudir a una petición, las cuales aparte de tener un término para dar respuesta, en la entidad se tardan en responder, lo que ha hecho el incremento en las mismas.

- Procedimientos para el trámite de las PQRSD

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

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.

No hay controles documentados para las PQRSD que deben tramitar los operadores externos.

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. De lo descrito anteriormente no hay un procedimiento documentado.

- Informes periódicos de PQRSD

La subdirección administrativa y financiera proporciona la siguiente información:

Una matriz en Excel donde relaciona todas las PQRSD que ingresaron a la entidad desde el mes de julio hasta el mes de agosto de 2023, en esta matriz se relaciona una por una las solicitudes que ingresan, el número de radicado de salida y la fecha del radicado.

El funcionario que organiza esta información deduce el tiempo de respuesta de las solicitudes tomando la fecha de radicado del envío de la respuesta al peticionario, la fecha

de ingreso de la solicitud y el término legal de respuesta. Toda esta información es entrada de ORFEO.

Para el tiempo de respuesta de las PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS en la herramienta ORFEO se estimó un tiempo de respuesta de 15 para casi todo y hay un término de las de 1000 días, no se discrimina el tiempo de respuesta de acuerdo al tipo de solicitud.

Esta oficina no consolida informes de análisis periódicos de que trata la ley 190 de 2015 y el Decreto Nacional 2232 de 1995, Artículo 7, 8.

II. *Trámite de las PQRSD Julio a Diciembre de 2023*

PQRSD Recibidas de julio a diciembre de 2023: Durante el semestre de julio a diciembre la entidad recibió **17.043 PQRSD** distribuidas como se muestra a continuación:

Tabla No. 1 PQRSD Recibidas de julio a diciembre de 2023

Dependencia	Julio-Agosto	Septiembre	Octubre a Diciembre	Totales Ingresos	Totales Salidas tramitadas en Orfeo
Dirección	59	25	66	150	56
Jurídica peticiones	3.524	1.340	5.839	10.703	4.178
Jurídica tutela	No se discrimino	373	305	678	442
Contravenciones	No se discrimino	No se discrimino	753	753	548
Contratación	1	2	18	21	17
Seguridad Vial	32	14	37	83	36
Reeducación al Conductor			6	6	6
Servicio de tránsito	681	246	743	1.670	717
Gestión financiera	8	1	3	12	1
Inspección de Tránsito	915	374	1.141	2.430	1.472
Administrativa y financiera	62	59	381	502	258
Talento Humano	10	11	12	33	13
Sistemas	No se relaciono	No se relaciono	2	2	0
Totales	3.094			17.043	9.268
Salidas tramitadas en Orfeo de julio- agosto					1.524
Total	5.292	2.445	9.306	17.043	10.792

De lo anterior surgen las siguientes observaciones:

No se realizó la gestión que le corresponde a la oficina responsable de controlar, organizar y generar el seguimiento y estadísticas de la trazabilidad del trámite de las PQRSD, haciendo referencia a la Subdirección administrativa y financiera.

Para el segundo semestre de 2023 solo se obtuvo un informe de análisis de las solicitudes de los meses de julio y agosto y una relación en Excel del mes de septiembre. Esta relación no realizó el detalle de la extemporaneidad en las respuestas por dependencia, es decir no detectó los responsables y causas de las respuestas por fuera del término legal.

Para el análisis de los demás meses, de octubre a diciembre, la oficina de control interno, extrajo los reportes del trámite de las PQRSD de la herramienta de gestión documental ORFEO y se hizo un análisis dentro de lo que se pudo, ya que estos reportes son extensos y contienen varias especificaciones para poder generarlos, por lo que no se distinguió entre peticiones, quejas, reclamos y denuncias, ya que éste no arroja los datos por tipo de solicitud, al contrario hay varios tipos de solicitud entre comunicaciones, oficios, etc., es una tarea larga dedicarse a distinguir entre peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias.

Esta labor debe ser de la oficina de atención al usuario y a las partes interesadas se les debe suministrar un informe de la gestión del trámite de forma periódica y la generación de alertas tempranas para evitar la extemporaneidad en las respuesta de las peticiones y demás solicitudes.

Detalle de la trazabilidad de las solicitudes tramitadas de octubre a diciembre de 2023

Tabla No. 2 Solicitud y trámite de respuesta por dependencia de octubre a diciembre de 2023

Dependencia	Sin respuesta	Respuesta tramitada y no enviada (Según Orfeo)	Respondidas y enviadas (Según Orfeo)	Total ingresos de Octubre a diciembre	Respuesta fuera del término legal (Según análisis en Orfeo)
Dirección	35	11	20	66	20
Jurídica peticiones	1.716	2.174	1.949	5.839	1.949
Jurídica tutela	5	186	114	305	114
Contravenciones	205	187	361	753	361
Contratación	1	0	17	18	6
Seguridad Vial	10	6	21	37	4
Reeducación al Conductor	0	0	6	6	0
Servicio de tránsito	194	19	530	743	270
Gestión financiera	2	0	1	3	0
Inspección de Tránsito	13	474	654	1.141	620
Administrativa y financiera	153	37	191	381	130
Talento Humano	0	0	12	12	1
Sistemas	2	0	0	2	0
Totales	2.336	3.094	3.876	9.306	3.475

Detalle de la trazabilidad de las solicitudes tramitadas en el mes de septiembre del 2023

Tabla No. 3 Solicitud y trámite de respuesta por dependencia de septiembre de 2023

Dependencia	Sin respuesta	Respuesta tramitada y no enviada (Según Orfeo)	Respondidas y enviadas (Según Orfeo)	Total ingresos de septiembre	Respuesta fuera del término legal (Según análisis en Orfeo)
Dirección	0	0	25	25	12
Jurídica peticiones	1.285	0	55	1.340	52
Jurídica tutela	231	0	142	373	135
Contravenciones					
Contratación	2	0	0	2	0
Seguridad Vial	5	0	9	14	0
Reeducación al Conductor					
Servicio de tránsito	78	0	168	246	70
Gestión financiera	1	0	0	1	0
Inspección de Tránsito	30	0	344	374	330
Administrativa y financiera	29	0	30	59	5
Talento Humano	10	0	1	11	1
Totales	1.671		774	2.445	605

Detalle de la trazabilidad de las SOLICITUDES TRAMITADAS de julio a agosto de 2023

Tabla No. 4 Solicitud y trámite de respuesta por dependencia de julio a agosto de 2023

Área	Cantidad	Respondidas a tiempo	No tienen respuesta	Respuestas Extemporáneas	No necesitan respuesta
Subdirección administrativa y Financiera	62	276	3.583	1.248	185
Recursos e infraestructura	1				
Subdirección operativa	32				
Servicios de tránsito	681				
Gestión financiera	8				
Gestión de talento humano	10				
Inspección de tránsito	915				
Dirección	59				
Jurídica	3.524				
Total	5.292				

SOLICITUDES SIN RESPUESTAS:

Del periodo de octubre a diciembre, se revisó el trámite de las solicitudes que ingresaron a la entidad por medio de los datos que se extrajeron de ORFEO y se depuró por peticiones, sin hacer distinción si es una denuncia, una queja o un reclamo, ya que con estas especificaciones no salen los datos.

Debido a que el reporte más reciente es el del período de octubre a diciembre, con corte a enero de 2024, se le realizó un análisis a las peticiones que ingresaron y sus respectivas respuestas, el cual dió como resultado (Ver tabla No.2):

2.336 solicitudes de las 9.306 que ingresaron, es decir un 25,1%, no se ha dado respuesta.

3.094 fueron tramitadas con radicado de salida, pero no se adjuntó el archivo de envío al petitorio (cuarto chulo), quedando la petición pendiente en el buzón de entrada, como si estuviera sin responder al peticionario.

3.876 fueron enviadas al peticionario, pero la fecha entre el radicado de salida y la fecha de envío en orfeo son distintas, por lo que no se tiene la certeza de cuando se envió el oficio de respuesta al usuario, ya que el envío se realiza desde un correo electrónico y no desde ORFEO, este es un paso más del proceso.

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 las respuestas proyectadas atendieran todos los requerimientos realizados por el usuario.

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 2024; 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.

III. 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 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	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.

IV. 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 2023 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 2024; 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 47,5% de estas solicitudes, que equivalen a 5.129 de 10.792 (salidas tramitadas en Orfeo).

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.

En el reporte mas reciente, periodo de octubre a diciembre, con corte a enero de 2024, dio como resultado que 2.336 solicitudes de las 9.306 que ingresaron, es decir un 25,1%, no se ha dado respuesta, es decir no se les gestionó un oficio con radicado de salida. Ver tabla No.2.

Se sigue presentando el caso en que las solicitudes a las que se les gestionó 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 PQRSD sin respuesta, según informe presentado y generado desde ORFEO, por la oficina de control interno.

La gestión de las PQRSD, 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 PQRSD, el cual requiere se documente con los procedimientos e indicaciones de acuerdo a las distintas especificaciones de que trata el trámite de las PQRSD.

No hay un coordinador del trámite de las PQRSD que realice seguimiento a la trazabilidad y oportunidad de las respuestas de las PQRSD y que dirija la organización de la atención al usuario y las actividades inherentes a este proceso.

La herramienta Orfeo es muy útil y dinámica pero no se le está dando el uso de forma completa que permita arrojar reportes confiables que muestren la trazabilidad real de las solicitudes interpuesta por los usuarios.

No se está asignando adecuadamente en la herramienta ORFEO el término de tiempo de respuesta a las PQRSD y tutelas de acuerdo al término legal.

No hay procedimientos documentados que describan cómo se gestiona el trámite de las PQRSD en la entidad, designando responsables e incluyendo la gestión de estas solicitudes y designe los responsables, tiempos de respuesta distinguiendo el tipo de solicitud, y trámite por medio de la herramienta de gestión documental.

No se están realizando los informes periódicos de análisis de las PQRSD, con destino a la dirección y demás partes interesadas.

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).

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.

V. 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:

Se recomienda organizar el grupo de atención al ciudadano atendiendo la norma relacionada y las pautas dadas por la función pública:

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.*

Caja de transformación institucional: guía para la creación de la dependencia que integra la estrategia y operación del relacionamiento con la ciudadanía Versión 1, expedida por la función pública, 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>

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.

✚ 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-pgrsd+%281%29.xlsx>

✚ Informes de análisis de las Quejas, Reclamos y Sugerencias:

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:

Ley 190 de 1995 artículo 54; 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.*

Ley 190 de 1995 artículo 55.- 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 7. *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 8. *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 9.-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.

Denuncias: Analizar las denuncias y extraer las correspondientes a posibles actos de corrupción de parte de funcionarios de la entidad, para envío de las mismas al Comité Disciplinario y establecer el tiempo de respuesta de las denuncias y los procedimientos.

Acciones de mejora pendientes: 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.

Otras recomendaciones importantes:

- En el procedimiento de Atención a las PQRSD, definir las entradas que no ameritan una respuesta, para conocimiento de los funcionarios que intervienen en la organización del trámite.
- 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, estudio y toma de decisiones.
- Realizar de manera periódica encuesta a los ciudadanos con el fin de medir el grado de satisfacción al usuario.
- 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 petición no se

respondió en los términos legales.

- Completar los pasos del trámite en la herramienta de apoyo para el trámite de las PQRS, que se ejecuten todos los chulos.
- Dejar evidencia de la respuesta dada al usuario, aun cuando no se gestione un radicado de salida en ORFEO.
- 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.
- 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.
- Capacitar a los funcionarios en el manejo del ORFEO.
- Disponer del personal suficiente para el manejo adecuado del proceso de las PQRS, ya que el volumen de solicitudes es considerable por la naturaleza de la entidad y se debe garantizar el acceso y debida atención a la ciudadanía.
- Revisar la tipificación en ORFEO y tiempos de respuesta de acuerdo al tipo de solicitud.
- Considerar la posibilidad que las respuestas tramitadas en ORFEO se envíen al peticionario desde la misma herramienta para agilizar el trámite, optimizar los tiempos y mejorar la atención al ciudadano.

Atentamente,

YENERIS MOLINA MOLINA
Jefe Oficina de Control Interno

Proyectó: Shirley Giraldo