

PARA: Ing. Carlos Mafio Granados Buitrago- Director General; Dr. Jairo Hernández- Subdirector Administrativo y Financiero.

C.COPIA: Dra. María Chimas- Jefe Oficina Jurídica; Alix Arrieta- Jefe Oficina de Planeación.

ASUNTO: Informe de seguimiento al trámite de PQRSD en el ITA correspondiente al primer semestre de la vigencia 2024.

FECHA: 27 de agosto de 2024.

Me permito enviarle informe semestral sobre la atención prestada por la entidad al trámite de las PQRSD y tutelas correspondiente al primer semestre de la vigencia 2024.

En el anterior se efectuaron recomendaciones desde la perspectiva independiente de la oficina de Control Interno con miras a la toma de decisiones e implementación de las mejoras correspondientes, mediante la formulación de un Plan que permita concretar las actividades a ejecutar, responsables, fechas y seguimientos.

Atentamente,


YENERIS MOLINA MOLINA
Jefe oficina de Control Interno

INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS EN EL INSTITUTO DE TRÁNSITO DEL ATLÁNTICO ENERO – JUNIO 2024

Oficina de Control Interno
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: Enero a Junio del 2024**

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, el cual reza: *“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...”*; en cumplimiento de lo anterior, la Oficina de Control Interno presenta el seguimiento realizado a la gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, para el periodo comprendido entre el Enero y Junio del 2024; para el efecto se tomó una muestra de peticiones presentadas ante el Instituto de Tránsito del Atlántico, con el objetivo de determinar el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas y efectuar las recomendaciones que sean necesarias a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, con el objetivo de aportar al mejoramiento continuo de la Entidad.

Objetivos:

Verificar que la gestión de los requerimientos formulados por los grupos de valor ante la entidad para satisfacer sus necesidades mediante la orientación y atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de las PQRSD, se efectúe:

- De forma eficiente y eficaz
- Dentro de los términos de ley.
- La Gestión del de las PQRSD, cuente con un procedimiento alineado con el procedimiento de PQRSD del Anexo 4. De la caja de transformación digital.

Alcance:

Gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, del período de Enero a Junio del 2024, utilizando como insumo para evaluar la gestión; los reportes presentados.

RESULTADO DEL SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS EN EL INSTITUTO DE TRÁNSITO DEL ATLÁNTICO DEL PERIODO DE ENERO A JUNIO DEL 2024

Según lo señalado en la Caja de transformación institucional: *guía para la creación de la dependencia que integra la Estrategia y operación del relacionamiento con la ciudadanía*; El proceso de relacionamiento con la ciudadanía incluye la caracterización de cuatro procedimientos asociados, que se describen a continuación:

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.

I. GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS,

El presente informe se concentra en el análisis del trámite de las QRPDS, el cual es abarcado por el Procedimiento número 2 de la Guía para la creación de la dependencia que integra la Estrategia y operación del relacionamiento con la ciudadanía.

Las siguientes son **Actividades claves sugeridas para el procedimiento de las QRPDS**:

- Recibir, verificar la competencia y radicar las QRPDS.
- Clasificar y asignar la QRPDS
- Proyectar la respuesta y usar los insumos y documentos institucionales.
- Evaluar las respuestas emitidas por la entidad
- Elaborar los informes de QRPDS.

Al respecto en ITA tiene un procedimiento documentado que es distinto a como realmente se lleva el trámite: ***Procedimiento recibo de correspondencia interna y externa código: GDO-P13 Versión: 04.***

Con respecto a las actividades claves, efectivamente se realiza la recepción, clasificación y asignación de las QRPDS y se proyecta las respuestas por medio de la herramienta de gestión documental ORFEO.

Para la recepción de las solicitudes (QRPDS, u otras), hay dos maneras: El link por la página web y un correo institucional.

En el proceso de recepción de solicitudes y de reasignación, interviene dos funcionarios contratistas, información la cual no está descrita de esta forma en el procedimiento ***GDO-P13.***

Cada dependencia de acuerdo a su competencia, tramita las solicitudes que le corresponden, dejando trazabilidad en el sistema de gestión documental, haciendo uso de las distintas fuentes de información, en muchos casos las respuestas resultan fuera del término legal por el recorrido de las peticiones cuando la respuesta depende de otras áreas.

Dentro del procedimiento documentado, estas acciones no están definidas y no están siendo controladas por el grupo de atención al usuario u quien hace sus veces.

De igual modo no está documentada en el procedimiento la gestión de envío de respuesta al peticionario y al área encargada del archivo de las respuestas en la herramienta de gestión documental.

En cuanto a los insumos o información para dar trámite a las PQRSD, se está presentando inconvenientes por el retardo en la disposición de la información, sobre todo cuando las peticiones son compartidas, es decir requieren información de otras dependencias (archivo, trámites, jurídica).

Con respecto a los informes trimestrales de monitoreo a la gestión de las PQRSD, estos se limitan a la atención al usuario en las salas de atención de la sede, turnos, WhatsApp de comunicación general, entre otros aspectos; sin embargo no se está realizando seguimiento a la oportunidad de respuesta, no se está vigilando desde el grupo de atención al usuario, mediante un reporte detallado de la trazabilidad de las peticiones, tiempo de respuesta, causas de la extemporaneidad, causas del aumento de las tutelas, etc.

Al no contar con estas estadísticas la oficina de control interno no puede establecer la cantidad de PQRSD que ingresaron, si todas están resueltas; no pudo determinar la extemporaneidad de las mismas y la no respuesta, debido al volumen de información registrado en ORFEO y que no todas la radiación de documentos, corresponden a Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias que ameriten una respuesta.

Para vigilar que el trámite de las solicitudes se efectúe dentro del término establecido, se requieren los reportes depurados de la oficina de atención al usuario, no obstante lo anterior se presenta la información de las peticiones que en el seguimiento al plan de acción, reportaron algunas dependencias

Gestión del trámite de las peticiones:

A continuación se presenta un resumen de las peticiones que recibió las oficinas: jurídica, contravenciones y gestión de trámites, reportadas en el seguimiento al plan de acción de cada dependencia:

		Oficina Jurídica						
Peticiones por Concepto		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	TOTAL
Comparendo Físico y Derechos de Tránsito		809	691	696	560	570	591	4.807
Comparendos electrónicos					890			
Quejas por concepto peticiones desatendidas	de	19						19
Querellas disciplinarias contra funcionarios	contra	1						1

TUTELAS	Trimestre I	Causales de presentación de acciones de tutela
Trimestre I	502	<ul style="list-style-type: none"> •Derecho de Petición (contestación tardía o no contestada): 454 •Debido proceso: 31 •Mínimo vital: 1 •temas pensionales: 1 •Habeas Data: 14
Trimestre II	489	<ul style="list-style-type: none"> •Derecho de Petición (contestación tardía o no contestada): 432 •Debido proceso: 31 •Mínimo vital: 0 •Temas pensionales: 0 •Habeas Data: 29
Total Tutelas Semestre	991	

Oficina Contravencional							
Peticiones por Concepto	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	TOTAL
Peticiones	18	8	13	12	12	13	76
Solicitud de revocatoria directa	2	0	0	0	0	0	1

Gestión de Trámites							
Peticiones por Concepto	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	TOTAL
Peticiones	207	316	379	No se reporto	No se reporto	No se reporto	
Respuesta	159	301	243				

Como se puede observar solo la oficina: Jurídica, contravencional y Registro de Trámites hacen un reporte de las peticiones recibidas, sin embargo no se reportan las quejas y reclamos de su competencia.

A continuación se analizan unos radicados de entrada de manera aleatoria para verificar el tiempo de respuesta:

Radicado Entrada	Usuario entrada	Asunto	Fecha Radicación	Fecha Digitalización	No. Rad. Salida	FECHA ENVIO	Término de Respuesta	Días trámite
202442100115212	Página web- Fabián - Contravenciones- Jurídica	Petición compa. Electrónico	07/06/2024	11/06/2024	202430000165141	16 de Julio de 24	15	39
202442100107742	Página web- Fabián - Financiera	Petición sts657 - cobro C.	28/05/2024	29/07/2024	202440000007041	1 de Agosto de 2024	15	62

Sede Barranquilla: Calle 40 Carreras 45 Esq.

Sede Baranoa: Km 15 vía Cordialidad, 300 mt antes del peaje.



@transitodelatlantico

Transitodelatlantico.gov.co

2024421000 89642	Página web- Fabián - Tramites	Petición ibi170 -	3/05/2024	03/05/2024	20245100000796 1	20 de Mayo de 2024	15	18
2024421001 25032	Página web- Fabián -Archivo	Petición ZVC-014 Derecho de transito	20/06/2024	21/06/2024	20245110000432 1	25/07/2024	15	No se observa la fecha de envío no se han completad o los chulos

II. GESTION DE LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

La funcionaria que forma parte del grupo de atención al usuario pasó un reporte informando lo siguiente:

1. Se habilitó la línea de WhatsApp para la atención al cliente por ese medio, esta comenzó a funcionar desde el día 15 de Marzo hasta la fecha 30 de Junio de 2024, dentro de las consultas más frecuentes está la demora en la respuesta de los derechos de petición, la demora en la entrega y/o envío de los desembargos tanto por impuestos como por comparendos electrónicos, así como también consultas de trámites, comparendos, amnistías.
2. Se estuvo atendiendo hasta el mes de mayo la línea telefónica aunque no tuvo mucho flujo de llamadas entrantes.

Recomendaciones de la funcionaria encargada de la atención al usuario:

- En el procedimiento de atención a las PQRS, definir las entradas que no ameritan una respuesta, de manera que estas comunicaciones se les realice el proceso de finalización y no queden pendientes en la bandeja de entrada.
- Es necesario contar con otra persona capacitada en todos los trámites y servicios de la entidad para la atención de las solicitudes por la línea de WhatsApp ya que se está dejando de responder a usuarios porque se colapsa la línea.
- Buscar un mecanismo de fácil acceso para agendar las audiencias o activar el agendamiento de las mismas por medio de la línea de atención de WhatsApp diaria. (Los inspectores deben enviar por correo institucional diariamente la agenda para poder brindarle a los usuarios que no pueden hacerlo por la página una fecha y hora, esto debe ser actualizado diariamente).
- Activar más ventanillas de servicio al cliente en el primer piso de la sede centro para mejorar el tiempo y la calidad de la atención.
- Hacer un cambio en la calificación del servicio de la atención personalizada ya que no es fácil para muchos usuarios el escaneo del QR para hacerlo por lo tanto se sugiere volver al botón de calificación.
- Activar el conmutador y las extensiones de cada dependencia para que por medio de la recepción de llamadas estas sean transferidas al área encargada si es necesario.

- Colocar visible un buzón de sugerencias en el área de atención a los usuarios en las sedes de Centro y Baranoa con un formato que debe ser hecho por el área de planeación.
- Minimizar los tiempos en la entrega de los desembargos por comparendos electrónicos ya que a la fecha son demasiado demorados.
- Todos los funcionarios y contratistas de la entidad deben estar debidamente identificados con el carnet.
- Actualizar la página web con links tales como:
 - ☐ Consulta de embargos
 - ☐ Estado del vehículo: si tiene pendientes judiciales
 - ☐ Licencia de conducción: consulta del estado de la licencia de conducción expedida por nuestro organismo de tránsito
 - ☐ Retención en patios: consulta si el vehículo está retenido y en que patio se encuentra.
- Realizar de manera periódica encuesta a los ciudadanos por los diferentes canales de atención con el fin de medir el grado de satisfacción del usuario y tomar decisiones al respecto.
- Actualizar el directorio de los funcionarios en la página (a la fecha encontramos en estos links un directorio donde aparecen los funcionarios y contratistas de la entidad el cual es del año 2022).
- En la página web debe estar el directorio de los agentes de tránsito, la cual permita a los usuarios identificar nombre, jurisdicción y teléfono de contacto para que en caso de cualquier emergencia puedan comunicarse.
- 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 PQRSD, 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.
- Capacitar a los funcionarios de manera frecuente en el manejo del ORFEO, ya que siempre quedan inquietudes que se deben reforzar.
- Disponer del personal suficiente para el manejo adecuado del proceso de las PQRSD, 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.

III. CONCLUSIONES

La oficina de Control interno no pudo verificar el adecuado trámite de la gestión de las PQRS, en cuanto a la determinación del cumplimiento del término legal de respuesta, lo anterior no fue posible ya que la oficina encargada de recopilar esta información no realizó el reporte correspondiente, el cual consiste en informes trimestrales que obligatoriamente se deben generar y detallar el análisis de la oportunidad en la respuestas, que las mismas estén asociadas a un radicado de entrada, se describan las causas de las extemporaneidades en las respuestas, y que en el informe se le haga seguimiento además, a los reclamos quejas, denuncias y sugerencias.

Se conoce que se está tardando en responder las peticiones por los informes generados por la oficina Jurídica, el incremento de las tutelas, y las manifestaciones de retardo por la no disponibilidad en tiempo real de la información y demás recursos que se requieren para resolverlas.

Así mismo se conoce del retardo en las respuestas por las manifestaciones recibidas al correo de la oficina de control interno, de parte de los usuarios.

La dependencia de atención al ciudadano, este cargo de la Subdirección administrativa y financiera, la cual dispone de un personal para la atención al público, sin embargo no se ha estructurado y no ha alienado sus actividades con los Procesos y procedimientos del relacionamiento con la ciudadanía, de acuerdo a lo señalado en la Guía de transformación institucional: guía para la creación de la dependencia que integra la estrategia y operación del relacionamiento con la ciudadanía Versión 1. Los procesos y procedimientos mencionados se refieren a la Administración de canales de atención, Gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, Simplificación de trámites, Participación ciudadana y rendición de cuentas.

IV. RECOMENDACIONES

Se debe organizar la gestión de las PQRS, ejercer vigilancia, control y generación de reportes desde una estructura organizada para tal fin, por lo que se realizan las siguientes recomendaciones en este sentido, de acuerdo a lo indicado en la guía para la creación de la dependencia que integra la estrategia y operación del relacionamiento con la ciudadanía Versión 1.

file:///D:/Users/ymolina/Downloads/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%20\(4\).pdf](#)

1. Estructura administrativa para la implementación de la dependencia de relacionamiento con la ciudadanía.

Cada entidad deberá analizar su estructura actual, disponibilidad de recursos, efectividad en el relacionamiento con los grupos de valor y adoptar la estructura que facilite el logro de los productos, efectos e impactos que se describen en la cadena de valor y de las actividades establecidas en el proceso y los procedimientos.

Las opciones de adaptación son flexibles a la naturaleza jurídica de la entidad y en el ámbito de la aplicación de las políticas públicas de relacionamiento con la ciudadanía, opciones las cuales pueden ser:

- Creación de una dependencia.
- Fortalecimiento de la dependencia existente.
- De grupo interno de trabajo a dependencia
- Fortalecimiento o creación de un grupo interno de trabajo

Procesos y procedimientos del relacionamiento con la ciudadanía:

a). Administración de canales de atención, cuyo objeto es gestionar y disponer de los canales de atención presencial, telefónico y virtual para los grupos de valor de la entidad en coherencia con la caracterización de los ciudadanos, las políticas públicas y la normativa vigente. Este procedimiento lo puede consultar en el Anexo 3. Procedimiento de administración de canales.

b). Gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, cuyo objetivo es gestionar de forma eficiente, eficaz y dentro de los términos de ley los requerimientos formulados por los grupos de valor ante la entidad para satisfacer sus necesidades mediante la orientación y atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias. Este procedimiento lo puede consultar en el Anexo 4. Procedimiento de PQRS.

c). Simplificación de trámites, cuyo objeto es asegurar que el acceso y la interacción con los trámites y otros procedimientos administrativos de la entidad sean simples y estén disponibles para los grupos de valor, lo anterior, teniendo en cuenta la normatividad aplicable. Este procedimiento lo puede consultar en el Anexo 5. Procedimiento de simplificación de trámites.

d). Participación ciudadana y rendición de cuentas, cuyo objeto es apoyar el diseño y el desarrollo de espacios de diálogo ciudadano y rendición de cuentas para el

fortalecimiento de la incidencia de los grupos de valor en las decisiones públicas y el desempeño institucional. Este procedimiento lo puede consultar en el Anexo 6. Procedimiento de participación ciudadana y rendición de cuentas.

Roles, funciones y perfiles de los empleos de la Oficina de atención a la ciudadanía

Para el cabal cumplimiento de los productos establecidos en la cadena de valor, la ejecución del proceso y los procedimientos, y las funciones de la dependencia, se han identificado seis roles que deben ser asumidos por este equipo de trabajo, y adoptados acorde al tamaño y los recursos de cada entidad.

- Líder de Relacionamiento con la ciudadanía.
 - Formulator del modelo estrategia o lineamientos de interacción.
 - Científico de la información.
 - Articulador y facilitador del conocimiento.
 - Gestor de Relacionamiento con la ciudadanía.
 - Responsable de seguimiento y medición
2. **Organizar el grupo de atencional ciudadano** de manera que se cuente con el personal suficiente para realizar la vigilancia del trámite de las PQRSD, ejerza los controles y elabore los reportes requeridos.
 3. **La vigilancia del Trámite** consiste entonces en realizar un análisis de la gestión de las PQRSD por dependencia, determinar la cantidad de respuestas extemporáneas y la causa de esta situación que impiden dar respuesta dentro del término legal. Realizar matriz de seguimiento.
 4. Considerar la presentación verbal de peticiones, quejas, denuncias y reclamos.
 5. Emitir, aparte del reporte de la peticiones; la gestión de los reclamos, las quejas contra de los funcionarios, las denuncias y las sugerencias. Estos informes deben ser enviados a la dirección de manera trimestral.
 6. **Actualizar la herramienta de gestión documental ORFEO**, capacitar al personal y adquirir el desarrollo que permita el envío de las respuestas al peticionario por medio de la misma, optimizando el trabajo de las dependencias, sobre todo aquellas que manejan un volumen grande de solicitudes y a la vez la trazabilidad es exacta y verificable en tiempo real.

7. Implementar y/o ajustar la Gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias y el procedimiento interno para el trámite de las PQRSD del Instituto de Tránsito del Atlántico, considerando las siguientes sugerencias:

Actividad clave 1: Recibir, verificar la competencia y radicar las PQRSD.

Si es telefónico: Explicar como se lleva este trámite. Actualmente la entidad no ofrece este canal de comunicación y este servicio.

Si es virtual: Explicar como se lleva este trámite desde la radicación, la forma como se recibe, el canal y quienes ejecutan esta actividad, lo realiza.

Si es de manera presencial: Actualmente la entidad no ofrece este canal de comunicación y este servicio.

Verificar la competencia de la entidad: Explicar el trámite que se surte internamente cuando la solicitud no es de competencia de la entidad, indicar el responsable de la acción. (Dejar por escrito como obligación del procedimiento que cuando la petición que no sea competencia, será dirigida a la Entidad competente, dentro del término señalado y se envíe copia del oficio de traslado al peticionario para su información.) Indicar el responsable interno de estas actividades

Presentación de solicitudes en otros idiomas: Si la petición se presenta en lengua nativa o algún dialecto oficial, y la entidad no tiene intérprete, se debe dejar constancia de la petición (grabar en cualquier medio tecnológico o electrónico). Posteriormente a través de algunos arreglos institucionales deberá traducir la petición para dar conocer la necesidad del peticionario y dar respuesta en su lengua oficial.

Validación de que la información entregada por el peticionario está completa (datos de la petición y de contacto para dar respuesta), así como los anexos que acompañen la solicitud. Si la información está incompleta se debe informar al peticionario dentro de los siguientes 10 días, para que complete en el término de un mes.

Actividades cuando el peticionario completa la respuesta: Si el peticionario da respuesta completando la información, se reactivan los tiempos de respuesta, y la entidad debe gestionar el requerimiento. Por el contrario si el peticionario no completa la información la entidad debe proyectar el acto administrativo Decreto de "Desistimiento Tácito", procede recurso de reposición y notificación personal.

Peticiones anónimas: si el peticionario presenta su requerimiento de forma anónima la entidad debe gestionar la respuesta, si la petición no presenta dirección, ni correo electrónico se deberá publicar en la página web de la entidad o en un lugar de acceso al público por el término de cinco (5) días, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente de la desfijación del aviso.

Actividad clave 2: Clasificar y asignar la PQRSD

Definir la clasificación en el sistema de gestión Documental: De acuerdo al tipo de petición, y los lineamientos definidos en las tablas de retención documental de la entidad,

se debe registrar y clasificar en el sistema de gestión de PQRSD, estas acciones deben ser documentadas, deben ser descritas de forma que cualquier funcionario que necesite conocer la clasificación que realiza la entidad pueda dirigirse a un documento que lo explique y le brinde el entendimiento de este proceso.

Generación de alertas: Explicar la manera como desde la herramienta de gestión documental se generan alertas y las acciones a realizar desde la oficina de atención al usuario con esta información a partir de su función de vigilancia del trámite, con el objetivo de que se emitan oportunamente las respuestas institucionales. (En este ítem se listan los términos de respuesta de acuerdo a la clasificación y al tipo de solicitud)

Prioridad de las peticiones: En el procedimiento de debe dejar por sentado las prioridades de las peticiones, de acuerdo a los siguientes criterios (ejemplo): i) Reconocimiento de un derecho fundamental, ii) evitar el perjuicio inmediato, iii) petición de un periodista, iv) petición emitida por un niño, niña o adolescente, de ser así se debe dar respuesta en el menor tiempo posible (romper el derecho de turno).

Definir acuerdos de niveles de servicios: Es clave además definir unos acuerdos de niveles de servicios, que contemplen unos tiempos para que las dependencias o los grupos internos de trabajo confirmen si el escalamiento es correcto, o devuelvan la asignación de la petición a la Dependencia o instancia de relación Estado Ciudadano(oficina de atención al ciudadano)

Definir la complejidad de la petición: De acuerdo al asunto de la petición y el nivel de especialidad, se debe identificar si es de primer nivel (información básica a que da respuesta la dependencia de Relación Estado Ciudadano, oficina de atención al ciudadano) o si es de segundo nivel (mayor grado de especialización, se debe escalar a otras dependencias para emitir su respuesta).

Definir los tiempos de respuesta para las peticiones de segundo nivel que son gestionadas por otras dependencias o grupos internos de trabajo.

Actividad clave 3 Proyectar la respuesta y usar los insumos y documentos institucionales

Trámite de la respuesta de las peticiones: Explicar la forma como cada dependencia da respuesta, haciendo uso del ORFEO, identificando las fuentes de información para dar respuesta de acuerdo al tipo de solicitud, determinado responsable se suministrar la información y estableciendo tiempos , de manera que no se supere el término legal. Dejar claro la necesidad de vincular las respuestas a al radicado e entrada, con el fin de que quede la trazabilidad las mismas.

Envío de la respuesta de la petición: Relatar el trámite de envío de la respuesta de la petición a la dependencia de Relación Estado Ciudadano para su archivo, y relatar el trámite de envío de la respuesta desde la dependencia (son dos procesos).

Seguimiento a la oportunidad de las respuestas de las PQRSD: Realizar seguimiento a las PQRSD a fin de verificar que se haya proyectado respuesta en términos de Ley al peticionario, mediante la alimentación de la matriz creada para tal fin o el sistema de

gestión de PQRSD.

Analizar los asuntos de consulta frecuente por los grupos de valor de la entidad, Es necesario, para establecer instrumentos que faciliten la respuesta oportuna y en lenguaje claro, a través de matriz de preguntas frecuentes, plantillas o modelos de respuestas tipo, entre otros.

Actividad clave 4 Evaluar las respuestas emitidas por la entidad

Al Grupo interno de trabajo u oficina de atención al ciudadano:

Evaluar la calidad y oportunidad de las respuestas emitidas a través de una muestra aleatoria (trimestral) por cada dependencia, que permita analizar la efectividad y el uso de lenguaje claro en las comunicaciones oficiales.

Emitir recomendaciones a las dependencias acerca de las respuestas y comunicaciones oficiales seleccionadas para que incorporen las pautas de lenguaje claro previstas en el modelo, la estrategia o los lineamientos de interacción con los grupos de valor, con el objetivo de fortalecer las comunicaciones oficiales futuras.

Actividad clave 5 Elaborar los informes de PQRSD.

Informes Trimestrales: Trimestralmente se deberá recopilar la información pertinente a la gestión de PQRSD, recibidas, radicadas y gestionadas por la entidad, con el objetivo de elaborar el informe de PQRSD de acuerdo a los lineamientos normativos vigentes. Es clave que este informe se diseñe con los parámetros técnicos y normativos vigentes, y que su estructura sea de fácil reconocimiento y se convierta en un insumo estratégico para la toma de decisiones del equipo directivo de la entidad.

Publicación de Informes trimestrales de PQRSD: este informe deberá publicarse trimestralmente en el portal web de la entidad, siguiendo las disposiciones normativas.

Informe final o consolidado del año: La instancia de relación Estado (grupo de atención al ciudadano) debe elaborar el informe final o consolidado del año, en cada vigencia.

Atentamente,

YENERIS MOLINA MOLINA

Jefe Oficina de Control Interno