

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

<b>INFORME DE PQRSD PRIMER SEMESTRE 2023 OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO</b>			
<b>FECHA PRESENTACION</b>	<b>17 JULIO 2023</b>	<b>PERIODO INFORMADO</b>	<b>I SEMESTRE 2023</b>
<b>I.      NORMATIVIDAD</b>			
<b>Normatividad Externa</b>			
<p>Constitución Política, artículos 23</p> <p><b>Ley 1437 de 2011</b>, 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><b>Ley 1474 de 2011</b>. 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><b>Ley 1755 de 2015</b>. 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><b>Ley 1712 de 2014</b>. 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><b>Decreto 103 de 2015</b>, Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.</p> <p><b>Decreto 1166 de 2016</b>, Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la parte 2 del libro 2 del <b>Decreto 1069 de 2015</b>, Decreto único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.</p> <p><b>Decreto 1799 de 2017</b>, 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><b>Resolución Interna No. 3867 de 2017</b>; 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 enero y 30 de junio 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 enero a junio del 2023.

## **IV FUENTE DEL DATO**

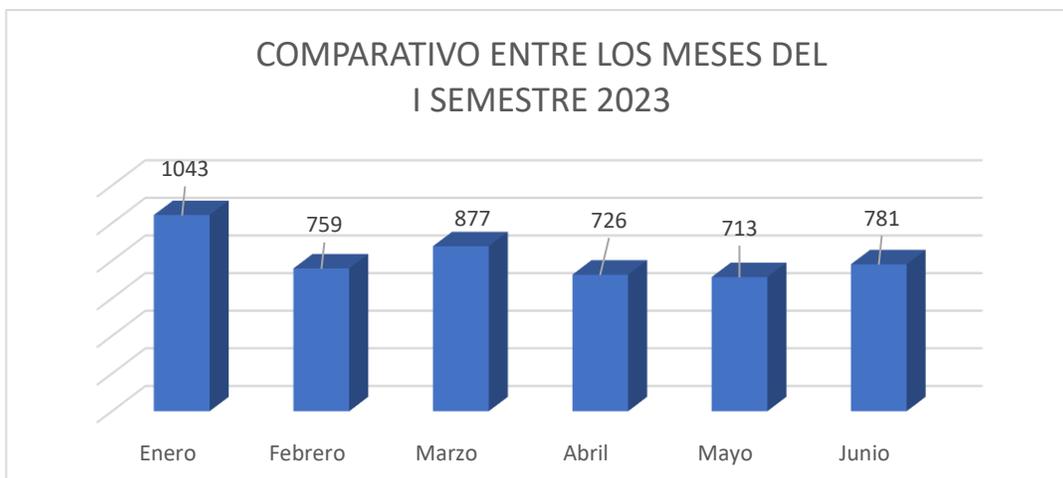
La fuente del dato lo constituye la información consolidada y obtenida del sistema de PQRSD de la I.T.T.B, entre los meses de enero a junio de la actual vigencia.

## **V. DESARROLLO DEL INFORME**

## PQRSD RECIBIDAS PRIMER SEMESTRE 2023

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

PERIODO	CANTIDAD
Enero	1043
Febrero	759
Marzo	877
Abril	726
Mayo	713
Junio	781
<b>TOTAL</b>	<b>4.899</b>



## COMPARATIVO 2022 vs 2023

### I SEMESTRE

Se observa un incremento del 282% en las PQRSD recibidas por parte de los usuarios, para la vigencia 2022 se recibieron 1.282 y en la 2023 se recibieron 4899



El incremento puede obedecer en que en la actual vigencia se cuenta con el sistema de PQRSD, el cual permite llevar un mejor control de todas las PQRSD que ingresan a la ITTB. En la 2022 se implementa el sistema en el mes de marzo.



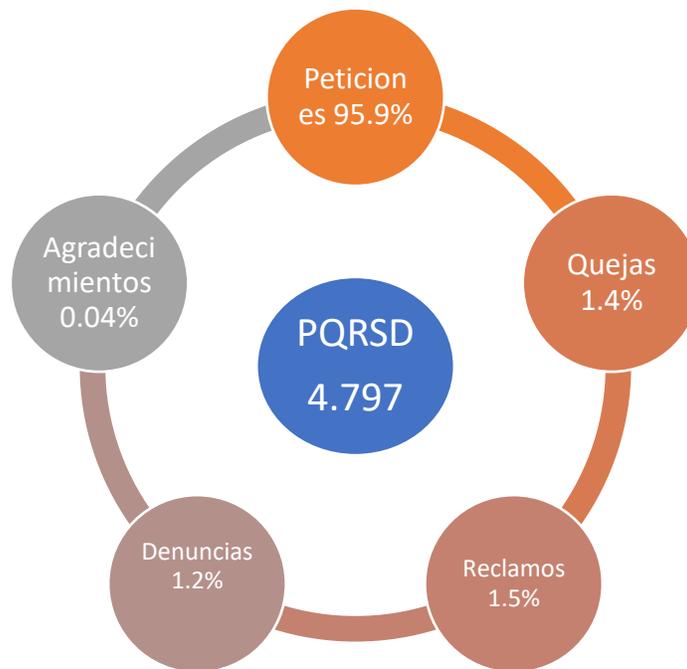
El incremento de PQRSD entre las vigencias obedece también, a peticiones con motivo a los embargos realizados desde la oficina de cobro coactivo de la ITTB y a la solicitud de prescripciones.



Se observa que el periodo de la vigencia 2023, donde se cuenta con el mayor índice de PQRSD recibidas es el mes de Enero, con motivo que se continúa con la solicitud de levantamientos de embargos.

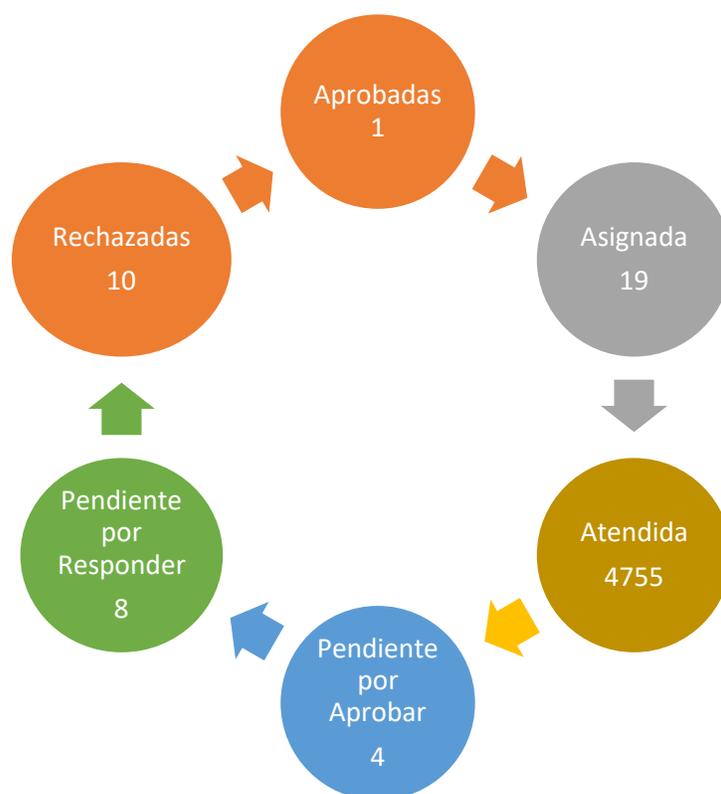
## TIPO DE PQRSD RECIBIDA EN LA VIGENCIA 2023

De las 4.899 PQRSD, menos la canceladas (102), la ITTB ha recibido Cuatro mil setecientos noventa y siete (4.797) PQRSD, así:



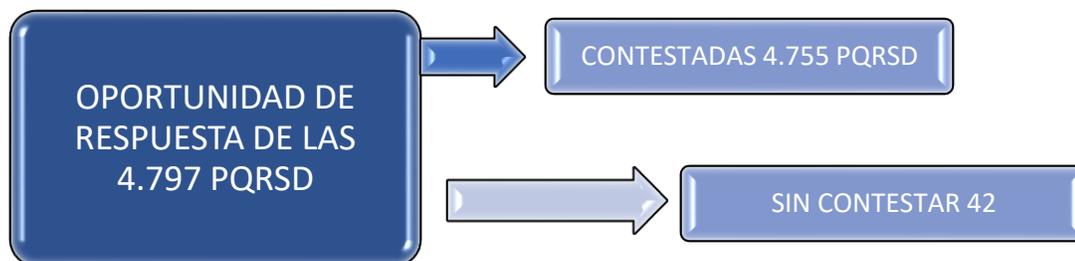
Como se puede observar en las gráficas de las PQRSD, La Petición es el tipo de PQRSD más recibido en la ITTB con un 95,9%. El 4,1% restante hace referencia a las Quejas, Reclamos y Denuncias. El 0,04% corresponde a agradecimientos (2).

## ESTADO DE LAS 4.797 PQRSD RECIBIDAS EN EL PRIMER SEMESTRE DE LA VIGENCIA 2023



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

- ✓ Cuatro mil setecientas cincuenta y cinco (4.755 PQRSD en estado ATENDIDAS, lo que nos indica que se solucionó el requerimiento al usuario o peticionario.
- ✓ Una (1) en estado APROBADA, por lo cual se insta al responsable en realizar la gestión y cerrar la PQRSD hasta quedar en estado ATENDIDA
- ✓ Cuatro (4) PENDIENTES POR APROBAR, es decir están para revisión y aprobación del líder del proceso.
- ✓ Ocho (8) en estado PENDIENTES POR RESPONDER
- ✓ Diecinueve (19) en estado ASIGNADAS, lo que nos indica que fueron asignadas desde el usuario de correspondencia, pero no han sido revisadas por los responsables
- ✓ Diez (10) en estado RECHAZADAS, es decir que no se han contestado, y están a la espera de ser ASIGNADAS a un proceso o líder del proceso.



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 99% del total de las PQRSD recibida en el sistema.

El 1% se encuentra sin contestar (42), como son, las que se registran en el sistema en estado aprobada, asignada, pendientes por aprobar, pendientes por responder y rechazadas, aunque se observa respuesta en alguna de ellas, se encuentra pendiente en cerrar la PQRSD y pasarla al estado ATENDIDA, con el fin de verificar que si se dio la respuesta o solución al peticionario.

De las 42 peticiones sin contestar a la fecha del informe, se pudo observar que 25 se encuentran en los términos para dar respuesta.

Las Diecisiete (17) PQRSD que presuntamente están sin emitir respuesta al peticionario, se detallan a continuación.

ESTADO	CANTIDAD	PROCESO	No. RADICADO
ASIGNADAS	9	MATRICULAS	6850 - 7772 - 8525 - 9847
		ADMINISTRATIVA	8034 - 8821
		COACTIVO	9932 - 9997 - 10091
APROBADAS	1	SEGURIDAD VIAL - GUARDIA DE TRANSITO	7859
PENDIENTE POR APROBAR	1	SEGURIDAD VIAL - T. PUBLICO	9737
PENDIENTE POR RESPONDER	1	DISCIPLINARIO	9770
RECHAZADAS	5	CORRESPONDENCIA	5693 - 6536 - 7173 - 7692 - 9796
<b>TOTAL</b>	<b>17</b>	<b>observación: Algunas de las mencionadas se les evidencia respuesta, pero su estado continua en los mencionados, por lo tanto se insta al proceso a revisar y dejar en estado ATENDIDO</b>	

## PQRSD (4.899) 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 4.041 peticiones, de las cuales ha contestado el 99.93%.
- ✓ El Proceso Contravencional recibió 224 peticiones, dando respuesta al 100%
- ✓ El proceso de Seguridad Vial recibió 190 peticiones de las cuales resolvieron el 98.95%
- ✓ El proceso de Trámites recibió 166 peticiones, dando respuesta al 97,59%
- ✓ El proceso Sistemas de Información y Comunicación, recibió 121 peticiones, dando respuesta al 100%

## MOTIVOS DE PQRSD CON MAYOR

- Prescripción de Comparendos
- Desembargo de cuentas
- Levantar medidas cautelares
- Señales y reductores
- Exoneración de comparendos
- Historiales de Trámites
- Retiro de la plataforma SIMIT comparendos ya pagados

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 reincidencia

## ENCUESTA REALIZADA AL SERVICIO QUE PRESTA LA ITTB

De la encuesta realizada se obtuvo las siguientes conclusiones, por parte de la oficina de planeación

- ✚ *El tiempo que tarda el usuario para realizar trámites es calificado como el necesario por el 77% de los usuarios, Por otra parte, el 23% no está de acuerdo con el tiempo empleado en la espera de poder ser atendido.*
- ✚ *Se tiene una perspectiva del 87% de los usuarios encuestados, considerando buena la atención brindada por parte del funcionario, queda un 13% no conforme con la atención brindada.*
- ✚ *El 94 % de los encuestados considera que el personal se encuentra capacitado y está dispuesto a prestar un buen servicio; por otra parte, el 6% no está conforme con el servicio prestado por parte del funcionario.*
- ✚ *Se aprecia un 78% de satisfacción al cliente frente a los servicios que presta la Institución; calificado entre el 42% Bueno y el 36% Excelente, no obstante el 22% no se encuentra satisfecho con el servicio que ha recibido.*
- ✚ *Se evidencia peticiones por parte de los usuarios en la pregunta abierta: ¿Qué recomendación le haría a la ITTB para mejorar la calidad de la prestación del servicio?*
- ✚ *Incluir un punto de pago en la Institución.*
- ✚ *Ampliar las instalaciones para mejorar la atención.*
- ✚ *Mejorar la atención al cliente.*

## CONCLUSIONES DEL INFORME DE PQRSD

- ✓ Comparando las PQRSD de la vigencia 2022 con la vigencia 2023, se observa un aumento bastante representativo en el número de las PQRSD, de 1282 pasan a 4899, uno de los motivos es que en la vigencia 2022 se implementa la plataforma para el sistema de PQRSD en el mes de marzo.
- ✓ Gracias al compromiso de la Dirección con el sistema de Control Interno de la entidad, se logró que se dieran cumplimiento del 99% de las PQRSD recibidas. De las 4.797, SOLO 42 se encuentran pendientes por contestar; de las cuales 25 están dentro de los términos, a la fecha de corte del informe, y 17 están pendientes de ser revisadas desde la primera línea de defensa en la plataforma.
- ✓ El 82% (4.041) de las peticiones radicadas en el primer semestre, fueron asignadas a la oficina de cobros coactivo de la entidad, de las cuales han respondido el 99,93%.
- ✓ Teniendo en cuenta la información reportada desde la división jurídica de la ITTB, se recibieron noventa y dos (92) tutelas así:

Enero: 14  
Febrero: 11  
Marzo: 18  
Abril: 34  
Mayo: 10  
Junio: 5

Aunque se observa una disminución bastante representativa, se insta a los procesos a continuar con las respuestas oportunas a las Peticiones, como se han venido generando.

## RECOMENDACIONES

- ✚ Verificar que cuando se den respuesta a las PQRSD, éstas queden en estado ATENDIDAS, con el fin de evitar reportarlas como PQRSD sin respuesta.
- ✚ 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
- ✚ Formalizar el Manual de Derechos de Petición, con el fin de implementarlo oportunamente en la actual vigencia.



**SANDRA LINEY ALHUCEMA AREVALO**  
Asesor de Control Interno