

	INSTITUTO DE MOVILIDAD DE PEREIRA NIT 816000558 OPERACIONALIZACIÓN SISTEMA CONTROL INTERNO INFORME FINAL DE AUDITORIA
Versión: 3	Vigencia: Agosto / 2016

INFORME DE SEGUIMIENTO SISTEMA DE QUEJAS Y RECLAMOS PQRSyF

OBJETIVO:	Realizar seguimiento al Sistema de Quejas y Reclamos y seguimiento.
ALCANCE:	Procesos que conforman el Modelo de Gestión del Instituto, en especial, Proceso Control de Legalidad, Gestión Gerencial y Movilidad.
PRESENTADO A:	LUIS FERNANDO GONZALEZ BUITRAGO Director General
ELABORADO POR:	LESLLY KAREN ISAZA VELASQUEZ Profesional Universitario de Control Interno
PRESENTACION:	23 de enero de 2024
BASE LEGAL:	Ley 1474 de 2011, artículo 76 Constitución Política de Colombia. Título II, de los derechos, las garantías y los deberes. Capítulo I, de los derechos fundamentales, artículo 23. Ley 190 de 1995, Estatuto Anticorrupción. Título V, aspectos institucionales y pedagógicos. Numeral B, Sistema de Quejas y Reclamos. Procedimiento Comunicación con el Cliente Externo, versión 4, agosto de 2016 y Procedimiento PQRSyF, versión 4, abril de 2019. Decreto 1499 de 2017 “Por medio del cual se modifica el Decreto número 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.” Manual operativo del Modelo integrado de planeación y gestión V4, marzo 2021.
PROCEDIMIENTO:	De acuerdo al procedimiento denominado Auditorías de Control Interno, versión 3 de agosto de 2016, Ley 1712 de 2014 y decreto 1551 de 2008.

Procedimiento Interno, Información solicitada a las subdirecciones del IMP, Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG.

PLANEAR:

Este informe de seguimiento a las **PQRSDyF** del Instituto de Movilidad de Pereira que se tiene programado para realizarse semestralmente.

HACER:

Se procede a hacer revisión a los informes de **PQRSDyF** consolidados por el Área Jurídica publicados en la página Web, y el cuadro de Excel consolidado SAIA vigencia 2023 suministrado por el área de Sistemas.

VERIFICAR:

Evidenciar el avance en el desarrollo de las actividades, así como detectar falencias o aspectos que requieren la implementación de acciones de mejoramiento.

Se emplearon técnicas de observación y recolección de datos, así como la verificación de informes estadísticos mensuales del segundo semestre de 2023 sobre **PQRSDyF** publicados en la página web responsabilidad del área jurídica e informe EXCEL de SAIA suministrado por el área de sistemas.

INFORME DE PQRSTDFD JURIDICA

Consolidación estadística:

Se efectuó consolidación de información estadística, con base en los informes mensuales publicados por la Oficina Asesora Jurídica en la página web Institucional, que dan cuenta de la información reportada en SAIA.

Para el segundo semestre de la vigencia el área Jurídica solo realizó la publicación de los informes de los meses de Julio, Agosto y Septiembre, según lo que indica la Profesional Especializada del Área, desde la subdirección Jurídica se hizo solicitud al área de Sistemas y Telemática para habilitar la información de PQR'S por el cambio del SAIA, pero esta no fue realizada.

Tabla 1: Información publicada en la página WEB

CONSOLIDADO ESTADISTICO POR TIPO DE SOLICITUD PQRSTDFD PUBLICADOS POR EL ÁREA JURIDICA EN LA PAGINA WEB				
SEGUNDO SEMESTRE 2023				
TIPO SOLICITUD	JUL	AGO	SEP	TOTAL
PETICIONES	511	394	1065	1970
QUEJAS	19	22	42	83
RECLAMOS	14	21	20	55
SUGERENCIAS	2	2	4	8
FELICITACIONES	0	0	1	1
DENUNCIAS	8	10	20	38

TUTELAS	98	172	269	539
DEMANDAS	2	1	0	3
NOTIFICACIONES	0	1	0	1
PETICIONES INFORMACIÓN	12	13	35	60
TOTAL	666	636	1456	2758

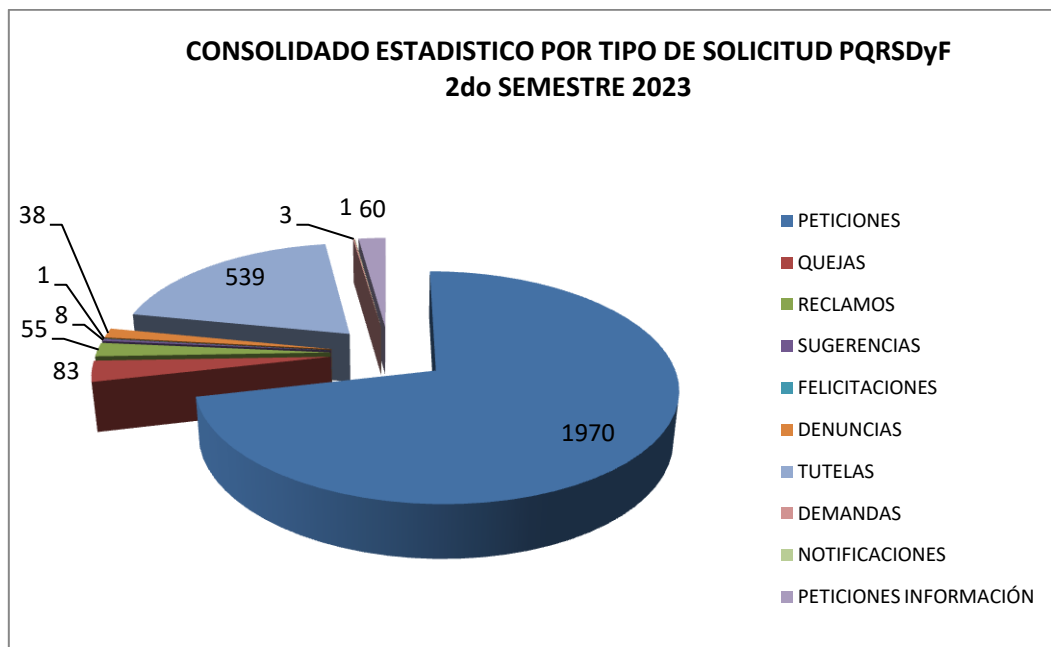
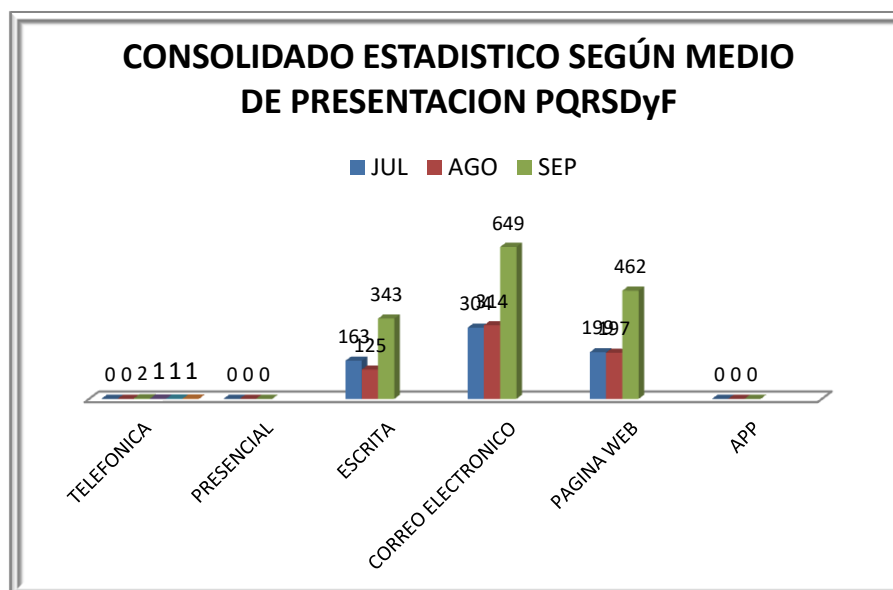


Tabla 2: Incluye información publicada en la página WEB

CONSOLIDADO ESTADISTICO SEGÚN MEDIO DE PRESENTACION PQRSDyF PUBLICADOS POR EL ÁREA JURIDICA EN LA PAGINA WEB				
SEGUNDO SEMESTRE 2023				
TIPO SOLICITUD	JUL	AGO	SEP	TOTAL
TELEFONICA	0	0	2	2
PRESENCIAL	0	0	0	0
ESCRITA	163	125	343	631
CORREO ELECTRONICO	304	314	649	1267
PAGINA WEB	199	197	462	858
APP	0	0	0	0
TOTAL	666	636	1456	2758



Según el consolidado de información suministrado por el área jurídica a 30 de septiembre de 2023 se recibieron un total de 2.758 solicitudes entre peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, tutelas, demandas, notificaciones y peticiones de información.

En cada uno de los informes publicados en la página Web de la entidad, al 100% de las solicitudes recibidas en lo corrido del segundo semestre de 2023 se les dio respuesta dentro de los 15 días siguientes a su recibo.

JULIO 2023	AGOSTO 2023	SEPTIEMBRE 2023																														
Estadísticas de julio 2023 <table><tr><th>ITEM</th><th>No.</th></tr><tr><td>Solicitudes recibidas</td><td>666</td></tr><tr><td>Trasladadas a otra institución</td><td>0</td></tr><tr><td>Tiempo de respuesta</td><td>15 días</td></tr><tr><td>Se negó el acceso a la información</td><td>0</td></tr></table> Fuente: SAIA	ITEM	No.	Solicitudes recibidas	666	Trasladadas a otra institución	0	Tiempo de respuesta	15 días	Se negó el acceso a la información	0	Estadísticas de agosto 2023 <table><tr><th>ITEM</th><th>No.</th></tr><tr><td>Solicitudes recibidas</td><td>636</td></tr><tr><td>Trasladadas a otra institución</td><td>0</td></tr><tr><td>Tiempo de respuesta</td><td>15 días</td></tr><tr><td>Se negó el acceso a la información</td><td>0</td></tr></table> Fuente: SAIA	ITEM	No.	Solicitudes recibidas	636	Trasladadas a otra institución	0	Tiempo de respuesta	15 días	Se negó el acceso a la información	0	Estadísticas de septiembre 2023 <table><tr><th>ITEM</th><th>No.</th></tr><tr><td>Solicitudes recibidas</td><td>1456</td></tr><tr><td>Trasladadas a otra institución</td><td>0</td></tr><tr><td>Tiempo de respuesta</td><td>15 días</td></tr><tr><td>Se negó el acceso a la información</td><td>0</td></tr></table> Fuente: SAIA	ITEM	No.	Solicitudes recibidas	1456	Trasladadas a otra institución	0	Tiempo de respuesta	15 días	Se negó el acceso a la información	0
ITEM	No.																															
Solicitudes recibidas	666																															
Trasladadas a otra institución	0																															
Tiempo de respuesta	15 días																															
Se negó el acceso a la información	0																															
ITEM	No.																															
Solicitudes recibidas	636																															
Trasladadas a otra institución	0																															
Tiempo de respuesta	15 días																															
Se negó el acceso a la información	0																															
ITEM	No.																															
Solicitudes recibidas	1456																															
Trasladadas a otra institución	0																															
Tiempo de respuesta	15 días																															
Se negó el acceso a la información	0																															

INFORME SAIA SUMINISTRADO POR SISTEMAS

El archivo suministrado por el Área de sistemas da cuenta de 3494 registros de julio a diciembre de 2023 las cuales corresponden a demandas, denuncias, peticiones, quejas, reclamo, sugerencias y tutelas. Presentándose así una diferencia de 736 registros con lo reportado con Jurídica (teniendo en cuenta que no se cuenta con la estadística de jurídica de los meses oct, nov, dic). Esta información se encuentra clasificada de la siguiente forma:

DEMANDA: se encuentran 3 registros de demandas, 1 sin fecha de respuesta.

DENUNCIA: se encuentran 13 registros de denuncias, 4 de estos con fecha de respuesta y 3 dentro de los términos legales.

Teniendo en cuenta lo establecido en la Ley 1755 del 2015 y sus artículos “14. *Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término*

*especial la resolución de las siguientes peticiones: 1. Las **peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción**. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes”.*

PETICIÓN: Son 1146 registros, de estas 413 tiene la fecha de respuesta y 265 están por fuera de la fecha de respuesta oportuna. Es decir, el **18%** de las solicitudes que tienen fecha de respuesta exceden los tiempos establecidos en la ley lo que contradice lo indicado por Jurídica en sus informes en donde indican que el 100% de las solicitudes se contestan dentro de los 15 días siguientes.

PETICIONES DE INFORMACIÓN: Son 96 registros, de estos solo 33 tienen la fecha de respuesta y de los que tienen respuesta 7 superaron los 20 días calendario para dar respuesta al peticionario. Es decir, el **21%** de las solicitudes que tienen fecha de respuesta exceden los tiempos establecidos en la ley.

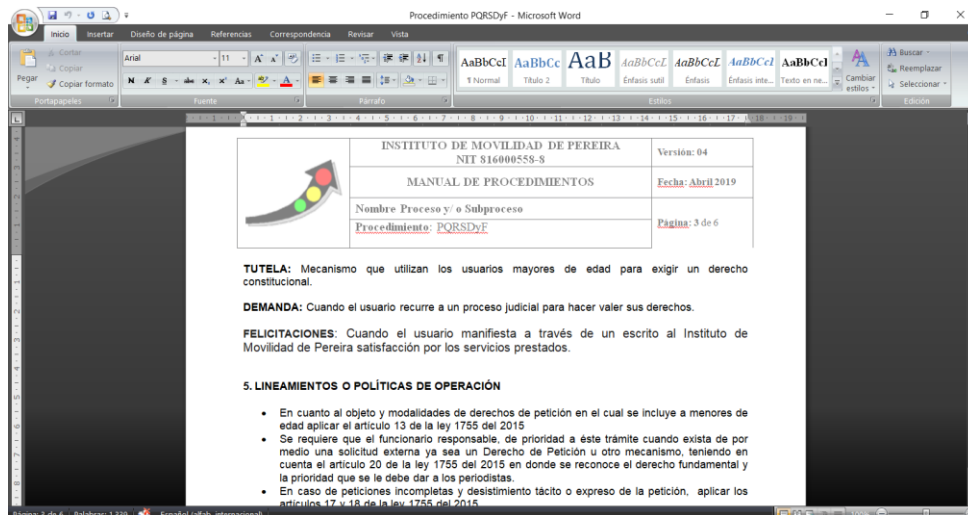
QUEJA: Se encuentran 49 registros de quejas, 19 con fecha de respuesta, 7 por fuera de los tiempos máximos establecidos.

RECLAMO: Se presentan 41 registros de reclamos, 19 con fecha de respuesta, 8 por fuera de los tiempos máximos establecidos.

SUGERENCIAS: Se presentan 4 registros de sugerencias, 1 de estas con respuestas y por fuera del tiempo máximo establecido.

TUTELA: Se presentan 579 registros de tutelas, de estas 89 con respuesta, no se puede evidenciar si estas respuestas fueron dentro de los tiempos establecidos, debido a que en el archivo la fecha límite de respuesta es el **1969-12-31**.

Existe un procedimiento de **PQRSDyF** de abril de 2019 que se encuentra normalizado por calidad y publicado en el SAIA de la entidad y que aun no se ha actualizado por parte de la subdirección Jurídica.

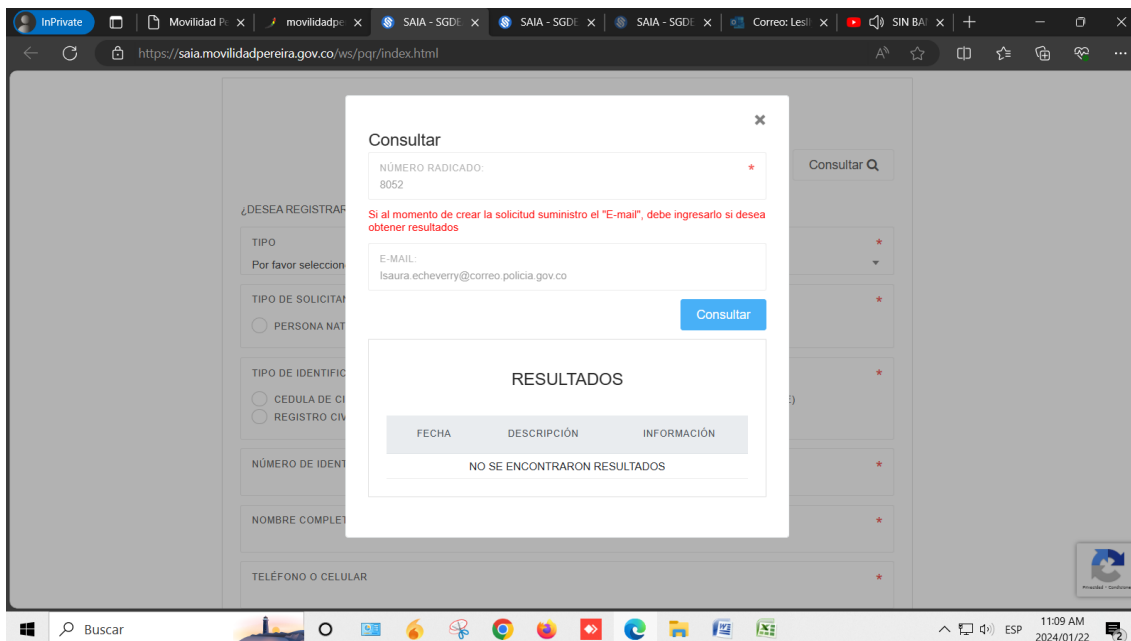


En el archivo suministrado por sistemas se encuentran varios registros con fechas límites de respuesta el 31 de diciembre de 1969.

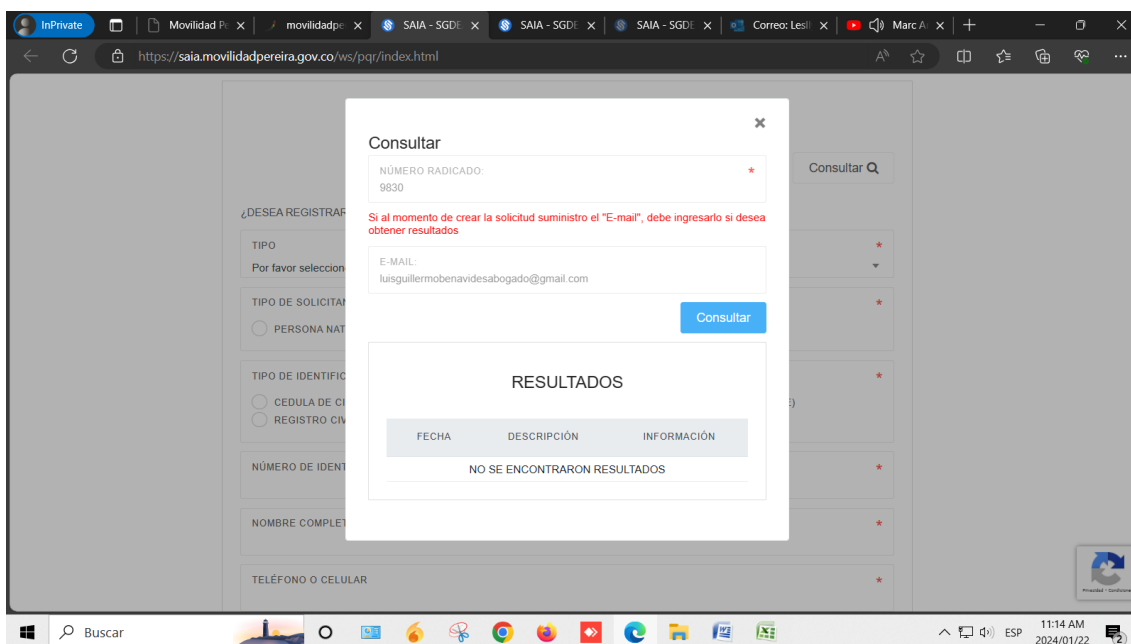
reporte_reporte_pqrsf_20240111 [Modo de compatibilidad] - Microsoft Excel										
K150 1969-12-31										
	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N
150	79961860	Tutela	0 ACCION DE TUTELA			OFICINA ASESORA	1969-12-31		Asignada	NATA
151	42153937	Tutela	0 rd 2023-00175-00 vincula tutela			SUBDIRECCIÓN GE	1969-12-31		Asignada	PAOLA ANDREA
152	9868642	Tutela	0 NOTIFICACIÓN URGENTE SENTENCIA ACCIÓN DE TUTELA RAD. 2023-C			COBRO COACTIVO	1969-12-31		Asignada	YEISON ANDRE
155	18590521	Tutela	0 RAD. 2023-00406 NOTIFICACION ADMISION TUTELA			COBRO COACTIVO	1969-12-31		Asignada	YEISON ANDRE
159	1131434954	Tutela	0 NOTIFICACION DE SENTENCIA No. 25 y OFICIO No. 402 Rad. 2023-001			SUBDIRECCIÓN GE	1969-12-31		Asignada	PAOLA ANDREA
207	1093223390	Tutela	0 ACCION DE TUTELA			COBRO COACTIVO	1969-12-31		Asignada	YEISON ANDRE
233	75092328	Tutela	0 ACCION DE TUTELA	2023/07/14		SUBDIRECCIÓN GE	1969-12-31		Terminada	PAOLA ANDREA
254	4513610	Tutela	0 ACCION DE TUTELA			COBRO COACTIVO	1969-12-31		Asignada	YEISON ANDRE
266	7521520	Tutela	0 SENTENCIA ACCIÓN DE TUTELA DE MANUEL VELA ROJAS RAD 2023 - 0			COBRO COACTIVO	1969-12-31		Asignada	YEISON ANDRE
270	79897591	Tutela	0 ACCION DE TUTELA			SUBDIRECCIÓN GE	1969-12-31		Asignada	PAOLA ANDREA
284	1088009393	Tutela	0 ACCION DE TUTELA			COBRO COACTIVO	1969-12-31		Asignada	YEISON ANDRE
291	1235540556	Tutela	0 ACCION DE TUTELA	2023/07/24		SUBDIRECCIÓN GE	1969-12-31		Terminada	PAOLA ANDREA
292	1093223655	Tutela	0 ACCION DE TUTELA			COBRO COACTIVO	1969-12-31		Asignada	YEISON ANDRE
322	10051248	Tutela	0 ACCION DE TUTELA	2023/07/17		SUBDIRECCIÓN GE	1969-12-31		Terminada	PAOLA ANDREA
323	1225088467	Tutela	0 ACCION DE TUTELA	2023/07/19		SUBDIRECCIÓN GE	1969-12-31		Respuesta parcial	JAROL AUGUSTO
324	4513610	Tutela	0 ACCION DE TUTELA			COBRO COACTIVO	1969-12-31		Asignada	YEISON ANDRE
325	16846287	Tutela	0 ACCION DE TUTELA			COBRO COACTIVO	1969-12-31		Asignada	YEISON ANDRE
326	10003077	Tutela	0 ACCION DE TUTELA			COBRO COACTIVO	1969-12-31		Asignada	YEISON ANDRE
332	42152708	Tutela	0 ACCION DE TUTELA			COBRO COACTIVO	1969-12-31		Asignada	YEISON ANDRE
336	10227818	Tutela	0 ACCION DE TUTELA			COBRO COACTIVO	1969-12-31		Asignada	YEISON ANDRE
338	4512.078	Tutela	0 SENTENCIA TUTELA			COBRO COACTIVO	1969-12-31		Asignada	YEISON ANDRE
341	9872583	Tutela	0 ACCION DE TUTELA			SUBDIRECCIÓN GE	1969-12-31		Asignada	PAOLA ANDREA
342	1193037941	Tutela	0 ACCION DE TUTELA			COBRO COACTIVO	1969-12-31		Asignada	YEISON ANDRE
343	1127250140	Tutela	0 ACCION DE TUTELA			COBRO COACTIVO	1969-12-31		Asignada	YEISON ANDRE

Se hace una revisión aleatoria de las peticiones en la página Web que cuentan con la información de fecha de respuesta de la entidad, encontrando que la mayoría del muestreo al hacer la consulta para ver el oficio de respuesta no arroja resultado.

Se toma como ejemplo el registro 8052 de 09 de agosto de 2023, al que se le dio respuesta dentro del tiempo establecido pero al consultarlo en la pagina no arroja resultados la consulta



De igual forma con la solicitud 9830 de septiembre de 2023 tampoco arrojo información la consulta.



RECOMENDACIONES

De acuerdo a lo establecido en la Ley 1755 de 2015, se está presentando extemporaneidad en la atención de los derechos de petición, aspectos que se observaron en la revisión hecha a la información suministrada.

De 3494 registros procesados en el archivo enviado por el área de sistemas de julio a diciembre de 2023, solo 545 registros tienen una fecha de respuesta a las solicitudes de los usuarios lo que corresponde al 15%, es decir que el 83% de los requerimientos no se les puede hacer un seguimiento pues no se cuenta con la información. Se requiere la intervención del área de Sistemas de la

Información y Telemática para corregir esta situación y contar con información adecuada, clara y pertinente para la elaboración de un adecuado seguimiento de esta área. Además de tener en cuenta las solicitudes que ingresan por medios diferentes a SAIA y de las que no queda registro ni seguimiento

Por lo tanto, se recomienda a las dependencias Jurídica, Movilidad, Cobro coactivo, Registros, Inspección, Sistemas, desarrollar actividades de control propias e integrales para mitigar el riesgo de incumplimiento de los tiempos de respuesta y con ello, atender los derechos de petición dentro de los 15 días hábiles y las solicitudes de información dentro de los 10 días siguientes establecidos en la normatividad.

Mejorar los tiempos de respuesta en lo relacionado a los derechos de petición y solicitudes de información que es de 15 días hábiles y están siendo superados llegando a tener repuestas de hasta 120 días calendario.

Existe la posibilidad de afectación reputacional por inconformidad de los usuarios del Instituto debido a errores (fallas o deficiencias) en el análisis y direccionamiento a las peticiones ciudadanas que puedan afectar los tiempos de respuesta. Es importante continuar mejorando los controles existentes adoptados por cada dependencia para minimizar el riesgo de extemporaneidad de las peticiones, de acuerdo a lo establecido en la Ley 1755 de 2015.

Se recomienda a las áreas con participación dentro del incumplimiento desarrollar acciones para fortalecer los controles en las dependencias, dirigidos a prevenir la extemporaneidad.

Mejorar el procedimiento de **PQRSDyF**, actualizándolo y estableciendo responsables y tiempos de respuesta para cada tipo de solicitud, así como la centralización de la información para evitar pérdida de la misma, garantizando la trazabilidad de la información y el seguimiento correspondiente.

CONSIDERACIONES GENERALES:

Tanto el presente informe como los anexos, reposan en la Oficina Asesora de Control Interno para su consulta.

SOCIALIZACIÓN:

Se remite copia del presente informe a la Dirección General, Subdirección Oficina Jurídica, Subdirección de Planeación, Subdirección de Registros y Procedimientos Administrativos, Subdirección de Movilidad y Subdirección de Sistemas.

AGRADECIMIENTO:

Los funcionarios de la Oficina Asesora de Control Interno, agradecen la colaboración recibida por las oficinas requeridas, para consolidar el presente informe.

LESLLY KAREN ISAZA VELASQUEZ
Profesional Universitaria de Control Interno