

Bogotá D.C., 2023-01-24

DE **Yolman Julian Sáenz Santamaria**
Asesor con Funciones de Control Interno (e)

Para: **Miriam Pantoja Otero – Directora General**
Johanna Mateus-Secretaria General

ASUNTO: Remisión Informe final de seguimiento-Atención PQRS-Segundo Semestre 2022.

Cordial saludo, respetadas, Ing. Miriam y Dra. Johanna.

De manera atenta, en cumplimiento de los roles asignados a las oficinas de Control Interno en el decreto 648 de 2017, en documento adjunto, se presenta el **Informe final de seguimiento-Atención PQRS- Segundo Semestre 2022**, esperando que su contenido sirva de insumo para el monitoreo y la mejora continua institucional.

Atentamente,



YOLMAN JULIAN SÁENZ SANTAMARIA
Asesor con Funciones de Control Interno (e)

Anexo:

- Informe final de seguimiento.

UNIDAD DE PLANEACION DE INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE

CONTROL INTERNO

**INFORME FINAL DE SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS**

**PERIODO EVALUADO:
SEGUNDO SEMESTRE DE 2022**

**Elaborado:
ENERO DE 2023**

Avenida calle 26 No 57-83 Oficina 502- torre 7, piso 5,
Ciudad Empresarial Sarmiento Angulo, Bogotá, Colombia.
servicioalciudadano@upit.gov.co
www.upit.gov.co



**MINISTERIO DE
TRANSPORTE**

INFORMACIÓN GENERAL

Tipo de Informe:	Informe de ley
Destinatarios:	Miriam Pantoja Otero – Directora General Johanna Mateus- Secretaria General
Fuente de información:	Información remitida por la Secretaria General-Micrositio MT
Emitido por:	Yolman Julian Sáenz-Asesor Control Interno
Elaboró-Auditor:	Yolman Julian Sáenz-Asesor Control Interno

INTRODUCCION

En cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 el cual se transcribe literalmente a continuación:

ARTICULO 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.

[...]

Por lo anterior control interno realizó el seguimiento al cumplimiento de dicho artículo.

METODOLOGIA

1. Se realizó solicitud de información el día 03 de enero de 2023 por parte de Control Interno.
2. La entidad, a través del correo electrónico comunicacionesinternas@upit.gov.co, memorando con respuesta a la información solicitada el día 17 de enero de 2023.
3. Se remitió el informe preliminar el día 19 de enero de 2023, para revisión y observaciones.
4. Se recibió respuesta al informe preliminar, remitida por la Secretaria General a través del memorando No. 2023-RI-150-015-3 del día 23 de enero de 2023, se analizaron, y se realizaron los ajustes pertinentes.

5. Se comunica el informe final al representante legal y partes interesadas.

OBJETIVO

Realizar seguimiento y evaluación, al cumplimiento de la atención de las PQRS allegadas a la Unidad de Planeación de Infraestructura de Transporte, durante el segundo semestre de 2022, acorde a lo dispuesto en el artículo 76 de la ley 1474 de 2011 y demás normativa vigente relacionada con el objeto del seguimiento.

ALCANCE

En cumplimiento del artículo 76 del “Estatuto Anticorrupción” Ley 1474 de 2011, se realizó seguimiento a la gestión adelantada para el trámite de las PQRS interpuestas en la Unidad de Planeación de infraestructura de Transporte, en el periodo de correspondiente de 01 de julio al 31 de diciembre de 2022.

MARCO LEGAL

- Constitución Política de Colombia 1991, Artículo 23, 74 y 209.
- Ley 1437 del 18 de enero de 2011 “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.”
- Ley 1474 del 12 de julio de 2011 “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.”-Art 76.
- Ley 1755 del 30 de junio de 2015 “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.”
- LEY 2080 DE 2021 “Por medio de la cual se reforma el código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo -ley 1437 de 2011- y se dictan otras disposiciones en materia de descongestión en los procesos que se tramitan ante la Jurisdicción (artículo 5º)
- Decreto 491 del 28 de marzo de 2020 “Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica.”
- Decreto 1166 de 2016 “Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia

y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente”

RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO

Con el fin de verificar el cumplimiento de lo previsto en el artículo 76 del “Estatuto Anticorrupción” Ley 1474 de 2011, se solicitó a la entidad, informar sobre lo siguiente:

1. ¿Existe una dependencia o grupo o persona 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?
2. ¿En la página web principal de la entidad existe un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios? Indique cual.
3. ¿La entidad cuenta con un espacio en su página web principal, para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público?
4. Informar si en el periodo comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2022, se presentaron quejas o denuncias por presuntos actos de corrupción por parte de los ciudadanos; en caso afirmativo, señalar el trámite dado a tales situaciones, indicando el estado actual de las mismas.
5. ¿Cuáles son los servicios sobre los que se presenta el mayor número de quejas y reclamos?
6. ¿Cómo se ha medido el nivel de satisfacción con la prestación del servicio? y ¿Qué acciones se han tomado con los resultados obtenidos?
7. Remitir las bases de datos de las PQRS recibidas correspondientes al segundo semestre de 2022, donde se señale la gestión realizada con cada una. (fecha de ingreso, radicado ingreso, fecha de respuesta, radicado de salida, dependencia que tramitó, etc).

Mediante correo electrónico del día 17 de enero de 2023, que contenía memorando con código 2023-RI-150-008-3, la Secretaria General de la entidad, informó:

1. ¿Existe una dependencia o grupo o persona 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?

Respuesta: La dependencia que recibe las peticiones en la UPIT es Secretaría General a cargo de la servidora Sandra Lucia López Echeverry, ya que administra el buzón de servicio al ciudadano, único buzón institucional autorizado para este tipo de información asociada a PQR, una vez radicado, se realiza la asignación según la competencia de cada dependencia.

2. “¿En la página web principal de la entidad existe un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios? Indique cual.”

Respuesta: No contamos con página web.

3. ¿La entidad cuenta con un espacio en su página web principal, para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público?

Respuesta: No contamos con página web.

4. Informar si en el periodo comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2022, se presentaron quejas o denuncias por presuntos actos de corrupción por parte de los ciudadanos; en caso afirmativo, señalar el trámite dado a tales situaciones, indicado el estado actual de las mismas.

Respuesta: Se recepcionó por medio del buzón de servicio al ciudadano traslado por competencia a través del Ministerio de Transporte con radicado No. 20223401389301 del 13 de diciembre de 2022 una queja anónima, radicada en la UPIT bajo el No. 2022-RE-150-264-2 de la misma fecha, cuyo asunto es: *“Puerta Giratoria Funcionarios que saltan de puesto en puesto”* haciendo alusión en la brevedad de su contenido, a queja frente al criterio de selección de los profesionales que desempeñan la gestión en la UPIT, dicha comunicación es asignada al área de Talento Humano, quien con el apoyo de la Oficina Asesora Jurídica, emite Comunicación Oficial de Respuesta con radicado No. 2023-RS-150-001-1 del 2 de enero de 2023, al tratarse de una respuesta a queja anónima y sin correo electrónico, se solicita la publicación en la página web del Ministerio de Transporte al funcionario José Ricardo Acevedo Solarte cuyo correo electrónico es jacevedo@mintransporte.gov.co que en su calidad de líder del Grupo Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de este Ministerio, ya que en pasados ocasiones se facilitó la publicación de información asociada a la UPIT, asimismo, se comunica con copia a la Coordinadora del Grupo de Relación Estado – Ciudadano Maria del Carmen Vivas Barragan cuyo correo es cbarragan@mintransporte.gov.co, y copia adicional al correo comunicacioninterna@mintransporte.gov.co, sin lograr obtener respuesta afirmativa frente a la solicitud de trámite.

5. ¿Cuáles son los servicios sobre los que se presenta el mayor número de quejas y reclamos?

Respuesta: La única comunicación recibida a través del buzón de servicioalciudadano@upit.gov.co alusiva a queja, es la mencionada en el numeral 4 del presente documento.

La respuesta entregada por la entidad, no corresponde a lo solicitado por Control Interno.

6. ¿Cómo se ha medido el nivel de satisfacción con la prestación del servicio? y ¿Qué acciones se han tomado con los resultados obtenidos?

Respuesta: Hasta el momento no se tiene en marcha ningún tipo de medición que indique el grado de satisfacción de la prestación del servicio en la UPIT.

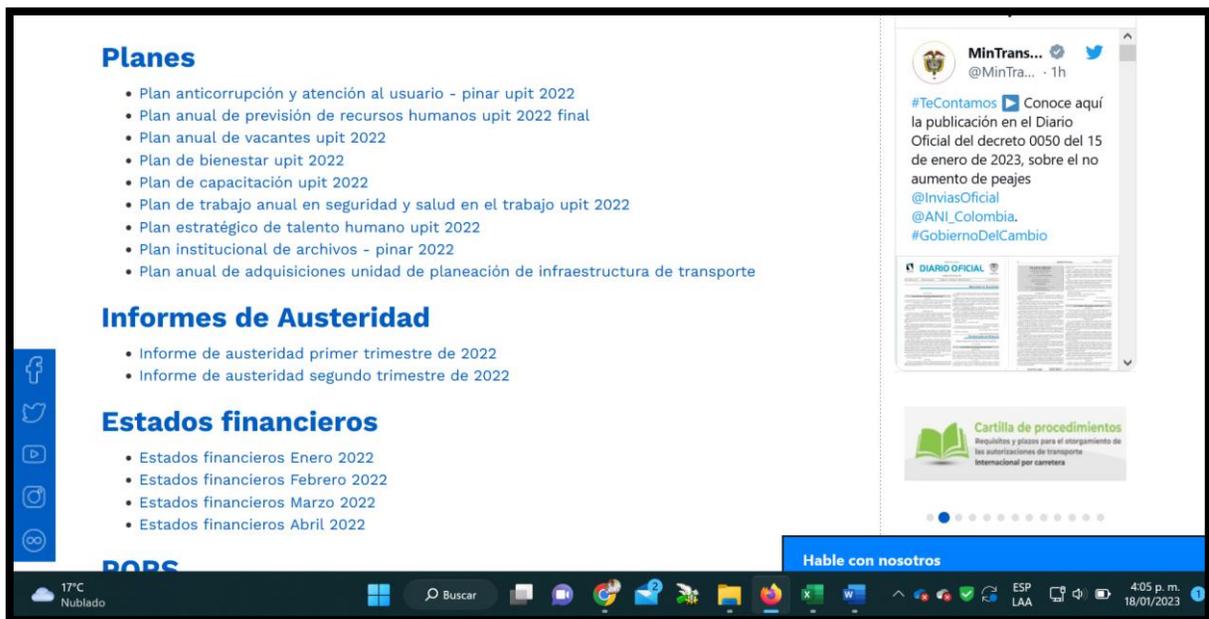
7. “Remitir las bases de datos de las PQRS recibidas correspondientes al segundo semestre de 2022, donde se señale la gestión realizada con cada una. (fecha de ingreso, radicado ingreso, fecha de respuesta, radicado de salida, dependencia que tramitó, etc).”

Respuesta: Se anexa Base de Excel de seguimiento de correspondencia para el periodo comprendido entre 1 de julio al 31 de diciembre de 2022.

TEMAS ADICIONALES DEL SEGUIMIENTO

De acuerdo con la respuesta enviada mediante correo electrónico por parte de la Secretaría General de la entidad, se evidencia que “La dependencia que recibe las peticiones en la UPIT es Secretaría General a cargo de la servidora Sandra Lucia López Echeverry, ya que administra el buzón de servicio al ciudadano, único buzón institucional autorizado para este tipo de información asociada a PQR, una vez radicado, se realiza la asignación según la competencia de cada dependencia”.

Así mismo, según se manifestó “actualmente no cuenta con página web y se encuentra realizando gestiones para la construcción de esta, en la página del Ministerio de transporte se tiene un espacio en el cual se publica la información de la UPIT. (véase imagen a continuación).



Fuente 1: Tomado de la página web Ministerio de Transporte. Link: <https://mintransporte.gov.co/publicaciones/10786/unidad-de-planeacion-de-infraestructura-de-transporte/> consultada el 18 de enero de 2023.

Respuesta Secretaria General.

“En los resultados de seguimiento, se afirma que en la página del Ministerio de Transporte se tiene un espacio en el cual se publica la información de la UPIT, frente a lo anterior, se precisa que ese espacio de publicación se habilitó en una única oportunidad y posterior a ello no se ha conseguido obtener respuesta por parte del Ministerio para la publicación de informes e información relacionada con la UPIT, como se indica en el numeral 4 del Memorando No. 2023-RI-008-3 del 16 de enero de 2023 en respuesta a remisión Informe preliminar Seguimiento Atención PQRS-Segundo Semestre 2022. En consecuencia de lo anterior, no se ha logrado

llevar a cabo la publicación del informe de gestión de PQR correspondiente a la vigencia julio – diciembre de 2022, el cual se anexa como evidencia de su realización”.

De otra parte, según lo informado, para la atención de PQRSD se encuentran habilitados dos canales a nivel nacional:

1. Correo electrónico servicioalciudadano@upit.gov.co y
2. Radicación física en las instalaciones de la entidad.

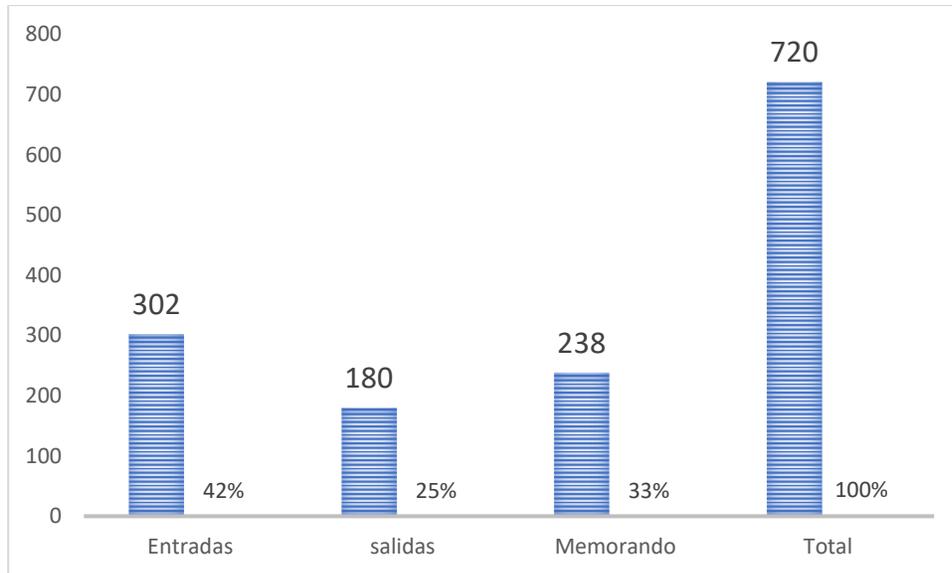
Gestión de PQRSD

En la respuesta remitida el día 17 de enero de 2023, que contenía memorando con código 2023-RI-150-008-3, la Secretaria General, envía archivo, en el que se encuentra la matriz de seguimiento correspondiente al periodo de seguimiento; revisada la información, se encontró lo siguiente:

Radcados por mes

REQUERIMIENTOS POR MES		
Fecha	No. De Registros	%
julio	86	12%
agosto	129	18%
septiembre	76	11%
octubre	93	13%
noviembre	127	18%
diciembre	206	29%
Total 1	717	100%
Anulado	2	0%
Total	719	100%

Tipos de radicados-Entradas-Salidas y memorandos.



Con base en los datos del Excel reportado por la entidad, se presentan el 42% como entradas, el 25% como salidas y el 33% como memorando. Se sugiere aclarar ¿que diferencia tienen entre ellos y porque se creo una tipología como memorando?.

Respuesta Secretaria General.

“Por otra parte se formula el interrogante frente a los tipos de documentos producidos en la UPIT, en cuanto a Entradas, Salidas y Memorandos “¿qué diferencia tienen entre ellos y porque se creo una tipología como memorando?” en atención al mismo, se indica la definición de cada clasificación:

Comunicaciones Oficiales de Entrada: Son aquellas comunicaciones que obedecen a la correspondencia externa que ingresa a la entidad por medio del correo de servicio al ciudadano y lo recibido en las instalaciones de la Unidad de Planeación de Infraestructura de Transporte ubicada en la Avenida Calle 26 número 57-83 Torre 7 oficina 502 Ciudad Empresarial Sarmiento Angulo en cuanto a radicación física, estas comunicaciones tienen una terminación de en su radicado que las identifica con el número (2).

Comunicaciones Oficiales de Salida: Son aquellas comunicaciones dirigidas a un ente externo, en nombre de la entidad. Estas comunicaciones tienen una terminación de en su radicado que las identifica con el número (1).

Comunicaciones Oficiales Internas (Memorando): Son aquellas comunicaciones que producen al interior de la entidad. Estas comunicaciones tienen una terminación de en su radicado que las identifica con el número (3).

Por consiguiente, se indica, teniendo en cuenta que las comunicaciones internas (Memorandos) si bien hacen parte de la producción documental de la entidad, no clasifican para la atención de PQR, razón por la cual, se procede a retirarlas de la matriz presentada el 16 de enero de 2023.

A continuación, se resume el contenido en ingreso de comunicaciones de entrada y salida por cada uno de los meses del segundo semestre de 2022:

Cuenta de Radicado Entrada, Salida	Comunicación Oficial de Entrada	Comunicación Oficial de Salida	Total general
Julio	37	20	57
Agosto	63	39	102
Septiembre	34	20	54
Octubre	34	29	63
Noviembre	51	29	80
Diciembre	83	44	127
Total general	302	181	483

Entre el 01 de julio y el 31 de diciembre de 2022, fueron recibidos un total de 302 radicados de entrada, de los cuales solo 10 de ellos se clasifica como PQR atendidas dentro de los términos de Ley, y 292 con otras categorías diferentes que obedecen a trámites administrativos y de operatividad de la entidad que no requieren respuesta oficial.

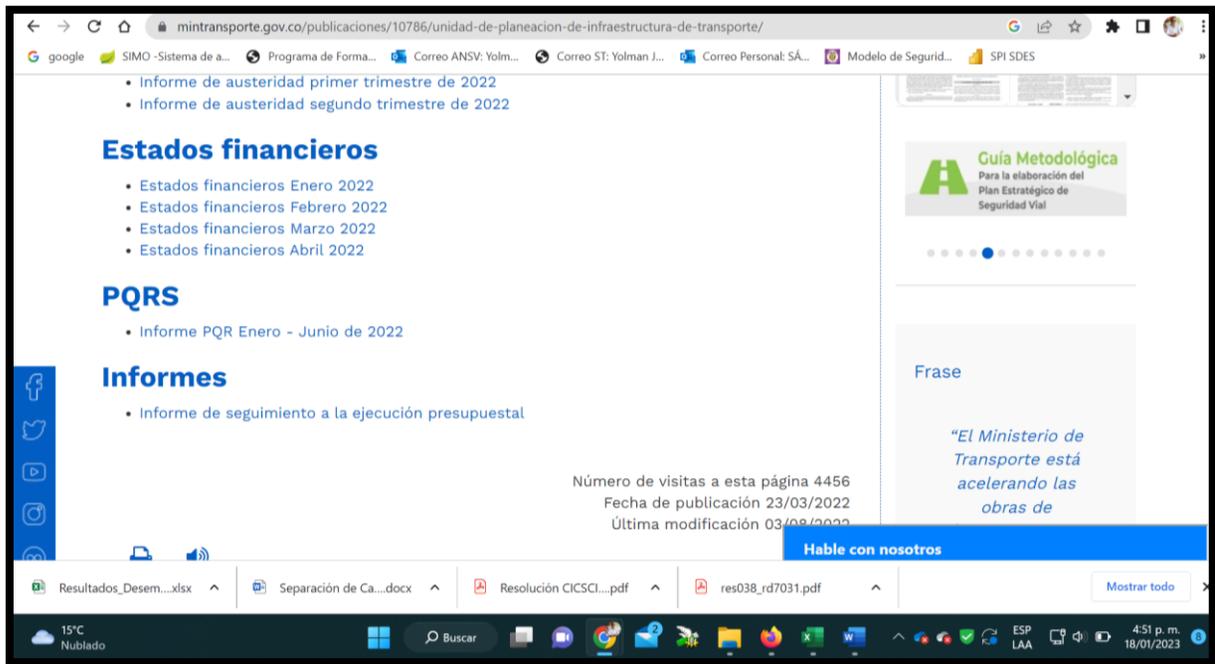
Para conocimiento del detalle de las comunicaciones, se anexa la matriz de Control de Comunicaciones 2022 del 1 de julio al 31 de diciembre de 2022, para efectos de comprensión de la información registrada se indica que la “Columna E” contiene el tipo documental y agrupa los radicados de entrada y salida en su totalidad producidos por la entidad, a diferencia de la “Columna P” que contiene los radicados de salida asociados a un radicado de entrada y por medio de los cuales se dió atención a una petición.

Para ubicar fácilmente las comunicaciones de salida que atendieron tipología de PQR, se recomienda filtrar por la “Columna S” por “Comunicación oficial de Respuesta PQR” de esta manera se identificaran las 10 PQR que ingresaron a la entidad con su respectiva respuesta”.

Continuación análisis de Control Interno.

Asi mismo, se evidencian una presunta diferencia de una pqr, porque al realizar filtro por mes, arroja 719 requerimientos, no obstante, al aplicar el filtro por tipo de radicados arroja 720 requerimientos.

Informe de atención de PQRS-Web



Fuente 2 <https://mintransporte.gov.co/publicaciones/10786/unidad-de-planeacion-de-infraestructura-de-transporte/> Informe PQR julio – diciembre 2022

Luego de realizar la revisión del micrositio de la web del Ministerio de Transporte, asignado a la UPIT, no se evidencia aún informe Informe PQR julio - diciembre de 2022.

Respuesta Secretaria General.

En los resultados de seguimiento, se afirma que en la página del Ministerio de Transporte se tiene un espacio en el cual se publica la información de la UPIT, frente a lo anterior, se precisa que ese espacio de publicación se habilitó en una única oportunidad y posterior a ello no se ha conseguido obtener respuesta por parte del Ministerio para la publicación de informes e información relacionada con la UPIT, como se indica en el numeral 4 del Memorando No. 2023-RI-008-3 del 16 de enero de 2023 en respuesta a remisión Informe preliminar Seguimiento Atención PQRS-Segundo Semestre 2022. En consecuencia de lo anterior, no se ha logrado llevar a cabo la publicación del informe de gestión de PQR correspondiente a la vigencia julio – diciembre de 2022, el cual se anexa como evidencia de su realización.

Continuación análisis Control Interno.

Efectivamente, se recibió como anexo de la respuesta el informe preliminar, el informe de seguimiento a las PQRS-Segundo semestre 2022 realizado por la administración.

Canal de radicación.

Canal de radicación	No de Registros	%
Radicación mediante correo electrónico	687	96%
Radicación física	14	2%
Anulado	18	3%
TOTAL	719	100%

De acuerdo a la información reportada en las matrices de seguimiento de requerimientos remitidas por la entidad, se evidencia que el canal que más se utiliza para radicación de requerimientos, es el correo electrónico con 96%, seguido por la radicación física con 2% y con un criterio de anulados con 3%.

Área a la cual se dirigen los requerimientos.

En el siguiente cuadro se relaciona el número de requerimientos según dependencia de asignación, conforme a la matriz suministrada por la Secretaria General:

REQUERIMIENTOS POR DEPENDENCIA	No de Registros	%
150- Secretaría General	517	72%
100- Dirección General	132	18%
140- Subdirección de Formulación y Evaluación	42	6%
130- Subdirección de Estudios y Modelación	12	2%
120- Oficina Asesora Jurídica	9	1%
110 -Oficina de Gestión de la Información	5	1%
TOTAL	717	100%

Conforme al cuadro presentado se destaca que el 72 % de los requerimientos son asignados a la secretaria general, seguida del 18% que son asignadas a la dirección general, y del 6% que son asignadas a la Subdirección de Formulación y Evaluación.

Oportunidad en la respuesta.

Con base en la base de datos suministrada, no es fácil determinar cuales pqr's fueron respondidas dentro de los términos, toda vez que no hay una columna de fecha de ingreso y fecha de salida.

A continuación pantallazo donde se evidencia que existe una columna denominada fecha, no obstante, no se puede establecer claramente si es fecha de ingreso o radicación en la entidad.

Radicado Entrada, Salida o Memorando	Fecha	Mes	Área Responsable	Tipo Documental	Destinatario o Remitente	Entidad	Asignación Intern
2022-150-106-2	2/08/2022	Agosto	150- Secretaría General	Comunicación Oficial de Entrada	LILIANA PUENTES	GRAN IMAGEN SAS	Lizeth Catalina Ram
2022-150-052-1	8/07/2022	Julio	150- Secretaría General	Comunicación Oficial de Salida	KELLY JOHANNA PARRA ORDÓÑEZ DE VALDEZ Profesional Especializado de la Secretaria General -UPIT	UPIT	Vilma Patricia Idarra
2022-150-079-2	1/07/2022	Julio	150- Secretaría General	Comunicación Oficial de Entrada	Loren Rodriguez Estrada	UPIT	Lilan Magaly Olari Naranjo
2022-150-080-2	1/07/2022	Julio	150- Secretaría General	Comunicación Oficial de Entrada	ERNESTO CORREA VALDERRAMA	ERNESTO CORREA VALDERRAMA	Vilma Patricia Idarra
2022-150-111-2	4/08/2022	Agosto	150- Secretaría General	Comunicación Oficial de Entrada	Lizeth Catalina Ramirez	UPIT	Angela Patricia Soare
2022-150-112-2	5/08/2022	Agosto	150- Secretaría General	Comunicación Oficial de Entrada	Jennifer Valderrama	UPIT	Vilma Patricia Idarra
2022-150-164-2	16/09/2022	Septiembre	150- Secretaría General	Comunicación Oficial de Entrada	Compensar EPS	Compensar EPS	Vilma Patricia Idarra

Y existe otra columna denominada Fecha, que podria presumirse que es la fecha de salida o de respuesta.

Teléfono	Ciudad	Correo Electronico	Radicado Salida con radicado precedente	Fecha	Area Responsable	Tipo Documental	Remitente / Destinatario	Entidad	Dirección	Código de Postal
N/R	Bogotá	asistente comercial@granimagen.com	2022-150-065-1	3/08/2022	150- Secretaría General	Comunicación Oficial de Salida	LILIANA PUENTES	GRAN IMAGEN	N/R	N/R
N/R	Bogotá		2022-150-052-1	8/07/2022						
N/R	Bogotá		2022-150-046-1	1/07/2022						
N/R	Bogotá		2022-150-048-1	1/07/2022						
N/R	Bogotá		2022-150-068-1	4/08/2022	150- Secretaría General	Comunicación Oficial de Salida	Lizeth Ramirez	UPIT		
N/R	Bogotá		2022-150-069-1	5/08/2022	150- Secretaría General	Comunicación Oficial de Salida	Jennifer Valderrama	UPIT		
N/R	Bogotá		2022-150-100-1	16/09/2022	150- Secretaría General	Comunicación Oficial de Salida		COMPENSAR EPS		

Avenida calle 26 No 57-83 Oficina 502- torre 7, piso 5,
Ciudad Empresarial Sarmiento Angulo, Bogotá, Colombia.
servicioalciudadano@upit.gov.co
www.upit.gov.co



**MINISTERIO DE
TRANSPORTE**

Llama la atención del auditor, que al filtrar radicado salida con radicado precedente y por fecha, la base solo arroja 10 registros. Surge la inquietud si las demás pqr's solo eran de carácter informativo.

Respuesta Secretaria General.

“Para conocimiento del detalle de las comunicaciones, se anexa la matriz de Control de Comunicaciones 2022 del 1 de julio al 31 de diciembre de 2022, para efectos de comprensión de la información registrada se indica que la “Columna E” contiene el tipo documental y agrupa los radicados de entrada y salida en su totalidad producidos por la entidad, a diferencia de la “Columna P” que contiene los radicados de salida asociados a un radicado de entrada y por medio de los cuales se dió atención a una petición.

Para ubicar fácilmente las comunicaciones de salida que atendieron tipología de PQR, se recomienda filtrar por la “Columna S” por “Comunicación oficial de Respuesta PQR” de esta manera se identificarán las 10 PQR que ingresaron a la entidad con su respectiva respuesta”.

Continuación análisis Control Interno.

Control Interno realizó el filtro según las indicaciones suministradas en la respuesta, con el archivo excel enviado con la respuesta enviada al preliminar y el archivo arroja 10 registros con la fecha de entrada y de salida.

A continuación, se relacionan los números de radicado, fechas de radicado, y no es fácil de identificar claramente la fecha de respuesta, para poder establecer y conceptuar frente a la oportunidad en la respuesta.

Radicado Entrada, Salida	Fecha de Radicado	Radicado Salida con radicado precedent	Fecha de Radicado	Medio de envío de Respuesta
2022-150-106-2	2/08/2022	2022-150-065-1	3/08/2022	Correo Electrónico 08/08/2022
2022-150-264-2	13/12/2022	2023-RS-150-001-1	2/01/2023	Se solicita la publicación a la queja anónima a los correos correspondientes a los correos de comunicaciones, y Servicio al Ciudadano del Ministerio de Transporte al no contar con página web en la UPIT.
2022-100-011-2	2/08/2022	2022-100-017-1	4/08/2022	Correo Electrónico 09/08/2022
2022-100-015-2	18/10/2022	2022-100-004-1	18/12/2022	Correo Electrónico 18/10/2022
2022-100-018-2	3/11/2022	2022-100-040-1	11/11/2022	Correo Electrónico 11/11/2022
2022-100-019-2	3/11/2022	2022-100-033-1	3/11/2022	Correo Electrónico 03/11/2022
2022-100-024-2	11/11/2022	2022-RS-140-016-1	13/12/2022	Correo Electrónico 14/12/2022
2022-100-025-2	15/11/2022	2022-100-042-1	15/11/2022	Correo Electrónico 17/11/2022
2022-130-005-2	29/11/2022	2022-RS-130-015-1	1/12/2022	Correo Electrónico
2022-150-164-2	16/09/2022	2022-150-100-1	16/09/2022	Correo Electrónico
2022-150-165-2	19/09/2022	2022-150-103-1	20/09/2022	Correo Electrónico
2022-150-238-2	23/11/2022	2022-RS-100-045-1	29/11/2022	Correo Electrónico

Pantallazo de los 10 requerimientos con la trazabilidad de la respuesta.

Fuente: Tomado de la base de datos allegada con la respuesta al informe preliminar.

CONCLUSIONES

1. La entidad ha venido adelantando gestiones para dar cumplimiento a lo previsto en el artículo 76 de la ley 1474 de 2011.
2. Se cuenta con un servidor público asignada para el seguimiento a las PQRS, según lo informado, por la Secretaria General.
3. Se cuenta con registro de la PQRS para el segundo semestre de 2022.
4. Según lo respondido, no se tienen mediciones frente a los servicios que tienen asociados el mayor número de pqrs, ni se cuenta aún con herramientas para medir la percepción o satisfacción frente a la prestación del servicio.
5. La dependencia a la que más se dirigen los requerimientos es a la Secretaria General, seguida de la Dirección General.
6. Con corte al 31 de diciembre de 2022, aún no se cuenta con página web, aunque informan que se están adelantando las gestiones.
7. Teniendo en cuenta que no hay página web, por ende, no hay un espacio en la página para radicar PQRS.
8. Se cuenta con correo electrónico dispuesto para radicar PQRS y también se puede hacer por radicación física (servicioalciudadano@upit.gov.co).
9. A la fecha, se cuenta con el informe de gestión de pqrs segundo semestre 2022, no obstante, según manifiesta la administración, no se ha podido publicar en la página web Ministerio de Transporte, micrositio asignado a la UPIT, porque se depende de la gestión de terceros.
10. Se evidencia una presunta diferencia de una pqrs, porque al realizar filtro por mes, arroja 719 requerimientos, no obstante, al aplicar el filtro por tipo de radicados arroja 720 requerimientos.
11. Se evidencia la necesidad de continuar fortaleciendo controles y la definición de herramientas que permitan realizar un seguimiento efectivo y oportuno a la radicación y gestión de PQRS.

RECOMENDACIONES

1. Continuar adelantando gestiones y fortaleciendo gestiones para dar cumplimiento a lo previsto en el artículo 76 de la ley 1474 de 2011 y demás normativa vigente, garantizando la gestión y atención oportuna de las pqr.
2. Continuar fortaleciendo la gestión del área encargada del seguimiento a las PQRS.
3. Continuar definiendo y documentando puntos de control, para lograr la atención oportuna de las pqr y que se conserven las trazabilidades pertinentes para su posterior consulta.
4. Continuar garantizando los diferentes canales para el registro, seguimiento y gestión oportuna de las PQRS.
5. Continuar en el trabajo para identificar el portafolio de servicios de la entidad y definir herramientas que permitan medir la percepción y satisfacción frente a la prestación de los servicios, para la mejora continua.
6. Seguir gestionando la página web de la entidad y del canal virtual a través de la web, para la radicación y gestión oportuna de las PQRS.
7. Continuar fortaleciendo la definición de controles y herramientas que permitan realizar un seguimiento efectivo y oportuno a la radicación y gestión de PQRS para garantizar la consistencia y gestión de las pqr.
8. Revisar y en caso que aplique, aclarar las presuntas diferencias e inquietudes planteadas en este informe.
9. Divulgar con las partes interesadas la existencia del correo servicioalciudadano@upit.gov.co.
10. Tomar los insumos de este informe, como insumo para la mejora y fortalecimiento de la gestión de pqr.



YOLMAN JULIAN SÁENZ SANTAMARIA
Asesor con Funciones de Control Interno (e)