

	EVALUACIÓN Y CONTROL	
	Informe / seguimiento y/o actuación de control interno	Código: FO-EC-001
		Versión: 01
	Fecha: 22/07/2024	

Informe/Seguimiento y/o Actuación de Control Interno

Nombre: Informe semestral sobre la atención prestada por la entidad, por parte de las oficinas de quejas, sugerencias y reclamos.

Codificación de acuerdo con el PAA	IL-7-2024
Fecha de elaboración:	(29) de (08) de (2024)

Introducción:

De acuerdo con lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, en todas las entidades públicas debe existir por lo menos una dependencia o quien haga sus veces encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que la ciudadanía formule y que estén relacionadas con el cumplimiento de su misionalidad.

La Oficina de Control Interno o quien haga sus veces como tercera línea de defensa frente a la gestión del riesgo, debe vigilar que la atención a las PQRSD se preste conforme a la normatividad vigente para lo cual debe remitir un informe semestral a la Dirección General sobre el particular. Así mismo, las entidades deben garantizar un espacio en su página web que contenga un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios, no solo de la misionalidad sino sobre actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias para mejorar la forma como se presta el servicio público.

La Oficina o dependencia o quien haga sus veces de atención a quejas, reclamos será la encargada de conocer las observaciones o quejas relacionadas con corrupción para investigarlas en coordinación con Control Disciplinario Interno para iniciar las actuaciones que diere lugar.

Objetivo:

Realizar el seguimiento y verificación de las acciones adelantadas por la Unidad de Planeación de Infraestructura de Transporte- UPIT para la gestión oportuna en la gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRSD).

	EVALUACIÓN Y CONTROL	
	Informe / seguimiento y/o actuación de control interno	Código: FO-EC-001
		Versión: 01
		Fecha: 22/07/2024

Alcance y/o corte:

El periodo de seguimiento comprende el primer semestre de la vigencia 2024.

Criterio(s) / norma(s):

- Constitución política de Colombia artículos 23 y 74
- CONPES 3649 de 2010. *Por el cual se establece la política Nacional de Servicio al Ciudadano.*
- Ley 1474 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"*
- Ley 1755 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"*
- Decreto 103 de 2015 *"por el cual se reglamenta parcialmente la Ley [1712](#) de 2014 y se dictan otras disposiciones"*
- Ley 1712 de 2014 *"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"*
- Decreto 19 de 2012 *"Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública"*
- Resolución 076 de 25 de mayo de 2023 *"Por la cual se adopta el Manual de Gestión de peticiones, quejas y reclamos, sugerencias y denuncias de la UPIT"*
- Manual de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - M-RC-003 versión 2 – UPIT
- Protocolo de Atención a la ciudadanía – PRO-RC-004 versión 1 – UPIT
- Estrategia de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas DG-RC-005 versión 1 – UPIT

Desarrollo y comunicación de resultados:

La asesoría de Control Interno como tercera línea de defensa realizó seguimiento a la gestión de PQRSD por parte de la Unidad de Planeación de Infraestructura de Transporte- UPIT durante el primer semestre de la vigencia 2024. Para esto, realizó revisión a la documentación asociada al proceso de relacionamiento con la ciudadanía y a lo publicado en la página web relacionado con atención y servicio a

	EVALUACIÓN Y CONTROL	
	Informe / seguimiento y/o actuación de control interno	Código: FO-EC-001
		Versión: 01
	Fecha: 22/07/2024	

la ciudadanía, con el objetivo de establecer si la UPIT ha implementado controles para la gestión oportuna de PQRSD. Si bien la entidad no presenta una cantidad elevada de PQRSD, es importante identificar y establecer la presencia de controles efectivo para la correcta gestión y así prevenir la materialización de riesgos de daño antijurídico a la entidad.

Condición actual, estado, avances y/o logros:

La Unidad de Planeación de Infraestructura de Transporte – UPIT cuenta con instrumentos conceptuales que establecen los lineamientos para la atención de PQRSD de manera oportuna dando cumplimiento al **Artículo 22 de la Ley 1755 de 2015. Organización para el trámite interno y decisión de las peticiones.** *“Las autoridades reglamentarán la tramitación interna de las peticiones que les corresponda resolver, y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo”.* Para esto, cuenta con el Protocolo de atención a la ciudadanía el cual brinda los lineamientos para la atención a la ciudadanía a través de pautas generales y comportamientos que permitan el mejoramiento continuo de la UPIT.

El Manual de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias que brinda los lineamientos para dar trámite interno a las PQRSD de la ciudadanía y establece los canales de atención de la UPIT:

Canal escrito: mediante el cual se da la recepción de documentos a través de correo postal, radicación personal, correo y formulario electrónico.

Canal presencial: se refiere al contacto directo con el profesional de servicio al Ciudadano de primer nivel de servicio habilitado en la oficina principal de la UPIT.

Canales de atención virtual: se refiere a los canales que implementa el uso de tecnología de la información y las comunicaciones como canal electrónico: formulario electrónico (ControlDocPQRPWA (upit.gov.co), email designado para la atención de PQRSD servicioalciudadano@upit.gov.co, email designado para la atención de quejas y denuncias relacionadas con corrupción: líneaanticorrupción@upit.gov.co.

	EVALUACIÓN Y CONTROL	
	Informe / seguimiento y/o actuación de control interno	Código: FO-EC-001
		Versión: 01
	Fecha: 22/07/2024	

Canales de redes sociales:

X: @UPIT_Col
 Facebook: Unidad de Planeación de Infraestructura de Transporte – UPIT
 YouTube: @UPIT_Col
 Instagram: @UPIT_Col
 LinkedIn: Unidad de Planeación de Infraestructura de Transporte – UPIT

Para personas con alguna condición especial la UPIT ha establecido mecanismos de atención preferencial que se describen en el Manual de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias: personas en condición de discapacidad, adultos mayores, mujeres embarazadas, veteranos de la fuerza pública, niños, personas en atención de vulnerabilidad, grupos étnicos minoritarios y personas de talla baja. El procedimiento que se ha establecido para atender las PQRSD presentadas por la ciudadanía y/o Grupos de valor ante la UPIT se gestiona a través de tres etapas. Sin excepción, todas las solicitudes recibidas deben ser radicadas en el sistema de información dispuesto por la entidad y se les asigna un número de radicado:

- 1. Recepción y Distribución PQRSD:** secretaria general-Relacionamiento con la ciudadanía analiza la petición y determina si la UPIT es responsable de dar respuesta a la solicitud.
- 2. Seguimiento y Evaluación del Sistema PQRSD:** La UPIT tiene establecido un registro de todas las solicitudes recibidas incluyendo su clasificación, tema, responsable de dar la respuesta, número, fecha de radicación, fecha de respuesta a fin de realizar seguimiento integral a las solicitudes que reciba.
- 3. Respuesta y cierre de la PQRSD:** es responsabilidad de las dependencias competentes para dar respuesta con oportunidad garantizando que se resuelva de manera clara, precisa y congruente la solicitud. Una vez la dependencia proyecté la respuesta debe entregarla a secretaria general para que proceda con el envío o entrega al peticionario por los medios que este haya definido.

De acuerdo con la información presentada trimestralmente por Secretaría General-relacionamiento con la ciudadanía, la gestión de las peticiones allegadas durante el primer semestre a la UPIT de acuerdo con la tipología de solicitud corresponde a 605 y se presenta a continuación:

	EVALUACIÓN Y CONTROL	
	Informe / seguimiento y/o actuación de control interno	Código: FO-EC-001
		Versión: 01
		Fecha: 22/07/2024

Tabla 1

TIPO DE SOLICITUD	PRIMER TRIMESTRE	SEGUNDO TRIMESTRE
Quejas, reclamos o sugerencias.	0	0
Solicitudes de información y/o documentos	161	147
Solicitud de conceptos, consultas o comunicaciones dirigidas a las áreas misionales	132	165
TOTAL	293	312
TOTAL SEMESTRE	605	

Fuente: Control Interno a partir de la información de los informes trimestrales

El canal de comunicación más usado por los grupos de valor es el escrito mediante correo electrónico y el telefónico.

Las áreas que más solicitudes recibieron durante el primer semestre se relacionan en la tabla 2:

Tabla 2

DEPENDENCIAS	# SOLICITUDES PRIMER SEMESTRE	%
DIRECCIÓN GENERAL	49	8,10%
OFICINA DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	23	3,80%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	4	0,66%
SUBDIRECCIÓN DE ESTUDIOS Y MODELACIÓN	130	21,49%
SUBDIRECCIÓN DE FORMULACIÓN Y EVALUACIÓN	120	19,83%
SECRETARIA GENERAL	273	45,12%
PLANEACIÓN	6	0,99%
TOTAL	605	100%

Fuente: Control Interno a partir de la información de los informes trimestrales

De acuerdo con la tabla anterior, secretaria general durante el primer semestre fue la dependencia con mayor número de solicitudes asignadas con un 45.12% del total, seguido de las subdirecciones misionales con el 21.49% y 19.83%. De acuerdo con la naturaleza de las solicitudes, se identifica que las allegadas a la secretaria general son de tipo administrativo correspondientes a la expedición de certificados laborales, certificaciones de ejecución contractual, certificaciones de ingresos y retenciones entre otras.

	EVALUACIÓN Y CONTROL	
	Informe / seguimiento y/o actuación de control interno	Código: FO-EC-001
		Versión: 01
		Fecha: 22/07/2024

En el caso de las subdirecciones misionales, las solicitudes que requieren respuesta son remitidas por entidades del sector transporte, Departamento Administrativo de la Función Pública y Congreso de la República. Se presenta la situación en que ingresan solicitudes de carácter informativo que no requieren respuesta. Estas corresponden a oficios por parte de entidades públicas del sector y reportes de interventoría.

Por otro lado, se observó que durante el primer semestre se dio traslado a otras instituciones 15 solicitudes por no ser competencia de la UPIT.

Fortalezas, riesgos observados, y/o retos:

- Se evidencia la documentación conforme a la normatividad vigente sobre la atención y gestión de PQRSD en la UPIT.
- Se evidencia la elaboración de informes trimestrales por parte de la segunda línea para conocimiento de la Alta Dirección respecto a la gestión en la atención de las PQRSD en términos de oportunidad y lenguaje claro para la toma de decisiones. Lo anterior, dando cumplimiento al artículo 52 del Decreto 103 de 2015 que establece que los informes preparados por la segunda línea deben dar cuenta de i) número de solicitudes recibidas, ii) número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución, iii) El tiempo de respuesta a cada solicitud. iv) el número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.

Recomendaciones y/o oportunidades de mejora:

- Se recomienda seguir implementando controles que garanticen la respuesta oportuna de PQRSD a fin de evitar el daño antijurídico a la Entidad.
- La UPIT tiene establecido un registro de todas las solicitudes recibidas incluyendo su clasificación, tema, responsable de dar la respuesta, número, fecha de radicación, fecha de respuesta que le permite realizar seguimiento integral a las solicitudes que reciba de manera periódica. No obstante, este registro se realiza en un archivo Excel de manera manual. Teniendo en cuenta el nivel de madurez de la organización que se encuentra en una etapa de fortalecimiento institucional, se recomienda transitar en la medida de lo

	EVALUACIÓN Y CONTROL	
	Informe / seguimiento y/o actuación de control interno	Código: FO-EC-001
		Versión: 01
	Fecha: 22/07/2024	

posible a un control automatizado con semaforización que este anclado al sistema de radicación de las PQRSD que permita el seguimiento y control al interior de la UPIT y que desde el mismo sistema se generen las alertas correspondientes para evitar los vencimientos.

- Aunque el número de PQRSD allegados a la UPIT no es alto, se recomienda verificar periódicamente la calidad de la información disponible para los grupos de valor publicada a través de los canales de comunicación y difusión de la UPIT. La gestión y calidad del servicio público en una entidad se mide a partir del número de PQRSD allegados en un determinado periodo de tiempo cuando su naturaleza es de consulta, aclaraciones, quejas o denuncias. De esta manera se contribuye a reducir el riesgo de daño antijurídico en la entidad.
- Teniendo en cuenta que la oficina de control interno o quien haga sus veces dentro de sus roles establecidos en el decreto 648 de 2017 tiene el rol de relacionamiento con entes externos de control, se recomienda realizar la claridad en el Manual de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - M-RC-003 versión 2, que las comunicaciones de entes de control deben ser radicadas en el sistema de información de la entidad y ser asignadas a la asesoría de control interno quien revisará en conjunto con Secretaria General la dependencia a cargo de generar la respuesta, la cual debe ser remitida a la asesoría de control interno con aprobación de la secretaria general para realizar su envío al órgano de control correspondiente. Lo anterior, a fin de garantizar un solo canal de comunicación entre la entidad y los órganos de control.

Verificación del establecimiento y efectividad de controles:

De acuerdo con lo observado en la Matriz de Riesgos institucional, para el primer seguimiento cuatrimestral, el proceso de relacionamiento con la ciudadanía tiene establecidos los siguientes riesgos:

1. Posibilidad de pérdida Reputacional por no brindar atención y orientación o no hacerlo de manera adecuada a través de los canales de atención dispuestos por la entidad, debido a cambios frecuentes de lineamientos, indisponibilidad de los canales de atención, desactualización de información o gestión

	EVALUACIÓN Y CONTROL	
	Informe / seguimiento y/o actuación de control interno	Código: FO-EC-001
		Versión: 01
	Fecha: 22/07/2024	

inadecuada de los recursos tecnológicos e informáticos, incumplimientos en los tiempos de respuesta establecidos por parte de los procesos misionales y de apoyo.

Tiene establecido como control "Secretaría General realiza seguimiento a los canales de atención a la ciudadanía mensual". Para este control, se evidenció el seguimiento realizado por la Secretaria General – Relacionamiento con el ciudadano a los canales de atención generando alertas frente a los derechos de petición y la elaboración de informes de seguimiento a fin de garantizar la respuesta en oportunidad de las PQRSD.

2. Posibilidad de pérdida Económica y Reputacional por uso inadecuado de la información con el objetivo de obtener un beneficio económico.

No tiene controles asociados.

3. Posibilidad de pérdida Económica y Reputacional por desconocer las consecuencias que implica desviar, ocultar u omitir las denuncias relacionadas con actos de corrupción. debido a no realizar seguimiento a las PQRSD relacionadas con actos de corrupción radicada en los canales de atención.

No tiene controles asociados.

Por lo cual, para los riesgos 2 y 3 se recomienda establecer controles que mitiguen los riesgos identificados dado que si no se establecen controles se puede dar lugar a la afectación jurídica de la entidad.

Conclusión

La asesoría de control interno como tercera línea de defensa realizó seguimiento a las acciones adelantadas por la Unidad de Planeación de Infraestructura de Transporte para la gestión oportuna de PQRSD durante el primer semestre de la vigencia 2024, identificando la elaboración del protocolo de atención ciudadana y el Manual de atención de PQRSD que brinda los lineamientos de atención oportuna conforme a la normatividad vigente. Se recomienda fortalecer y establecer controles para los riesgos inherentes al proceso que no tienen controles asociados a fin de

	EVALUACIÓN Y CONTROL	
	Informe / seguimiento y/o actuación de control interno	Código: FO-EC-001
		Versión: 01
	Fecha: 22/07/2024	

evitar la afectación jurídica a la entidad. Así mismo, se sugiere revisar y tomar en cuenta las recomendaciones plasmadas en este informe.



Elaboró
Lina Paola Cárdena Coronado
Contratista Control Interno



Revisó
Eduardo Gonzalez Romero
Asesor de Control Interno

7. Control de documentos

Versión Generada	Fecha	Descripción del Cambio o Modificación
01	22 /07/2024	Creación del Documento

Elaboró	Revisó	Aprobó
Lina Paola Cárdenas Coronado Contratista de Control Interno	Sindy Julieth Tovar Torres Contratista Grupo Interno de Trabajo de Planeación	Eduardo González Romero Asesor Asesor de Control Interno.