

Bogotá D.C., 2022-12-26

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-Primer 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-Primer 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

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:  
PRIMER SEMESTRE DE 2022**

**Elaborado:  
DICIEMBRE DE 2022**

Avenida calle 26 No 57-83 Oficina 502- torre 7, piso 5,  
Ciudad Empresarial Sarmiento Angulo, Bogotá, Colombia.  
[servicioalciudadano@upit.gov.co](mailto:servicioalciudadano@upit.gov.co)  
[www.upit.gov.co](http://www.upit.gov.co)



**MINISTERIO DE  
TRANSPORTE**

## INFORMACIÓN GENERAL

Tipo de Informe:	Informe de ley
Destinatarios:	Miriam Pantoja Otero – <b>Directora General</b> Johanna Mateus- <b>Secretaria General</b>
Fuente de información:	Información remitida por la Secretaria General-Micrositio MT
Emitido por:	Yolman Julian Sáenz-Asesor Control Interno (e)
Elaboró-Auditor:	Gina Yameth Loaiza Rivera-Contratista.

## 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 22 de noviembre por parte de Control Interno.
2. La Secretaria General remitió la información el día 23 de noviembre.
3. El 9 de diciembre Control Interno solicitó aclaración de información, la cual fue respondida el 13 de diciembre, por parte de la secretaria General.
4. Se comunicó el informe preliminar el día 15 de diciembre, para revisión y observaciones.

5. El plazo para la respuesta al informe preliminar fue hasta el 20 de diciembre y no se recibió respuesta.
6. Se comunica el informe final a la entidad para los fines pertinentes.

## **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 primer 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 enero al 30 de junio 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, mediante correo electrónico del 22 de noviembre de 2022, enviado por Control Interno, se solicitó a la Secretaría General, 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 enero y el 30 de junio de 2022, se presentaron quejas o denuncias de 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.
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?

Mediante correo electrónico del día 23 de noviembre de 2022, la Secretaria General (e) 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 enero y el 30 de junio de 2022, se presentaron quejas o denuncias de 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:** La Secretaría General de la UPIT desde el día 7 marzo de 2022 implemento un proceso de Gestión Documental y medidas transitorias, solo a partir de esta fecha se cuentan con indicadores, ya que se realiza seguimiento de las peticiones y la producción documental por medio de una base de datos, por lo anterior, dentro del periodo comprendido entre el 7 marzo al 30 de junio no se recepcionó por medio del buzón de servicio al ciudadano quejas o denuncias de actos de corrupción por parte de los ciudadanos.

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

**Respuesta:** A la fecha solo se ha recibido una acción de Tutela a través del Ministerio de Transporte con radicado No. 110013110023-2021-00620-00 del Juzgado Veintitrés de Familia en Oralidad de Bogotá de la Senadora ÀNGELICA LOZANO en la que se vincula a la UPIT, donde se dio respuesta por parte de la oficina asesora jurídica por medio del radicado No. 2022-100-001-1 el 18 de marzo de 2022. En esta tutela se solicitaba información a las entidades del sector.

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.

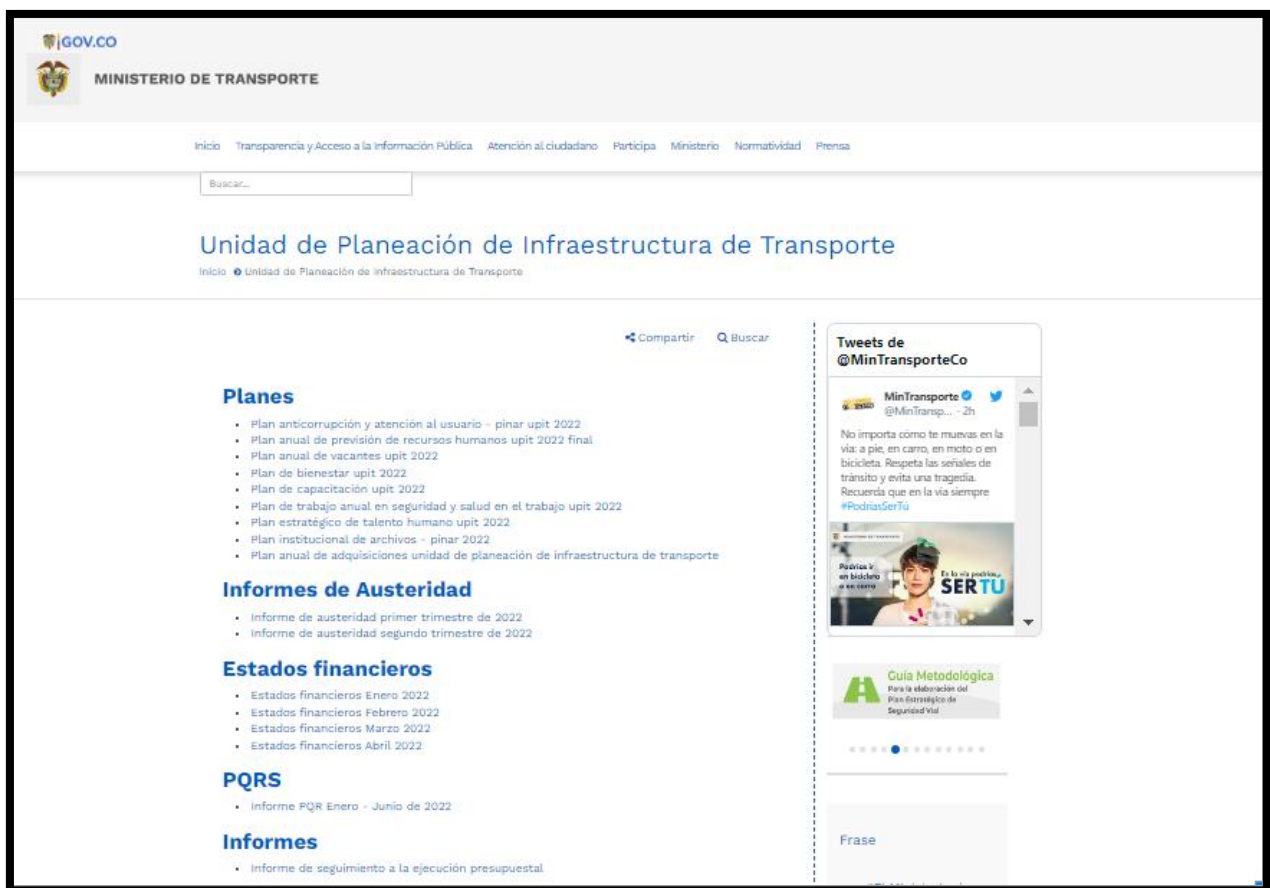
7. Remitir las bases de datos de las PQRS recibidas correspondientes al Primer semestre de 2022, donde se señale la gestión realizada con cada una

**Respuesta:** Anexo base de seguimiento de peticiones y radicados de entrada para el primer trimestre de 2022 a partir de la circular 02 del 4 de marzo de 2022.

## RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO

De acuerdo con la respuesta enviada mediante correo electrónico por parte de la Secretaría General (e) de la entidad, se evidencia que “La dependencia que recibe las peticiones en la UPIT es la 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 12 de diciembre de 2022

Según lo informado, para la atención de PQRSD se encuentran habilitados dos canales a nivel nacional:

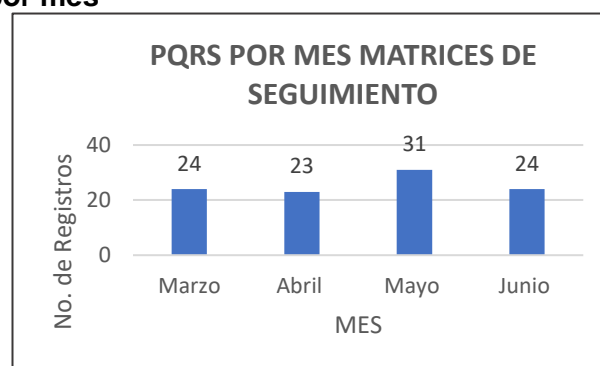
1. A través del correo electrónico [servicioalciudadano@upit.gov.co](mailto:servicioalciudadano@upit.gov.co) y
2. Radicación física en las instalaciones de la entidad.

### Gestión de PQRSD

En la respuesta remitida mediante comunicación del 23 de noviembre de 2022, envían archivo, en el que se encuentra la matriz de seguimiento correspondiente al periodo de seguimiento; revisada la información, se encontró lo siguiente:

#### Radicados por mes

PQRS POR MES MATRICES DE SEGUIMIENTO		
Fecha	No. De Registros	%
Marzo	24	24%
Abril	23	23%
Mayo	31	30%
Junio	24	24%
Total	102	100%



Concepto	Primer semestre 2022		
	Recibidos	radicados	%
Correo electrónico se recibieron	103	103	100
Radicación física	2	2	100

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

De acuerdo a la información reportada en las matrices de seguimiento de PQRS remitidas por la entidad, versus las publicadas en la página web por la Secretaria General, se encuentra una diferencia. Mientras que en los informes publicados por parte de la UPIT en la página web, se reporta un total de 105 PQRS, en la matriz de seguimiento suministrada por la entidad se cuenta con un total de 102 PQRS recibidas.



De igual forma, se evidencia diferencia entre la cantidad de PQRS reportadas por los dos canales que se tienen habilitados para su recepción. A continuación, se presenta cuadro con información suministrada en la matriz reportada por la entidad:

CANAL POR EL CUAL SE RECIBE LA PQRS	No de Registros
Radicación mediante correo electrónico	46
Radicación física	1
Sin descripción	55
<b>TOTAL</b>	<b>102</b>

En reporte publicado por la entidad, en la página web, se evidencia que por medio de correo electrónico fueron recibidas 103 PQRS y por medio físico, 2. Mientras que en la matriz suministrada por la Secretaria General se evidencia que 46 fueron por medio de correo electrónico, 1 por radicación física y 55 que no contienen ninguna clase de descripción.

Por lo anterior, el día 13 de diciembre de la vigencia, se realizó prueba de recorrido donde participó la funcionaria Lucia López de la Secretaria General, y se indagó sobre el tema, e indicó que el informe que se encuentra publicado en pagina web tiene diferencias con el de la matriz enviada, ya que la información de la matriz se efectúa de forma manual y aunque se ha venido haciendo una socialización en cada dependencia para que todos las peticiones sean enviadas por el correo servicioalciudadano@upit.gov.co y de esta forma tener un adecuado control de seguimiento de PQRS, no todo pasa por ese medio y en ocasiones es difícil determinar a que correo llegó la petición, es por ello, que se da por hecho que las peticiones llegan mediante correo electrónico teniendo en cuenta que es uno de los canales por los cuales se presenta mayor ingreso de dichas peticiones y aunque en la matriz no tenga el correo electrónico se asume que es mediante correo electrónico.

#### Área responsable asignada y área que da respuesta final.

Podría inferirse que debido a que la UPIT es una entidad relativamente nueva, que las PQRS que se allegan a esta, son pocas. En el siguiente cuadro se relaciona el número de PQRS reportadas por cada dependencia, en matriz suministrada por la Secretaria General:

PQRS POR DEPENDENCIA	No de Registros	%
100- Dirección General	4	4%
110 -Oficina de Gestión de la Información	4	4%
120- Oficina Asesora Jurídica	3	3%
130- Subdirección de Estudios y Modelación	3	3%
140- Subdirección de Formulación y Evaluación	10	10%
150- Secretaría General	78	76%
<b>TOTAL</b>	<b>102</b>	<b>100%</b>

Respecto de la asignación inicial, se encuentra que, del total de PQRS recibidas en el primer semestre del año 2022, el mayor porcentaje de registros están asignados a la Secretaría General con 78 equivalentes al 76%, donde en su mayoría corresponden a temas relacionados con asuntos administrativos, como son, expedición de certificados laborales, permisos, facturas, cuentas de cobros, y temas de desprendibles de nómina.

En cuanto a los servicios que presentan mayor número de quejas y reclamos, anteriormente se mencionaba que la UPIT es una entidad relativamente nueva, la cual no tiene gran flujo de PQRS, y en su mayoría son relacionadas con temas internos o administrativos.

La entidad comunicó, que a la fecha solo se ha recibido una acción de Tutela a través del Ministerio de Transporte con radicado No. 110013110023-2021-00620-00 del Juzgado Veintitrés de Familia en Oralidad de Bogotá de la Senadora ÀNGELICA LOZANO en la que se vincula a la UPIT, donde se dio respuesta por parte de la oficina asesora jurídica por medio del radicado No. 2022-100-001-1 el 18 de marzo de 2022. En esta tutela se solicitaba información a las entidades del sector.

De igual forma al hacer la revisión de la matriz suministrada, se evidencia que el día 24 de mayo de 2022, se radicó un derecho de petición del Ministerio de Hacienda y Crédito Público bajo radicado No.1-2022-033515 del MHCP donde se dio respuesta por medio de radicado No. 2022-150-033-1 con fecha del 25 de mayo de 2022.

En cuanto a la oportunidad de respuesta a las solicitudes radicadas, a continuación, se presenta cuadro con información reportada por la Secretaria General en la matriz de seguimiento:

Estado	No de Registros	%
En tramite	0	0%
Sin evidencia de envió	8	8%
Tramitado	91	89%
Vencida	0	0%
sin información	3	3%
<b>TOTAL</b>	<b>102</b>	<b>100%</b>

De acuerdo con la información reportada, se evidencia que en su mayoría se ha dado respuesta a dichas solicitudes. Se debe tener en cuenta que se debe realizar un seguimiento al total de las PQRS, ya que se evidencia que se encuentran 3 campos en los cuales no se reportó información, de si se dio trámite a dichas solicitudes. El siguiente cuadro muestra las tres solicitudes que no presentan ninguna clase de información respecto al estado en el cual se encuentra el trámite:

Radicado Entrada	Fecha	Mes	Área Responsable
2022-150-037-2	4/05/2022	Mayo	150-Secretaría General
2022-150-039-2	5/05/2022	Mayo	150-Secretaría General
2022-150-040-2	5/05/2022	Mayo	150-Secretaría General

Se debe aclarar que, si bien el periodo al cual se está realizando el respectivo seguimiento es de enero a junio de 2022, la entidad solo reportó en la matriz solicitada, las PQRS a partir del 7 de marzo del 2022, fecha en la cual la Secretaria General de la UPIT implementó un proceso de Gestión Documental (archivo Excel) y medidas transitorias mediante circular No. 02 DE 2022 con fecha del 4 de marzo de 2022, por lo anterior, solo a partir de esta fecha se cuenta con indicadores y seguimiento a las PQRS.

## 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 área encargada del seguimiento a las PQRS, según lo informado, es la Secretaria General.
3. Se evidenció un lapso de tiempo que no cuenta con un registro del seguimiento a las PQRS. (Del 1 de enero, al 4 de marzo de 2022).
4. Se cuenta con registro de la PQRS, a partir de la expedición de la circular 02 del 4 de marzo de 2022.
5. La dependencia a la que más se dirigen las PQRS es a la Secretaria General y se relación con temas administrativos.
6. Con corte al 30 de junio 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 web 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](mailto:servicioalciudadano@upit.gov.co)).
9. Se evidencia la necesidad de continuar fortaleciendo la definición de herramientas que permitan realizar un seguimiento efectivo y oportuno a la radicación y respuesta de PQRS.

## RECOMENDACIONES

1. Continuar adelantando gestiones para dar cumplimiento a lo previsto en el artículo 76 de la ley 1474 de 2011.
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. 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.
6. Continuar fortaleciendo la definición de herramientas que permitan realizar un seguimiento efectivo y oportuno a la radicación PQRS.

7. Divulgar con las partes interesadas la existencia del correo [servicioalciudadano@upit.gov.co](mailto:servicioalciudadano@upit.gov.co).
8. Tomar los insumos de este informe, como insumo para la mejora.



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