



DIRECCIÓN DE TRÁNSITO
DE BUCARAMANGA


INFORME DE SEGUIMIENTO PQRS

Segundo Semestre Vigencia 2021
OFICINA CONTROL INTERNO Y GESTION

OMAIRA JEREZ TAMI
Asesor Grado 02 Control Interno y Gestión.

	<p>PROCESO GESTION AUDITORIA</p>	<p>Código: FT- GAUD-017</p>
		<p>Serie: 100-5.0-52</p>
	<p>INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO</p>	<p>Versión: 01</p>
		<p>Página 1 de 11</p>

Seguimiento	Informe de seguimiento a la Atención y Gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias – PQRS de la Dirección de Tránsito de Bucaramanga correspondiente al segundo semestre vigencia 2021.
Fecha de seguimiento	Enero de 2022
Objetivo	Realizar seguimiento y análisis para atender y dar respuesta oportuno a las peticiones quejas, reclamos y sugerencias presentadas por los ciudadanos a la entidad de acuerdo con lo dispuesto por las normas constitucionales y legales vigentes.
Alcance	Este informe tiene como propósito efectuar el seguimiento análisis y revelar la situación de las (Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias), correspondiente al primer semestre de 2021, así mismo, se podrá determinar el grado de cumplimiento a las respuestas de los usuarios e identificar las debilidades de las unidades de decisión, con el fin de tomar acciones, en el momento oportuno.
Documentación analizada	<p>Consolidado PQRS en Plataforma Web, julio a diciembre de 2021. Informes de Gestión Atención al Cliente, julio a diciembre de 2021. Constitución Política de Colombia Art. 23, 103,29 Ley 190 de 1995, artículo 54 y 55 Ley 1474 de 2011, artículo 76 Ley 1437 de 2011, artículo 5 y 7 Ley 1712 de 2014 Decreto 019 de 2012, artículo 237 Ley 1755 de 2015 Decreto 1166 de julio 19 de 2016. Petición Verbal Decreto 0103 de 2015 Decreto 491 de 2020</p>
Auditores	Omaira Jerez Tami – Tania Katherine Manzano Barrera

	PROCESO GESTION AUDITORIA	Código: FT- GAUD-017
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Serie: 100-5.0-52 Versión: 01 Página 2 de 11

INTRODUCCIÓN

La oficina de Control Interno y gestión, con el fin de garantizar los principios de transparencia, eficacia y celeridad de las actuaciones administrativas, presenta a la Dirección de Transito de Bucaramanga (DTB), el informe de seguimiento y evaluación al tratamiento de las peticiones que la ciudadanía interpone ante la Entidad, recibidas durante el segundo semestre de la vigencia 2021.

En cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 de julio de 2011 menciona "(...)" "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...", la 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 103 de 2015 "por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan disposiciones. "Las oficina de control interno o quien hagan sus veces, en cumplimiento de la función de "evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana", establecida en el artículo 12, literal i), de la Ley 87 de 1983, deberá incluir en sus ejercicios de auditoría interna una evaluación aleatoria a las respuestas dadas por la administración a los derechos de petición formulados por los ciudadanos, con el fin de determinar si estos se cumplen con los requisitos de oportunidad y materialidad establecidos por la ley y la jurisprudencia sobre el tema, y de manera consecuente, establecer la necesidad de formular planes institucionales de mejoramiento..."

Para el presente seguimiento a la gestión de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, se tomó como fuente de información los datos suministrados por la Oficina de Gestión Atención al Usuario de la Dirección de Tránsito de Bucaramanga en referencia a las solicitudes de PQRS allegadas en el periodo comprendido entre el 01 de julio y el 31 de diciembre de 2021; con el objetivo de determinar el cumplimiento en la oportunidad de respuesta y efectuar las recomendaciones que sean necesarias a la alta Dirección y a los responsables de los procesos, aportando así al mejoramiento continuo de la Entidad.

DOCUMENTACIÓN ANALIZADA

A continuación, se presenta el seguimiento realizado por la Oficina de Control Interno y Gestión a las PQRS allegadas durante el 01 de julio y el 31 de diciembre de 2021 por los diferentes canales de recepción de PQRS habilitados por la entidad.

- ✓ **PQRS recibidas por Correspondencia:** Dentro del procedimiento **PR- ATCL-001** "Procedimiento atención de peticiones, quejas, reclamos y denuncias" se observó que se describe la ventanilla de Correspondencia como canal para la recepción de peticiones, quejas, reclamos y denuncias.

	<p>PROCESO GESTION AUDITORIA</p>	<p>Código: FT- GAUD-017</p>
		<p>Serie: 100-5.0-52</p>
	<p>INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO</p>	<p>Versión: 01</p>
		<p>Página 3 de 11</p>

- ✓ **PQRS atendidas Telefónicamente:** La Dirección de Tránsito de Bucaramanga cuenta con una línea telefónica de atención al usuario 6809966 ext. 100 y 101 las cuales son atendidas las solicitudes, quejas, reclamos y peticiones allegadas directamente por nuestros usuarios.
- ✓ **PQRS por Correo electrónico:** La Dirección de tránsito de Bucaramanga cuenta con el correo electrónico info@transitobucaramanga.gov.co donde son recibidas las solicitudes de los usuarios, posteriormente el auxiliar administrativo de Gestión atención al usuario transcribe la información a la plataforma Web de PQRS para realizar el seguimiento de las mismas.
- ✓ **PQRS recibidas por Plataforma Web:** La Dirección de Tránsito de Bucaramanga en cumplimiento del artículo 76 de la ley 1474 del 2011 estatuto anticorrupción y en aras de garantizar el acceso a la información y facilitar la solicitud de la misma, habilito en la página Web institucional un link para la presentación de PQRS; con el cual de manera rápida los usuarios pueden presentar sus solicitudes y obtener un código de asignación de PQRS para su control, seguimiento y respuesta oportuna.

1. RESULTADOS Y BALANCE

1.1 Atención al usuario

Los medios de atención al usuario que la DIRECCIÓN DE TRANSITO DE BUCARAMANGA, pone a disposición de la ciudadanía para el acceso a los trámites, servicios y/o información de la Entidad son:

- *Usuarios atendidos por ventanilla*
- *Usuarios vía internet- No PQRS por correo electrónico*
- *Encuestas realizadas*
- *Requerimientos y respuestas realizadas por Atención al usuario.*
- *PQRS vías internet (Correo electrónico y plataforma)*
- *Usuarios vía Telefónica*

En atención al usuario en el periodo de análisis se evidenció: un total de 23.923 atenciones a los usuarios, en los diferentes canales de atención, por parte de la oficina de atención al cliente, de la Dirección de Tránsito de Bucaramanga, discriminados de la siguiente manera;

A continuación, se presenta de manera detallada la cantidad y su peso porcentual frente al total de la atención al usuario presentada.

De los 23.923 usuarios atendidos durante el segundo semestre de la vigencia 2021, se recibieron 5.160 PQRS que corresponde a un 21.57% con respecto al total de usuarios atendidos por los diferentes canales.

	PROCESO GESTION AUDITORIA	Código: FT- GAUD-017
		Serie: 100-5.0-52
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Versión: 01
		Página 4 de 11

Actividad	Jul	Agos	Sep	Oct	Nov	Dic	Total	%
<i>Usuarios atendidos por ventanilla:</i>	2.385	2.605	2.337	1.049	1.185	779	10.340	43,22
Usuarios vía internet- No PQRS por correo electrónico	324	351	463	457	309	225	2.129	8,90
<i>Encuestas realizadas:</i>	844	524	562	532	646	546	3.654	15,27
Requerimientos y respuestas realizadas por Atención al usuario.	94	80	103	120	78	74	549	2,29
<i>PQRS vías internet (Correo electrónico y plataforma:</i>	751	885	1.021	933	857	713	5.160	21,57
<i>Usuarios via telefónica</i>	259	382	365	284	418	383	2.091	8,74
TOTAL	4.657	4.827	4.851	3.375	3.493	2.720	23.923	100

Tabla No 1. Participación por canal de información – 2do Semestre
Fuente: Oficina Gestión atención al usuario DTB

Siguiendo las directrices de acceso a la información conforme con lo establecido en el Artículo 54 de la Ley 190 de 1995 y el decreto reglamentario 2641 del 2012 se especifica lo siguiente: en el periodo comprendido entre julio a diciembre de 2021 el número de solicitudes recibidas fueron de 5.160, y se recibieron 30 solicitudes que fueron trasladadas a otra entidad por competencia.

SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PQRS DE 2021				
FECHA	TOTAL PQRS	PQRS CONTESTADAS SOBRE LOS TERMINOS DE LEY.	PQRS TRASLADADAS A OTRA ENTIDAD.	PQRS DONDE SE NEGÓ LA INFORMACION
TERCER TRIMESTRE	2657	2657	10	0
CUARTO SEMESTRE	2503	2503	20	0
TOTAL	5.160	5.160	30	0

Tabla No 2. Solicitudes acceso a la información– 2do Semestre
Fuente: Gestión Atención al Usuario

	PROCESO GESTION AUDITORIA	Código: FT- GAUD-017
		Serie: 100-5.0-52
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Versión: 01
		Página 5 de 11

1.1 Tipo de Solicitudes

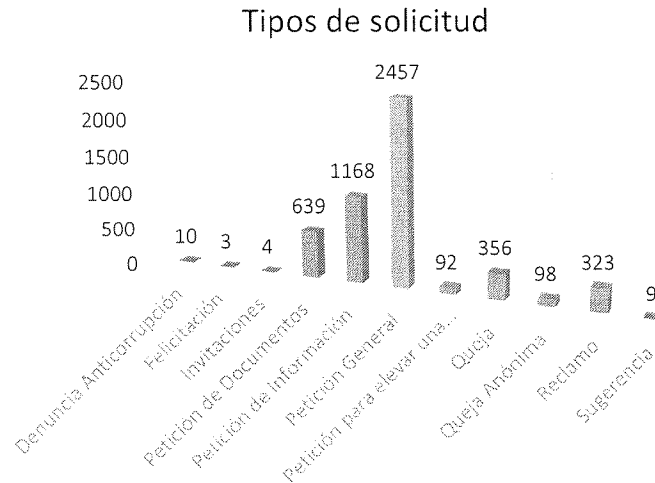



Grafico No 1. Tipos de Solicitud – 2do Semestre

Fuente: Sistema de Solicitudes del ciudadano (SGC) DTB- Oficina de control interno y gestión


Del total de 5.160 PQRS recibidas en el segundo semestre vigencia 2021, el mayor número se encuentra agrupado en las solicitudes de Petición general con 2.457, que equivale al (47,6%) del total de las solicitudes registradas; seguida por Petición de información con 1.168, con un equivale al (22.6%).

1.2 PQRS recibidas por Dependencia

DEPENDENCIA	PQRS RECIBIDAS	%
Cuenta de Destino/ Encargado		
ALMACEN E INVENTARIOS	3	
ASESOR JURIDICO INSPECCIONES	39	
ASESOR JURIDICO INSPECCIONES, EJECUCIONES FISCALES	1	
ASESOR JURIDICO INSPECCIONES, INSPECCION 5	1	
ATENCION AL CLIENTE	532	10,3
ATENCION AL CLIENTE, ATENCION AL CLIENTE	2	
ATENCION AL CLIENTE, CONTROL VIAL, CONTROL VIAL, PLANEAMIENTO VIAL	1	
ATENCION AL CLIENTE, CONTROL VIAL, PLANEAMIENTO VIAL	2	
ATENCION AL CLIENTE, EJECUCIONES FISCALES	5	

	PROCESO GESTION AUDITORIA	Código: FT- GAUD-017
		Serie: 100-5.0-52
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Versión: 01
		Página 6 de 11

ATENCION AL CLIENTE, REGISTRO AUTOMOTOR	4	
ATENCION AL CLIENTE, TESORERIA	2	
CALIDAD	1	
CDA	1	
CONTABILIDAD	5	
CONTRATAACION	4	
CONTRATAACION, SUBDIRECCION FINANCIERA	1	
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	8	
CONTROL VIAL	520	10,1
CONTROL VIAL, ATENCION AL CLIENTE	1	
CONTROL VIAL, CONTROL VIAL	2	
CONTROL VIAL, EJECUCIONES FISCALES	1	
CONTROL VIAL, PLANEAMIENTO VIAL	12	
CONTROL VIAL, REGISTRO AUTOMOTOR	1	
CULTURA VIAL	16	
DIGITACION	12	
DIRECCION GENERAL	22	
EJECUCIONES FISCALES	1503	29,1
EJECUCIONES FISCALES, ATENCION AL CLIENTE	1	
EJECUCIONES FISCALES, EJECUCIONES FISCALES	1	
EJECUCIONES FISCALES, REGISTRO AUTOMOTOR	12	
EJECUCIONES FISCALES, REGISTRO AUTOMOTOR, TESORERIA	1	
EJECUCIONES FISCALES, SISTEMAS	3	
EJECUCIONES FISCALES, TESORERIA	2	
INSPECCION 1	5	
INSPECCION 1, INSPECCION 2	1	
INSPECCION 2	59	
INSPECCION 2, SISTEMAS, ATENCION AL CLIENTE	1	
INSPECCION 3	40	
INSPECCION 4	4	
INSPECCION 5	72	
INSPECCION 5, INSPECCION 7	1	
INSPECCION 6	8	
INSPECCION 6, INSPECCION 7, INSPECCION 4, INSPECCION 2, ATENCION AL CLIENTE	1	
INSPECCION 7	1	
PLANEAMIENTO VIAL	134	
PLANEAMIENTO VIAL, CONTROL VIAL	1	
REGISTRO AUTOMOTOR	1333	25,8
REGISTRO AUTOMOTOR, ATENCION AL CLIENTE	2	
REGISTRO AUTOMOTOR, REGISTRO AUTOMOTOR	7	

	<p style="text-align: center;">PROCESO GESTION AUDITORIA</p>	<p>Código: FT- GAUD-017</p>
		<p>Serie: 100-5.0-52</p>
	<p style="text-align: center;"><i>INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO</i></p>	<p>Versión: 01</p>
		<p>Página 7 de 11</p>

REGISTRO AUTOMOTOR, SUBDIRECCION FINANCIERA	1	
REGISTRO AUTOMOTOR, TESORERIA	2	
REGISTRO DE CONDUCTORES	45	
SISTEMAS	316	
SISTEMAS, SISTEMAS	5	
SUBDIRECCION FINANCIERA	6	
SUBDIRECCION FINANCIERA, CONTABILIDAD	1	
SUBDIRECCION TECNICA	23	
SUBDIRECCION TECNICA, CULTURA VIAL	2	
TALENTO HUMANO	31	
TESORERIA	167	
(en blanco)	169	
Total general	5160	

Tabla No 3. PQRS recibidas según ti- 2do Semestre


Fuente: Sistema de Gestión de Solicitudes del ciudadano (GSC) DTB- Oficina de control interno y gestión

Del total de 5.160 PQRS recibidas en el segundo semestre vigencia 2021, las dependencias que agruparon más número de PQRS fueron: Ejecuciones fiscales con un total de 1.503 PQRS que corresponde al (29,1%), seguido por Registro Automotor con 1.333 que corresponde al (25,8%), Atención al cliente con 532 que corresponde al (10,3%) y control vial con 520, que corresponde al (10,1%) del total de PQRS recibidas en el periodo de análisis.

2. MODALIDADES DE SOLICITUD Y TÉRMINOS DE RESPUESTA

Cumpliendo con la normatividad legal vigente que amplió los términos de respuesta a los derechos de petición debido a la contingencia sanitaria se identifican las modalidades de solicitud y los términos de respuesta de conformidad con los ítems descritos a continuación:

- **Denuncia Anticorrupción:** Es la opción con la que cuentan los Ciudadanos, para colocar en conocimiento, presuntos actos de corrupción, cometidos por Servidores Públicos de la Entidad. Con términos de respuesta de 15 días Hábiles siguientes a la fecha de su recepción. Términos prorrogados por 15 días más por la emergencia sanitaria
- **Felicitación:** Es el reconocimiento de los Ciudadanos, por acciones adelantadas por la Entidad, en beneficio de la comunidad. Con términos de respuesta de 15 días Hábiles siguientes a la fecha de su recepción. Términos prorrogados por 15 días más por la emergencia sanitaria.
- **Invitación:** Debe resolverse dentro de los 15 días Hábiles siguientes a la fecha de su recepción. Términos prorrogados por 15 días más por la emergencia sanitaria
- **Petición de documentos:** Es la garantía que tienen los Ciudadanos, de solicitar documentos ante la Entidad, siempre y cuando los mismos, no están amparados por reserva legal o constitucional. Con términos de respuesta de 10 días Hábiles siguientes a la fecha de su recepción. Términos prorrogados por 10 días más por la emergencia sanitaria.


	<p>PROCESO GESTION AUDITORIA</p>	<p>Código: FT- GAUD-017</p>
	<p>INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO</p>	<p>Serie: 100-5.0-52</p> <p>Versión: 01</p> <p>Página 8 de 11</p>

- **Petición de Información:** Es la garantía que tienen los Ciudadanos, de solicitar ante la Entidad, información con respecto a los trámites y servicios ofrecidos por la Entidad. Con términos de respuesta de 10 días Hábiles siguientes a la fecha de su recepción. Términos prorrogados por 10 días más por la emergencia sanitaria.
- **Petición general:** Es el derecho que tienen las personas, sean mayores o menores de edad, nacionales o extranjeros, para presentar peticiones respetuosas ante las Autoridades Públicas, por motivos de interés general o particular. Con términos de respuesta de 15 días Hábiles siguientes a la fecha de su recepción. Términos prorrogados por 15 días más por la emergencia sanitaria.
- **Petición para elevar una consulta:** Es el derecho que tienen los Ciudadanos, para elevar consultas ante las Autoridades Públicas, en aras de que las mismas, se pronuncien o emitan un concepto, con respecto a temas de competencia de la Entidad. Con términos de respuesta de 30 días Hábiles siguientes a la fecha de su recepción. Términos prorrogados por 5 días más por la emergencia sanitaria.
- **Queja:** Es la garantía que tienen los Ciudadanos, para colocar en conocimiento de la Entidad, hechos que lo afectan y con respecto a los cuales, debe actuar la Entidad, para solucionarlos. Con términos de respuesta de 15 días Hábiles siguientes a la fecha de su recepción. Términos prorrogados por 15 días más por la emergencia sanitaria.
- **Queja anónima:** Es la garantía que tienen los Ciudadanos, para colocar en conocimiento de la Entidad y con reserva de sus datos personales, hechos que lo afecten y con respecto a los cuales, debe actuar la Entidad, para solucionarlos. Con términos de respuesta de 15 días Hábiles siguientes a la fecha de su recepción. Términos prorrogados por 15 días más por la emergencia sanitaria.
- **Reclamo:** Es el derecho que tienen los Ciudadanos, para manifestar su insatisfacción, con respecto a un servicio recibido por parte de la Entidad, o de inconformidad, por la atención dada por un Servidor Público. Con términos de respuesta de 15 días Hábiles siguientes a la fecha de su recepción. Términos prorrogados por 15 días más por la emergencia sanitaria.
- **Sugerencia:** Son los aportes que realizan los Ciudadanos, en procura de la mejora en los trámites y servicios ofrecidos por la Entidad. Con términos de respuesta de 15 días Hábiles siguientes a la fecha de su recepción. Términos prorrogados por 15 días más por la emergencia sanitaria.

Lo anterior conforme a el decreto 491 de 28 de marzo de 2020 y los que lo modifique y amplíen para los términos establecidos para las respuestas.

3. SEGUIMIENTO DE RESPUESTA A LAS PQRS RECIBIDAS

La oficina de control interno y Gestión teniendo en cuenta el decreto 491 de 2020 el cual amplía los plazos de contestación de las PQRS, descritos anteriormente realiza este análisis

	<p style="text-align: center;">PROCESO GESTION AUDITORIA</p>	<p>Código: FT- GAUD-017</p>
		<p>Serie: 100-5.0-52</p>
<p style="text-align: center;">INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO</p>		<p>Versión: 01</p>
		<p>Página 9 de 11</p>

tomando como base la información presentada por la Oficina Gestión Atención al Usuario partiendo del Sistema de Gestión de Solicitudes del ciudadano (GSC), y los confronta con los tiempos de respuesta legales vigentes donde se aplicó la fórmula que arroja el número de días hábiles calendario promedio para tener la fecha límite de respuesta según los tiempos legales, por medio de la ecuación $DIAS.LAB.INTL[fecha_inicial; fecha_final] ;(fin_de_semana) ;(dias_festivos)$.

Con base a lo anterior se puede observar la diferencia de PQRS para cada tipo de respuesta en relación a que la entidad no ha actualizado el sistema con base a la normatividad vigente.

TIPO DE RESPUESTA	TOTAL DE SOLICITUDES POR TIPO DE RESPUESTA		%
	PLATAFORMA WEB DTB	DECRETO 491 MARZO 2020	
A tiempo	4.988	5.118	99,2
Extemporánea	166	36	0,7
Sin respuesta	6	6	0,1
TOTAL PQRS:	5.160	5.160	100,00

Tabla No 4. PQRS recibidas según tipo de respuesta – 2do Semestre

Fuente: Sistema de Gestión de Solicitudes del ciudadano (GSC) DTB- Oficina de control interno y gestión

Con los resultados obtenidos se analiza que durante el 1 de Julio y el 31 de diciembre de 2021 se han recibido por plataforma Web un total de 5.160 PQRS de las cuales 5.118 se encuentran en estado a tiempo (contestadas); es decir un equivalente al (99,2%) y 36 PQRS se encuentran en estado de extemporaneidad para un equivalente de 0.7%, lo anterior tomando como base al decreto de ampliación a los términos de respuesta mencionado anteriormente.

Se recomienda a la oficina encargada la actualización conforme a la normatividad vigente el Sistema de Gestión de Solicitudes del ciudadano GSC, y la descripción de cada solicitud contemplada en la página de la entidad <http://pqrd1.transitobucaramanga.gov.co:50985/> teniendo en cuenta los tiempos de respuesta actuales.

3.1 PQRS con respuesta A tiempo

La oficina de Control interno y gestión tomando los tiempos de respuesta vigentes para las PQRS, resalta las dependencias que agruparon más número de PQRS respondidas a tiempo; Ejecuciones Fiscales, Registro Automotor, Atención al cliente, Control vial y Sistemas, con respuestas de 1.490 (29.1%), 1.329 (26,0%), 532(10,4%) y 519 (10,1%) respectivamente.



PROCESO GESTION AUDITORIA

Código: FT-
GAUD-017
Serie: 100-5.0-52
Versión: 01
Página 10 de 11

INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

DESTINO/ENCARGO	SOLICITUDES CON RESPUESTA A TIEMPO	%
	DECRETO 491 MARZO 2020	
ALMACEN E INVENTARIOS	4	
ASESOR JURIDICO INSPECCIONES	37	
ASESOR JURIDICO INSPECCIONES, EJECUCIONES FISCALES	1	
ASESOR JURIDICO INSPECCIONES, INSPECCION 5	1	
ATENCION AL CLIENTE	532	10,4
ATENCION AL CLIENTE, ATENCION AL CLIENTE	2	
ATENCION AL CLIENTE, CONTROL VIAL, CONTROL VIAL, PLANEAMIENTO VIAL	1	
ATENCION AL CLIENTE, CONTROL VIAL, PLANEAMIENTO VIAL	2	
ATENCION AL CLIENTE, EJECUCIONES FISCALES	5	
ATENCION AL CLIENTE, REGISTRO AUTOMOTOR	4	
ATENCION AL CLIENTE, TESORERIA	2	
CALIDAD	1	
CDA	1	
CONTABILIDAD	5	
CONTRATAACION	4	
CONTRATAACION, SUBDIRECCION FINANCIERA	1	
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	8	
CONTROL VIAL	519	10,1
CONTROL VIAL, ATENCION AL CLIENTE	1	
CONTROL VIAL, CONTROL VIAL	2	
CONTROL VIAL, EJECUCIONES FISCALES	1	
CONTROL VIAL, PLANEAMIENTO VIAL	11	
CONTROL VIAL, REGISTRO AUTOMOTOR	1	
CULTURA VIAL	16	
DIGITACION	12	
DIRECCION GENERAL	22	
EJECUCIONES FISCALES	1.490	29,11
EJECUCIONES FISCALES, ATENCION AL CLIENTE	1	
EJECUCIONES FISCALES, EJECUCIONES FISCALES	1	
EJECUCIONES FISCALES, REGISTRO AUTOMOTOR	12	
EJECUCIONES FISCALES, REGISTRO AUTOMOTOR, TESORERIA	1	
EJECUCIONES FISCALES, SISTEMAS	3	
EJECUCIONES FISCALES, TESORERIA	1	
INSPECCION 1	5	
INSPECCION 2	57	

	PROCESO GESTION AUDITORIA	Código: FT- GAUD-017
		Serie: 100-5.0-52
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Versión: 01
		Página 11 de 11


INSPECCION 2, SISTEMAS, ATENCION AL CLIENTE	1	
INSPECCION 3	40	
INSPECCION 4	4	
INSPECCION 5	67	
INSPECCION 5, INSPECCION 7	1	
INSPECCION 6	8	
INSPECCION 6, INSPECCION 7, INSPECCION 4, INSPECCION 2, ATENCION AL CLIENTE	1	
INSPECCION 7	1	
PLANEAMIENTO VIAL	133	
PLANEAMIENTO VIAL, CONTROL VIAL	1	
REGISTRO AUTOMOTOR	1.329	26,0
REGISTRO AUTOMOTOR, ATENCION AL CLIENTE	2	
REGISTRO AUTOMOTOR, REGISTRO AUTOMOTOR	7	
REGISTRO AUTOMOTOR, SUBDIRECCION FINANCIERA	1	
REGISTRO AUTOMOTOR, TESORERIA	2	
REGISTRO DE CONDUCTORES	44	
SISTEMAS	313	
SISTEMAS, SISTEMAS	5	
SUBDIRECCION FINANCIERA	6	
SUBDIRECCION TECNICA	23	
SUBDIRECCION TECNICA, CULTURA VIAL	1	
TALENTO HUMANO	31	
TESORERIA	167	
(en blanco)	163	
Total general	5.118	

Fuente: Sistema de Gestión de Solicitudes del ciudadano (GSC) DTB- Oficina de control interno y gestión

3.2 PQRS con respuesta Extemporáneas

En la siguiente tabla se realiza comparativo del número de PQRS extemporáneas bajo el sistema actual de la entidad (GSC) y el número de PQRS extemporáneas con base al Decreto vigente.

DEPENDENCIA	SOLICITUDES EXTEMPORANEAS		%
	PLATAFORMA WEB DTB	DECRETO 491 MARZO 2020	
Cuenta de Destino / Encargado			

	PROCESO GESTION AUDITORIA	Código: FT- GAUD-017
		Serie: 100-5.0-52
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Versión: 01
		Página 12 de 11


CALIDAD	1	-	
CDA	1	-	
CONTROL VIAL	3	1	
CONTROL VIAL, PLANEAMIENTO VIAL	-	1	
CULTURA VIAL	1	-	
DIRECCION GENERAL	1	-	
EJECUCIONES FISCALES	59	13	36,1
EJECUCIONES FISCALES, REGISTRO AUTOMOTOR	1	-	
EJECUCIONES FISCALES, TESORERIA	-	1	
EJECUCIONES FISCALES, SISTEMAS	2	-	
INSPECCION 2	2	2	
INSPECCION 5	9	5	13,9
PLANEAMIENTO VIAL	3	-	
REGISTRO AUTOMOTOR	21	4	
SISTEMAS	32	3	
SUBDIRECCION FINANCIERA	1	1	
SUBDIRECCION FINANCIERA, CONTABILIDAD	1	-	
SUBDIRECCION TECNICA	1	-	
TALENTO HUMANO	3	-	
(en blanco)	13	5	13,9
TOTAL :	166	36	

Tabla No 5. PQRS con respuesta extemporánea por dependencia- 2do Semestre
Fuente: Sistema de Gestión de Solicitudes del ciudadano (GSC) DTB- Oficina de control interno y gestión

Con los resultados obtenidos se analizaron las dependencias relevantes que durante el segundo semestre tuvieron PQRS extemporáneas el mayor número de PQRS en extemporaneidad se encuentran bajo la responsabilidad de la oficina de Ejecuciones Fiscales con un total de 13 PQRS, que corresponden al (36,1%) seguido por la oficina de Inspección 5 y solicitudes en blanco sin destinatarios cada una con 5 PQRS, que corresponde al (13,9%) del total de PQRS con respuestas extemporáneas.

Se recomienda a los líderes de las dependencias mencionadas hacer el debido seguimiento y tomar acciones preventivas que permitan atender las PQRS de los usuarios en oportunidad.

Con respecto a los PQRS con respuesta Extemporánea, que no reflejan la dependencia asignada se recomienda a la Oficina Gestión Atención al Usuario, que al momento de ingresar cada PQRS se diligencie el total de los datos que menciona el Sistema (GSC) con el fin de lograr el debido seguimiento a las PQRS asignadas a las diferentes dependencias de la entidad.

	PROCESO GESTION AUDITORIA	Código: FT- GAUD-017
		Serie: 100-5.0-52
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Versión: 01
		Página 13 de 11

3. Estado de PQRS allegadas por la Plataforma Web entre los meses de julio y diciembre de 2021:

- La PQRS cerrada: Corresponde a solicitudes atendidas y resueltas por el funcionario competente; Se presenta respuesta al remitente por medio del contacto relacionado al momento de generar la PQRS.
- La PQRS en estado asignada: Corresponde a solicitudes direccionadas a la oficina competente para el conocimiento y atención de esta solicitud; está a la espera de respuesta.

En el siguiente grafico se representa el total PQRS asignadas y cerradas con respecto al total de PQRS atendidas en el segundo Semestre de la vigencia 2021.

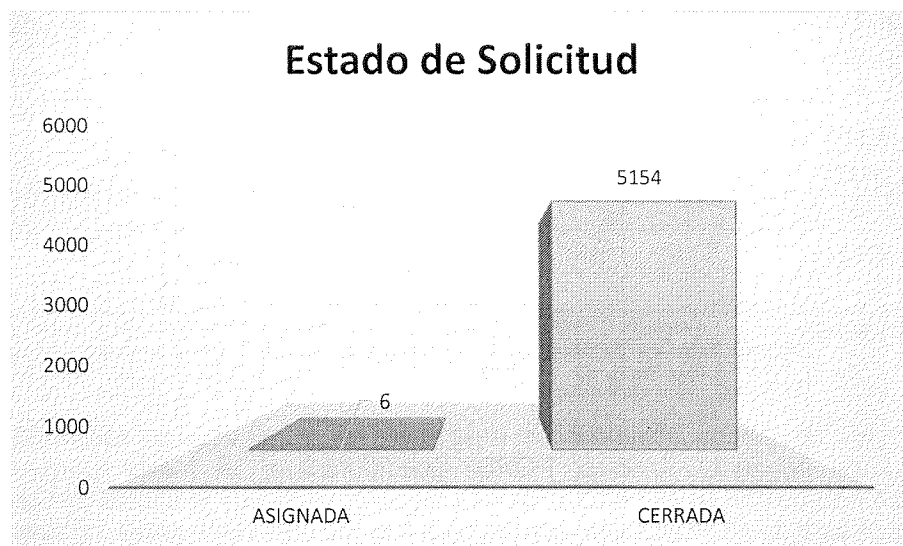



Grafico No 2. Estado de Solicitud – 2do Semestre
Fuente: Sistema de Gestión de Solicitudes del ciudadano (GSC) DTB- Oficina de control interno y gestión

Se puede observar que del total de PQRS recibidas, se encuentran en estado Cerrada 5.154 PQRS que equivalen a un (99,9%); y 6 PQRS se encuentran en estado Asignada es decir un equivalente al 0.1%, Es importante tener en cuenta que de acuerdo con la información arrojada por el sistema de (GSC) al momento del informe, 6 solicitudes se encontraban en proceso de asignación con corte al 31 de diciembre de 2021, es decir que mencionadas solicitudes se encontraban dentro de los términos legales.

4. RESULTADOS DE INDICADORES

1. Indicador Tratamiento de PQRS: Los resultados obtenidos en los indicadores de PQRS, para el periodo de enero a diciembre de 2021, dieron como resultado un promedio de nivel Satisfactorio del 100% respectivamente, dentro del rango de medición de la Dirección de Tránsito de Bucaramanga. Teniendo presente el corte de 12 de enero de 2021 y el artículo 5

	PROCESO GESTION AUDITORIA	Código: FT- GAUD-017
		Serie: 100-5.0-52
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Versión: 01
		Página 14 de 11

del Decreto 491 de 2020, en donde se amplían los términos para contestación de las solicitudes.

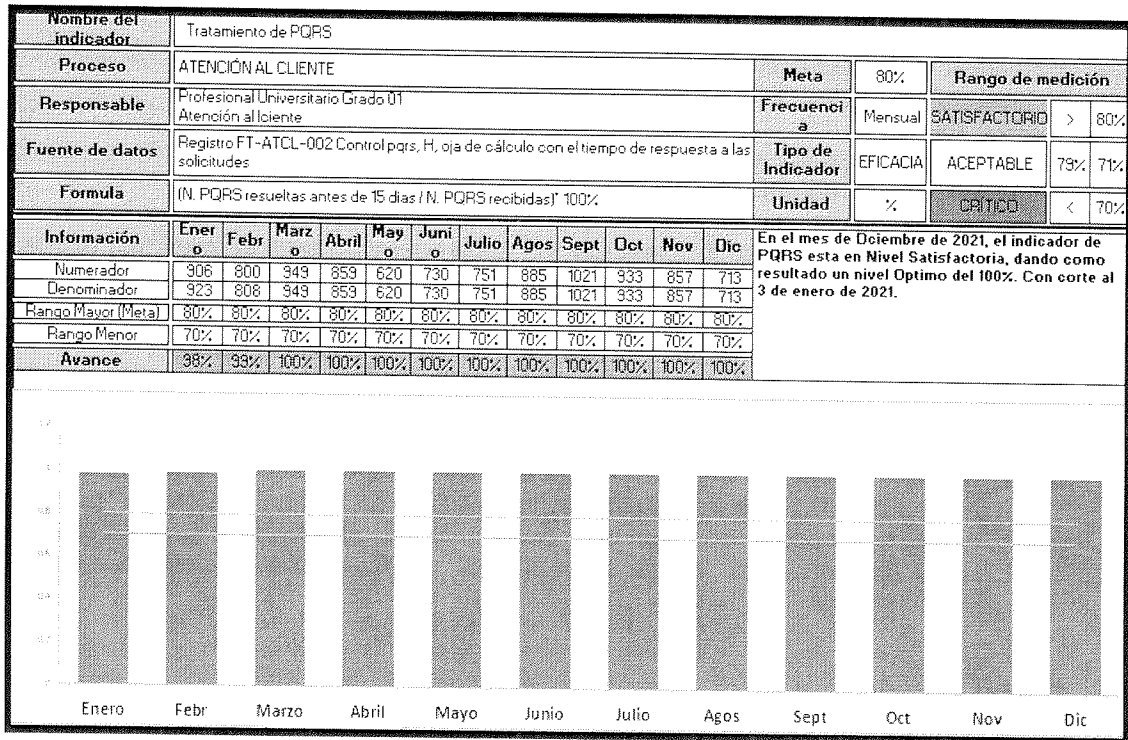



Ilustración 1 Grafica tratamiento de PQRS
Fuente: Gestión Atención al Usuario

El cuadro de seguimiento de indicador suministrado por la oficina de Gestión Atención al Usuario en el periodo comprendido entre julio y diciembre refleja avance del 100% Lo que evidencia el cumplimiento con los términos de contestación de las solicitudes o requerimientos que han presentado a la Dirección de Tránsito de Bucaramanga.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. Realizar actualización del sistema (GSC) por parte de la Oficina Gestión Atención al Usuario conforme al decreto 491 de 28 de marzo de 2020 y los que lo modifique y amplíen para los términos establecidos para las respuestas de las PQRS, del mismo modo actualizar la descripción de cada solicitud contemplada en la página de la entidad <http://pqrd1.transitobucaramanga.gov.co:50985/> teniendo en cuenta los tiempos de respuesta actuales.

2. Realizar por parte a la Oficina Gestión Atención al Usuario la socialización a todas las dependencias de la entidad, los términos de respuesta vigentes para las PQRS, a las solicitudes que se encuentran próximas a vencer, con relación a los términos que establece el decreto 491 de 28 de marzo de 2020.

	PROCESO GESTION AUDITORIA	Código: FT- GAUD-017
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Serie: 100-5.0-52
		Versión: 01
		Página 15 de 11

3. Realizar Capacitaciones para sensibilizar y empoderar el concepto de atención al usuario, en lo relacionado con el tratamiento y gestión de la atención de las PQRS, en los responsables de responder y gestionar las respectivas PQRS.

4. Realizar clasificación de las PQRS más recurrentes dentro de la tipificación que se tiene de Peticiones Generales, a fin de plantear acciones preventivas.

5. Realizar clasificación de las PQRS más reiterativas dentro de las dependencias que manejan el mayor número de peticiones recibidas.

6. En el ejercicio de Autocontrol, realizar por cada líder un muestreo a las respuestas dadas, con el fin de garantizar una solución de fondo.

7. Realizar por parte de la Oficina Gestión Atención al Usuario, el diligenciamiento total de los datos que menciona el Sistema (GSC) con el fin de lograr el debido seguimiento a las PQRS asignadas a las diferentes dependencias de la entidad.

8. Es importante continuar implementando acciones de mejora para evitar que se materialice el riesgo, debido a las respuestas sin resolver o las contestadas por fuera de los términos de Ley. Se hace necesario que los líderes de proceso revisen nuevamente los controles establecidos para el riesgo "Incumplimiento legal" que se encuentra definido en el Mapa de Riesgos Institucional.

Cordialmente,



Omaira Jerez Tami
Asesor Grado 02 Control Interno y Gestión.

Proyecto: Tania Katherine Manzano Barrera-CPS Control Interno y Gestión