



DIRECCIÓN DE TRÁNSITO  
DE BUCARAMANGA


# INFORME DE SEGUIMIENTO PQRS

**Segundo Semestre Vigencia 2022**


**OFICINA CONTROL INTERNO Y GESTION**

**OMAIRA JEREZ TAMI**

Asesor Grado 02 Control Interno y Gestión.

	<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 1 de 14</p>

<b>Seguimiento</b>	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 2022.
<b>Fecha de seguimiento</b>	Enero de 2023
<b>Objetivo</b>	Realizar seguimiento y análisis para atender y dar respuesta oportuna 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.
<b>Alcance</b>	Este informe tiene como propósito efectuar el seguimiento, analizar y revelar la situación de las (Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias), correspondiente al segundo semestre de 2022, 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.
<b>Documentación analizada</b>	<p>Consolidado PQRS en Plataforma Web, julio a diciembre de 2022, Informe de Gestión Atención al Cliente, julio a diciembre de 2022</p> <p>Constitución Política de Colombia Artículos 23 y 74</p> <p>Ley 87 de noviembre de 1993</p> <p>Ley 190 de 1995, artículos 54 y 55</p> <p>Ley 1474 de 2011, artículo 76</p> <p>Ley 1437 de 2011, artículo 5 y 7</p> <p>Ley 1712 de 2014</p> <p>Ley 1755 de 2015</p>
<b>Audidores</b>	Omaira Jerez Tami

	PROCESO GESTION AUDITORIA	Código: FT- GAUD-017
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Serie: 100-5.0-52 Versión: 01 Página 2 de 14

## 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 Tránsito 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 2022.


En cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 de julio de 2011 que 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 oficinas 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 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 2022; 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 periodo comprendido entre el 01 de julio al 31 de diciembre de 2022 por los diferentes canales de recepción de PQRS habilitados por la entidad.

	PROCESO GESTION AUDITORIA	Código: FT- GAUD-017
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Serie: 100-5.0-52 Versión: 01 Página 3 de 14

- ✓ **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.
- ✓ **PQRS atendidas Telefónicamente:** La Dirección de Tránsito de Bucaramanga cuenta con una línea telefónica de atención al usuario 6809966 extensiones 100 y 101 en 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](mailto: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 su solicitud, habilitó 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 de satisfacción*
- *Requerimientos y respuestas realizadas por Atención al usuario.*
- *PQRS vías internet (Correo electrónico y plataforma)*
- *Usuarios vía Telefónica*

	<b>PROCESO GESTION AUDITORIA</b>	Código: FT- GAUD-017
		Serie:100-5.0-52
<b>INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO</b>		Versión: 01
		Página 4 de 14

**Atención al usuario en el periodo de análisis:** Se evidenció un total de 27.763 atenciones a los usuarios en los diferentes canales de atención por parte de la Oficina de Atención al Usuario de la Dirección de Tránsito de Bucaramanga, los cuales se encuentran discriminados de manera detallada de acuerdo a la cantidad y su peso porcentual frente al total de la atención al usuario presentada.

De los 27.763 usuarios atendidos durante el segundo semestre de la vigencia 2022, la mayor atención a los usuarios se realizó a través de la ventanilla con un total de 13.540 con una representación del 48,77%.


Teniendo en cuenta los diferentes canales que dispone la DTB para la atención a los usuarios, durante el segundo semestre de 2022, se recibieron 6.800 PQRS que corresponde a un 24.49% con respecto al total.

**Tabla No 1.** Participación por canal de información – 2do Semestre 2022

Actividad	III TRIMESTRE	IV TRIMESTRE	Total	%
<i>Usuarios atendidos por ventanilla:</i>	8.084	5.456	13.540	<b>48,77</b>
Usuarios vía internet- No PQRS por correo electrónico	1123	1481	2.604	<b>9,38</b>
<i>Encuestas realizadas:</i>	917	1.092	2.009	<b>7,24</b>
Requerimientos y respuestas realizadas por Atención al usuario.	118	180	298	<b>1,07</b>
<i>PQRS vías internet ( Correo electrónico y plataforma)</i>	<b>3.271</b>	<b>3.529</b>	<b>6.800</b>	<b>24,49</b>
Usuarios vía telefónica	575	1.937	2.512	<b>9,05</b>
<b>TOTAL</b>	<b>14.088</b>	<b>13.675</b>	<b>27.763</b>	<b>100,0</b>

**Fuente:** Oficina Gestión Atención al Usuario DTB

En lo relacionado con las 6.800 PQRS que se recibieron, se encuentran abiertas 211 solicitudes, que corresponden todas al mes de diciembre y que se encuentran dentro de los términos establecidos para su contestación a la fecha de envío de información para el presente informe; en el siguiente cuadro se muestra el número total de PQRS recibidas por mes, detallando el número de las que se encuentran en estado Cerradas y Abiertas.

	PROCESO GESTION AUDITORIA	Código: FT- GAUD-017
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Serie: 100-5.0-52 Versión: 01 Página 5 de 14

**Tabla No 2.** Estado de las PQRS recibidas – 2do Semestre 2022

MES	PQRS CERRADAS	PQRS ABIERTAS	TOTAL PQRS
JULIO	715	0	715
AGOSTO	1.309	0	1.309
SEPTIEMBRE	1.247	0	1.247
OCTUBRE	1.397	0	1.397
NOVIEMBRE	1.229	0	1.229
DICIEMBRE	692	211	903
<b>TOTAL</b>	<b>6589</b>	<b>211</b>	<b>6.800</b>

**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 2022, de acuerdo a lo informado, el número de solicitudes recibidas fueron de 6.800, de las cuales 223 fueron trasladadas a otra entidad por competencia.


**Tabla No 3.** Solicitudes acceso a la información– II Semestre 2022

SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PQRS DE 2022				
FECHA	TOTAL PQRS	PQRS CONTESTADAS SOBRE LOS TERMINOS DE LEY.	PQRS TRASLADADAS A OTRA ENTIDAD.	PQRS DONDE SE NEGÓ LA INFORMACION
SEGUNDO SEMESTRE	6.800	6.577	223	0
<b>TOTAL</b>	<b>6.800</b>	<b>6.577</b>	<b>223</b>	<b>0</b>

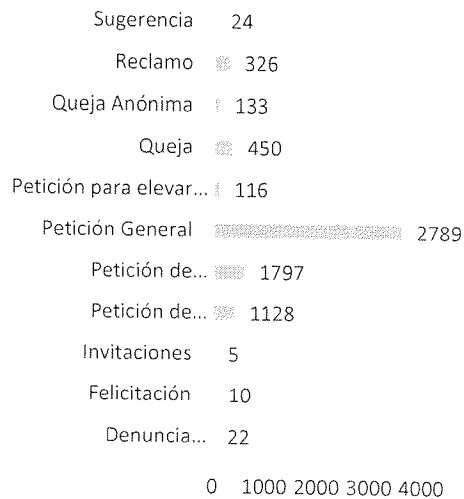
**Fuente:** Gestión Atención al Usuario

### 1.1 Tipo de Solicitudes

Del total de 6.800 PQRS recibidas en el segundo semestre vigencia 2022, el mayor número se encuentra agrupado en las solicitudes de Petición general con 2.789, que equivale al (41,01%) del total de las solicitudes registradas; seguida por Petición de información con 1.797, equivalente al (26.43%) y luego están la Petición de documentos con 1.128 que representan el (16.59%). La PQRS restantes (1086) correspondientes al 16% se encuentran distribuidos en los demás tipos de solicitud, como se evidencia en la siguiente tabla:

	<b>PROCESO GESTION AUDITORIA</b>	Código: FT- GAUD-017
		Serie: 100-5.0-52
	<b>INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO</b>	Versión: 01
		Página 6 de 14

### Grafico No 1. Tipos de Solicitud – 2do Semestre 2022



**Fuente:** Sistema de Solicitudes del ciudadano (SGC) DTB- Oficina de Control Interno y Gestión

### 1.2 PQRS recibidas por Dependencia

Del total de 6.800 PQRS recibidas en el segundo semestre vigencia 2022, las dependencias que agruparon más número de PQRS fueron: Ejecuciones fiscales con un total de 2.354 PQRS que corresponde al (34,62%), seguido por Registro Automotor con 1.451 que corresponde al (21,34%), Control vial con 670 que corresponde al (9,85%) y Sistemas con 524 que representan el (7,70%) del total de PQRS recibidas en el periodo de análisis.

**Tabla No 3.** PQRS recibidas 2do Semestre 2022

Dependencia	Numero de PQRS recibidas	%
cuenta Destino/Encargo		
ALMACEN E INVENTARIOS	7	0,10
ALMACEN E INVENTARIOS, ALMACEN E INVENTARIOS	2	0,03
ASESOR JURIDICO INSPECCIONES	70	1,03
ASESOR JURIDICO INSPECCIONES, ATENCION AL CLIENTE	2	0,03
ASESOR JURIDICO INSPECCIONES, SISTEMAS	2	0,03
ATENCION AL CLIENTE	236	3,47
ATENCION AL CLEINTE, CONTROL VIAL, CULTURA VIAL	12	0,18



PROCESO GESTION AUDITORIA

Código: FT-  
GAUD-017

Serie: 100-5.0-52


INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

Versión: 01

Página 7 de 14


Dependencia	Numero de PQRS recibidas	%
cuenta Destino/Encargo		
ATENCION AL CLIENTE, CONTROL VIAL, CULTURA VIAL, PLANEAMIENTO VIAL	2	0,03
ATENCION AL CLIENTE, TESORERIA	3	0,04
ATENCION AL CLIENTE, INSPECCION 5	1	0,01
ATENCION AL CLIENTE, EJECUCIONES FISCALES	30	0,44
ATENCION AL CLIENTE, REGISTRO AUTOMOTOR	11	0,01
CALIDAD	1	0,01
CDA	2	0,03
CONTABILIDAD	112	1,65
CONTRATACION	7	0,10
CONTRATACION, TALENTO HUMANO	1	0,01
CONTRATACION REGISTRO AUTOMOTOR	1	0,01
CONTRATACION, CONTROL VIAL	1	0,01
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	21	0,31
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO, ATENCION AL CLIENTE, EJECUCIONES FISCALES, REGISTRO AUTOMOTOR, TALENTO HUMANO, INSPECCION 2	6	0,09
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO, INSPECCION 1	7	0,10
CONTROL INTERNO Y GESTION	2	0,03
CONTROL VIAL	670	9,85
CONTROL VIAL, ATENCION AL CLIENTE	9	0,13
CONTROL VIAL, CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	2	0,03
CONTROL VIAL, CONTROL VIAL	4	0,06
CONTROL VIAL, CULTURA VIAL	11	0,01
CONTROL VIAL, CULTURA VIAL, PLANEAMIENTO VIAL	2	0,03
CONTROL VIAL, REGISTRO AUTOMOTOR	1	0,01
CONTROL VIAL, INSPECCION 5	1	0,01
CONTROL VIAL, PLANEAMIENTO VIAL	33	0,04
CONTROL VIAL, SUBDIRECCION FINANCIERA	2	0,03
CULTURA VIAL	24	0,35
CULTURA VIAL, ATENCION AL CLIENTE, CONTROL VIAL	1	0,01
CULTURA VIAL, PLANEAMIENTO VIAL	3	0,04
CULTURA VIAL, EJECUCIONES FISCALES, SISTEMAS	2	0,03
DIRECCION GENERAL	137	2,01
EJECUCIONES FISCALES	2.354	34,62
EJECUCIONES FISCALES, ATENCION AL CLIENTE	4	0,06
EJECUCIONES FISCALES, INSPECCION 2, INSPECCION 5	4	0,06
EJECUCIONES FISCALES, REGISTRO AUTOMOTOR	50	0,73
EJECUCIONES FISCALES, TESORERIA	31	0,45



	PROCESO GESTION AUDITORIA	Código: FT- GAUD-017
		Serie: 100-5.0-52
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Versión: 01
		Página 8 de 14

Dependencia cuenta Destino/Encargo	Numero de PQRS recibidas	%
EJECUCIONES FISCALES, SISTEMAS	27	0,4
GESTION DOCUMENTAL	7	0,10
INSPECCION 1	3	0,04
INSPECCION 2	58	0,85
INSPECCION 2, SEJECUCIONES FISCALES	1	0,01
INSPECCION 3	64	0,94
INSPECCION 3, REGISTRO AUTOMOTOR	30	0,44
INSPECCION 4	5	0,07
INSPECCION 5	81	1,20
INSPECCION 6	9	0,13
INSPECCION 7	3	0,04
OFICINA DE LA BICICLETA	1	0,01
PLANEAMIENTO VIAL	210	3,09
PLANEAMIENTO VIAL, CONTROL VIAL	2	0,03
REGISTRO AUTOMOTOR	1451	21,34
REGISTRO AUTOMOTOR, CONTROL VIAL	1	0,01
REGISTRO AUTOMOTOR, EJECUCIONES FISCALES	9	0,15
REGISTRO AUTOMOTOR, INSPECCION 3	2	0,03
REGISTRO AUTOMOTOR, REGISTRO DE CONDUCTORES	1	0,01
REGISTRO AUTOMOTOR, TESORERIA	6	0,09
REGISTRO DE CONDUCTORES	49	0,72
SISTEMAS	524	7,70
SISTEMAS, EJECUCIONES FISCALES	1	0,01
SUBDIRECCION FINANCIERA	6	0,09
SUBDIRECCION TECNICA	52	0,76
SUBDIRECCION TECNICA, CONTROL VIAL	1	0,01
TALENTO HUMANO	41	0,60
TESORERIA	259	3,81
TESORERIA, EJECUCIONES FISCALES	8	0,12
TESORERIA, REGISTRO AUTOMOTOR	1	0,01
VACIAS	2	0,03
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>6.800</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Sistema de Gestión de Solicitudes del Ciudadano (GSC) DTB- Oficina de Control Interno y Gestión

	PROCESO GESTION AUDITORIA	Código: FT- GAUD-017
		Serie: 100-5.0-52
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Versión: 01
		Página 9 de 14

## 2. MODALIDADES DE SOLICITUD Y TÉRMINOS DE RESPUESTA

Con base a la ley 2207 de 2022 del 17 de mayo “*Por medio del cual se modifica el decreto legislativo 491 de 2020*” el cual deroga los artículos 5 y 6 del decreto legislativo 491 de 2020. Estas derogatorias implican la normalización de los tiempos de respuesta de los derechos de petición e información, de acuerdo con el artículo 14 de la Ley Estatutaria 1755 de 2015. En ese sentido, los términos de respuesta quedaron así:

- Todas las peticiones, salvo las que estén reguladas por una norma especial, deben resolverse dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción;
- Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción.
- Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a una autoridad en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción.

## 3. SEGUIMIENTO DE RESPUESTA A LAS PQRS RECIBIDAS

La Oficina de Control Interno y Gestión teniendo en cuenta plazos de contestación de las PQRS, descritos anteriormente realiza este análisis tomando como base la información presentada por la Oficina de 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 arrojaba el número de días hábiles calendario promedio para tener la fecha límite de respuesta según los tiempos legales, por medio de la ecuación  $DIAS.LAB.INTL[fecha\ inicial; fecha\ final) ;(fin\_de\_semana) ;(dias\_festivos)]$ .


En el seguimiento realizado por la Oficina de Control Interno y Gestión, los resultados obtenidos para el segundo semestre de 2022 son los siguientes: se han recibido por plataforma Web un total de 6.800 PQRS, de las cuales 6.472, es decir, un equivalente al (95,18%) se encuentran (contestadas) en estado A Tiempo; y 328 PQRS que representan el (4,82%) se encuentran en estado de Extemporaneidad.

**Tabla No 4.** PQRS recibidas según tipo de respuesta – 2do Semestre 2022

TIPO DE RESPUESTA	N° DE PQRS	%
A TIEMPO	6472	95,18
EXTEMPORANEA	328	4,82
<b>Total general</b>	<b>6800</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Sistema de Gestión de Solicitudes del Ciudadano (GSC) DTB- Oficina de Control Interno y Gestión

Al realizar el seguimiento para determinar la diferencia en las PQRS recibidas con respuesta extemporánea, se pudo evidenciar que se observan 254 prorrogas para ampliar el término de respuesta, para lo anterior se tiene en cuenta el parágrafo del

	PROCESO GESTION AUDITORIA	Código: FT- GAUD-017
		Serie: 100-5.0-52
INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO		Versión: 01
		Página 10 de 14

art 14 de la ley 1437 de 2011 modificado por el artículo 1 de la ley 1755 de 2015  
**PARÁGRAFO.** “Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto”, si bien es cierto se contempla la prórroga para resolver la petición es importante precisar que no es procedente realizar prórroga sobre prórroga y adicional a esto tener en cuenta el plazo que como lo dice la norma no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

### 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, y Control vial con respuestas de 2.166 (33,47%) 1.442 (22,28%) y 652 (10.07%) respectivamente.

DESTINO ENCARGO	SOLICITUD RESPUESTA TIEMPO	CON A	%
ALMACEN E INVENTARIOS	7		0,11
ALMACEN E INVENTARIOS, CONTROL VIAL	1		0,01
ALMACEN E INVENTARIOS, TALENTO HUMANO	1		0,01
ASESOR JURIDICO INSPECCIONES	67		1,05
ASESOR JURIDICO INSPECCIONES, ATENCION AL CLIENTE	2		0,03
ASESOR JURIDICO INSPECCIONES, SISTEMAS	2		0,03
ATENCION AL CLIENTE	236		3,66
ATENCION AL CLIENTE, CONTROL VIAL, CULTURA VIAL	13		0,20
ATENCION AL CLIENTE, CONTROL VIAL, CULTURA VIAL, PLANEAMIENTO VIAL	1		0,01
ATENCION AL CLIENTE, TESORERIA	3		0,05
ATENCION AL CLIENTE, INSPECCION 5	1		0,01
ATENCION AL CLIENTE, EJECUCIONES FISCALES	30		0,47
0,05ATENCION AL CLIENTE, REGISTRO AUTOMOTOR	11		0,17
CALIDAD	1		0,01
CONTABILIDAD	112		1,74
CONTRATACION	7		0,11
CONTRATACION, TALENTO HUMANO	1		0,01
CONTRATACION REGISTRO AUTOMOTOR	1		0,01
CONTRATACION, CONTROL VIAL	1		0,01



PROCESO GESTION AUDITORIA

Código: FT-  
GAUD-017


Serie: 100-5.0-52

INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

Versión: 01

Página 11 de 14

DESTINO ENCARGO	SOLICITUD RESPUESTA TIEMPO	CON A	%
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	21		0,32
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO, ATENCION AL CLIENTE, EJECUCIONES FISCALES, REGISTRO AUTOMOTOR, TALENTO HUMANO, INSPECCION 2	6		0,09
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO, INSPECCION 1	7		0,11
CONTROL INTERNO Y GESTION	2		0,03
<b>CONTROL VIAL</b>	<b>652</b>		<b>10,07</b>
CONTROL VIAL, ATENCION AL CLIENTE	9		0,14
CONTROL VIAL, CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	2		0,03
CONTROL VIAL, CONTROL VIAL	4		0,06
CONTROL VIAL, CULTURA VIAL	11		0,17
CONTROL VIAL, CULTURA VIAL, PLANEAMIENTO VIAL	2		0,03
CONTROL VIAL, REGISTRO AUTOMOTOR	1		0,01
CONTROL VIAL, INSPECCION 5	1		0,01
CONTROL VIAL, PLANEAMIENTO VIAL	34		0,54
CONTROL VIAL, SUBDIRECCION FINANCIERA	2		0,03
CULTURA VIAL	15		0,23
CULTURA VIAL, ATENCION AL CLIENTE, CONTROL VIAL	1		0,01
CULTURA VIAL, PLANEAMIENTO VIAL	3		0,05
CULTURA VIAL, EJECUCIONES FISCALES, SISTEMAS	2		0,03
DIRECCION GENERAL	132		2,04
<b>EJECUCIONES FISCALES</b>	<b>2.166</b>		<b>33,47</b>
EJECUCIONES FISCALES, ATENCION AL CLIENTE	4		0,06
EJECUCIONES FISCALES, INSPECCION 2 Y 5	4		0,06
EJECUCIONES FISCALES, REGISTRO AUTOMOTOR	50		0,77
EJECUCIONES FISCALES, TESORERIA	29		0,46
EJECUCIONES FISCALES, SISTEMAS	26		0,40
GESTION DOCUMENTAL	7		0,11
INSPECCION 1	3		0,05
INSPECCION 2	58		0,90
INSPECCION 2, SEJECUCIONES FISCALES	1		0,01
INSPECCION 3	62		0,97
INSPECCION 3, REGISTRO AUTOMOTOR	30		0,46
INSPECCION 4	5		0,08
INSPECCION 5	81		1,26
INSPECCION 6	7		0,11
INSPECCION 7	3		0,05
OFICINA DE LA BICICLETA	1		0,01

	PROCESO GESTION AUDITORIA	Código: FT- GAUD-017
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Serie: 100-5.0-52
		Versión: 01
		Página 12 de 14

DESTINO ENCARGO	SOLICITUD RESPUESTA TIEMPO	CON A	%
PLANEAMIENTO VIAL	205		3,17
PLANEAMIENTO VIAL, CONTROL VIAL	2		0,03
<b>REGISTRO AUTOMOTOR</b>	<b>1442</b>		<b>22,28</b>
REGISTRO AUTOMOTOR, CONTROL VIAL	1		0,01
REGISTRO AUTOMOTOR, EJECUCIONES FISCALES	9		0,14
REGISTRO AUTOMOTOR, INSPECCION 3	2		0,03
REGISTRO AUTOMOTOR, REGISTRO DE CONDUCTORES	1		0,01
REGISTRO AUTOMOTOR, TESORERIA	6		0,09
REGISTRO DE CONDUCTORES	49		0,77
<b>SISTEMAS</b>	<b>446</b>		<b>6,89</b>
SISTEMAS, EJECUCIONES FISCALES	1		0,01
SUBDIRECCION FINANCIERA	6		0,09
SUBDIRECCION TECNICA	51		0,79
SUBDIRECCION TECNICA, CONTROL VIAL	1		0,01
TALENTO HUMANO	38		0,59
TESORERIA	259		4,01
TESORERIA, EJECUCIONES FISCALES	8		0,12
TESORERIA, REGISTRO AUTOMOTOR	1		0,01
VACIAS	2		0,03
<b>Total general</b>	<b>6472</b>		<b>100</b>


Fuente: Sistema de Gestión de Solicitudes del Ciudadano (GSC) DTB- Oficina de Control Interno y Gestión.

### 3.2 PQRS con respuesta Extemporánea

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 188 PQRS que corresponden al (57,33%) seguido de la Oficina de Sistemas con 78 PQRS (23,78%) y Control Vial con 18 PQRS extemporáneas que corresponde al (5,49%).

Es importante precisar que no es posible realizar seguimiento al asunto con mayor número de PQRS recibidas, por falta de criterios definidos que puedan unificar los diferentes asuntos de peticiones que recibe la entidad que permita efectuar un análisis detallado y seguimiento de fondo a las PQRS más reiterativas.

En la siguiente tabla muestra por dependencia el número de PQRS extemporáneas para el segundo semestre del 2022.

	PROCESO GESTION AUDITORIA	Código: FT- GAUD-017
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Serie:100-5.0-52 Versión: 01 Página 13 de 14


**Tabla No 5.** PQRS con respuesta extemporánea por dependencia– 2do Semestre 2022

DESTINO ENCARGO	SOLICITUD CON RESPUESTA EXTEMPORANEA	%
ASESOR JURIDICO, INSPECCIONES	3	0,91
CDA	2	0,61
<b>CONTROL VIAL</b>	<b>18</b>	<b>5,49</b>
CULTURA VIAL	9	2,75
DIRECCION GENERAL	5	1,52
<b>EJECUCIONES FISCALES</b>	<b>188</b>	<b>57,33</b>
EJECUCIONES FISCALES SISTEMAS	2	0,61
EJECUCIONES FISCALES TESORERIA	2	0,61
INSPECCIO N 6	2	0,61
<b>PLANEAMIENTO VIAL</b>	<b>5</b>	<b>1,52</b>
<b>REGISTRO AUTOMOTOR</b>	<b>9</b>	<b>2,75</b>
REGISTRO AUTOMOTOR EJECUCIONES FISCALES	1	0,30
<b>SISTEMAS</b>	<b>78</b>	<b>23,78</b>
SUDIRECCION TECNICA	1	0,30
TALENTO HUMANO	3	0,91
<b>Total general</b>	<b>328</b>	<b>100,0</b>

**Fuente:** Sistema de Gestión de Solicitudes del ciudadano (GSC) DTB- Oficina de Control Interno y Gestión.

## CONCLUSIONES

1. Teniendo en cuenta los resultados consignados en el presente informe y los reportes arrojados por la líder del proceso de atención al usuario, se puede concluir que aunque es un porcentaje relativamente bajo del 4,82%, se sigue presentando Extemporaneidad en algunas respuestas.
2. Falta mayor autocontrol para disminuir las PQRS recurrentes como quiera que no se realiza clasificación de las mismas en cada grupo de trabajo.
3. Se observa dentro de la clasificación Destino-Dependencia, que se repite el nombre de la oficina responsable de las respuestas a las PQRS.

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

## RECOMENDACIONES

1. Continuar realizando capacitaciones a los funcionarios con el fin de sensibilizarlos y empoderarlos en el concepto de atención al usuario, en lo relacionado con el tratamiento y gestión de la atención de las PQRS, generando mayor pertinencia por parte de los competentes frente a la responsabilidad de gestionarlas y responderlas.
2. Se reitera la importancia de clasificar las PQRS por temas en cada grupo de trabajo que permita identificar las PQRS que son más frecuentes para establecer acciones correctivas y aumentar la satisfacción de los usuarios. De igual forma es necesario facilitarle a la ciudadanía una información clara al momento de presentar una PQRS con el fin de que se permita tipificar correctamente su petición, evitando los reprocesos y demoras en su respuesta.
3. Hacer uso del mecanismo de la prórroga solo cuando proceda, conforme a lo establecido en el artículo 14 de la ley 1437 de 2011 modificado por el artículo 1 de la ley 1755 de 2015, de tal forma que se dé respuesta al peticionario antes del vencimiento del término, expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo en que se resolverá. De este modo, no se vulnera su derecho fundamental al acceso a la información y a la resolución oportuna de sus solicitudes.
4. Continuar implementando acciones de mejora y promover la cultura de autocontrol, estimulando en las oficinas receptoras la habilidad de aplicar los controles establecidos y la realización de acciones de verificación en el cumplimiento de los términos de respuesta para evitar que se siga materializando el riesgo de respuestas extemporáneas o fuera de los términos de ley. Es necesario que se fortalezca la notificación a los peticionarios en el mismo tiempo que se trasladan las peticiones a otras entidades competentes.
5. Informar a los peticionarios del traslado a otras entidades, por competencia.
6. Proceder como corresponda ante las quejas, quejas anónimas, y denuncias.

Cordialmente,



Omaira Jerez Tami  
Asesor Grado 02 Control Interno y Gestión.