



DIRECCIÓN DE TRÁNSITO  
DE BUCARAMANGA

# INFORME DE SEGUIMIENTO PQRS

**Primer Semestre Vigencia 2022**

**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 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 primer semestre vigencia 2022.
<b>Fecha de seguimiento</b>	Julio de 2022
<b>Objetivo</b>	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.
<b>Alcance</b>	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 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, enero a junio de 2022, Informe de Gestión Atención al Cliente, enero a junio de 2022</p> <p>Constitución Política de Colombia Art. 23, 74</p> <p>Ley 87 de noviembre de 1993</p> <p>Ley 190 de 1995, artículo 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 – Tania Katherine Manzano Barrera

	PROCESO GESTION AUDITORIA	Código: FT- GAUD-017
		Serie: 100-5.0-52
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	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 primer semestre de la vigencia 2022.

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 enero al 30 de junio 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 01 de enero al 30 de junio 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 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](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 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 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

En atención al usuario en el periodo de análisis se evidenció: un total de 25.572 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 25.566 usuarios atendidos durante el primer semestre de la vigencia 2022, se recibieron 5.478 PQRS que corresponde a un 21.4% con respecto al total de usuarios atendidos por los diferentes canales.

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

<b>Actividad</b>	<b>I TRIMESTRE</b>	<b>II TRIMESTRE</b>	<b>Total</b>	<b>%</b>
<b><i>Usuarios atendidos por ventanilla:</i></b>	3.995	8.607	12.602	<b>49,3</b>
<b><i>Usuarios vía internet- No PQRS por correo electrónico</i></b>	838	628	1.466	<b>5,7</b>
<b><i>Encuestas realizadas:</i></b>	1.053	1.375	2.428	<b>9,5</b>
<b><i>Requerimientos y respuestas realizadas por Atención al usuario.</i></b>	161	89	250	<b>1,0</b>
<b><i>PQRS vías internet ( Correo electrónico y plataforma:</i></b>	<b>2.994</b>	<b>2.484</b>	<b>5.478</b>	<b>21,4</b>
<b><i>Usuarios via telefónica</i></b>	1.921	1.421	3.342	<b>13,1</b>
<b><i>TOTAL</i></b>	<b>10.962</b>	<b>14.604</b>	<b>25.566</b>	<b>100,0</b>

**Fuente:** Oficina Gestión atención al usuario DTB

De los usuarios atendidos por los diferentes canales que dispone la DTB recibidos durante el primer semestre de 2022, se recibieron 5.478 PQRS, de las cuales se encuentran abiertas 255 solicitudes, que corresponden a PQRS del mes de junio y las mismas 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 PQRS que se encuentran en estado Cerradas y Abiertas.

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

**Tabla No 2.** Estado de las PQRS recibidas – 1mer Semestre 2022

MES	PQRS CERRADAS	PQRS ABIERTAS	TOTAL PQRS
ENERO	955	0	955
FEBRERO	953	0	953
MARZO	1086	0	1086
ABRIL	695	0	695
MAYO	932	0	932
JUNIO	602	255	857
<b>TOTAL</b>	<b>5.223</b>	<b>255</b>	<b>5.478</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 el número de solicitudes recibidas fueron de 5.478, y se recibieron 76 solicitudes que fueron trasladadas a otra entidad por competencia.

**Tabla No 3.** Solicitudes acceso a la información– 1mer Semestre 2022

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	2994	2994	39	0
CUARTO SEMESTRE	2484	2484	37	0
<b>TOTAL</b>	<b>5.160</b>	<b>5.160</b>	<b>30</b>	<b>0</b>

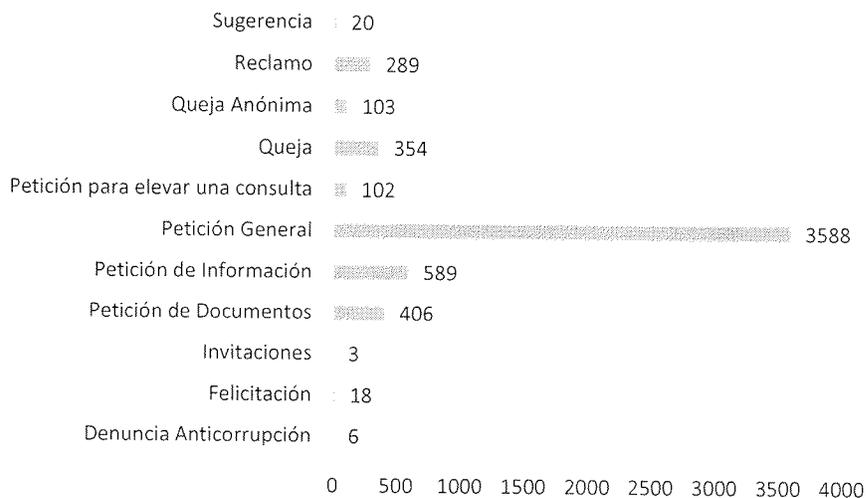
**Fuente:** Gestión Atención al Usuario

### 1.1 Tipo de Solicitudes

Del total de 5.478 PQRS recibidas en el primer semestre vigencia 2022, el mayor número se encuentra agrupado en las solicitudes de Petición general con 3.588, que equivale al (65,5%) del total de las solicitudes registradas; seguida por Petición de información con 589, equivalente al (10,8%).

	<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 – 1mer 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 5.478 PQRS recibidas en el primer semestre vigencia 2022, las dependencias que agruparon más número de PQRS fueron: Ejecuciones fiscales con un total de 1.525 PQRS que corresponde al (28,92%), seguido por Registro Automotor con 1.584 que corresponde al (27,84%), y Control vial con 580 que corresponde al (10,59%) del total de PQRS recibidas en el periodo de análisis.

**Tabla No 3. PQRS recibidas 1mer Semestre 2022**

Dependencia cuenta Destino/Encargo	Numero de Pqrs recibidas	%
ALMACEN E INVENTARIOS	12	0,22
ALMACEN E INVENTARIOS, ALMACEN E INVENTARIOS	1	0,02
ASESOR JURIDICO INSPECCIONES	88	1,61
ASESOR JURIDICO INSPECCIONES, CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	0,02
ASESOR JURIDICO INSPECCIONES, EJECUCIONES FISCALES, INSPECCION 5	1	0,02
ASESOR JURIDICO INSPECCIONES, SISTEMAS	1	0,02
ATENCION AL CLIENTE	236	4,31
ATENCION AL CLIENTE	1	0,02
ATENCION AL CLIENTE, CONTROL VIAL, SUBDIRECCION TECNICA	1	0,02
ATENCION AL CLIENTE, EJECUCIONES FISCALES	8	0,15

	PROCESO GESTION AUDITORIA	Código: FT- GAUD-017
		Serie: 100-5.0-52
<i>INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO</i>		Versión: 01
		Página 7 de 14

Dependencia cuenta Destino/Encargo	Numero de Pqrs recibidas	%
ATENCION AL CLIENTE, REGISTRO AUTOMOTOR	6	0,11
ATENCION AL CLIENTE, REGISTRO DE CONDUCTORES	1	0,02
CDA	7	0,13
CONTABILIDAD	16	0,29
CONTABILIDAD, SISTEMAS	1	0,02
CONTRATACION	8	0,15
CONTRATACION, TALENTO HUMANO	1	0,02
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	18	0,33
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO, ATENCION AL CLIENTE, EJECUCIONES FISCALES, REGISTRO AUTOMOTOR, TALENTO HUMANO	1	0,02
CONTROL VIAL	580	10,59
CONTROL VIAL, CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO, INSPECCION 2	1	0,02
CONTROL VIAL, CULTURA VIAL	1	0,02
CONTROL VIAL, CULTURA VIAL, PLANEAMIENTO VIAL	1	0,02
CONTROL VIAL, EJECUCIONES FISCALES	2	0,04
CONTROL VIAL, INSPECCION 2	1	0,02
CONTROL VIAL, PLANEAMIENTO VIAL	15	0,27
CONTROL VIAL, SUBDIRECCION TECNICA	1	0,02
CULTURA VIAL	16	0,29
CULTURA VIAL, PLANEAMIENTO VIAL	1	0,02
CULTURA VIAL, SUBDIRECCION TECNICA	1	0,02
DIRECCION GENERAL	197	3,60
DIRECCION GENERAL, SUBDIRECCION TECNICA	1	0,02
EJECUCIONES FISCALES	1.584	28,92
EJECUCIONES FISCALES, INSPECCION 2	1	0,02
EJECUCIONES FISCALES, REGISTRO AUTOMOTOR	24	0,44
EJECUCIONES FISCALES, REGISTRO DE CONDUCTORES	1	0,02
EJECUCIONES FISCALES, SISTEMAS	6	0,11
EJECUCIONES FISCALES, SUBDIRECCION FINANCIERA	1	0,02
GESTION DOCUMENTAL	5	0,09
INSPECCION 1	12	0,22
INSPECCION 2	83	1,52
INSPECCION 2, INSPECCION 1	1	0,02
INSPECCION 2, SISTEMAS	1	0,02
INSPECCION 3	63	1,15
INSPECCION 3, EJECUCIONES FISCALES	1	0,02
INSPECCION 3, REGISTRO AUTOMOTOR	2	0,04
INSPECCION 4	9	0,16

	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	%
INSPECCION 4, INSPECCION 6	1	0,02
INSPECCION 5	52	0,95
INSPECCION 5	1	0,02
INSPECCION 5, EJECUCIONES FISCALES	1	0,02
INSPECCION 5, INSPECCION 6	1	0,02
INSPECCION 5, SISTEMAS	1	0,02
INSPECCION 6	8	0,15
INSPECCION 7	5	0,09
INSPECIONES 3-4	10	0,18
INSPECIONES 3-7-6	1	0,02
JURIDICA	1	0,02
JURIDICA	1	0,02
OFICINA DE LA BICICLETA	1	0,02
PLANEAMIENTO VIAL	214	3,91
PLANEAMIENTO VIAL, CONTROL VIAL	2	0,04
PLANEAMIENTO VIAL, CONTROL VIAL, CULTURA VIAL	1	0,02
PLANEAMIENTO VIAL, CULTURA VIAL	1	0,02
REGISTRO AUTOMOTOR	1.525	27,84
REGISTRO AUTOMOTOR, CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO, JURIDICA	1	0,02
REGISTRO AUTOMOTOR, EJECUCIONES FISCALES	7	0,13
REGISTRO AUTOMOTOR, REGISTRO AUTOMOTOR	6	0,11
REGISTRO AUTOMOTOR, REGISTRO DE CONDUCTORES	1	0,02
REGISTRO AUTOMOTOR, TESORERIA	5	0,09
REGISTRO DE CONDUCTORES	63	1,15
REGISTRO DE CONDUCTORES, REGISTRO AUTOMOTOR	1	0,02
SISTEMAS	368	6,72
SISTEMAS, EJECUCIONES FISCALES	5	0,09
SUBDIRECCION FINANCIERA	3	0,05
SUBDIRECCION TECNICA	45	0,82
TALENTO HUMANO	38	0,69
TESORERIA	86	1,57
TESORERIA, EJECUCIONES FISCALES	1	0,02
<b>Total general</b>	<b>5.478</b>	<b>100,00</b>

**Fuente:** Sistema de Gestión de Solicitudes del ciudadano (GSC) DTB- Oficina de 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;">INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO</p>	<p>Versión: 01</p>
		<p>Página 9 de 14</p>

## 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 el artículo 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.

De acuerdo con el artículo 4 de la Ley 2207 de 2022 el restablecimiento de estos términos rige a partir del día siguiente de la promulgación de esta Ley, es decir, el 18 de mayo de 2022, por lo anterior el seguimiento a las respuestas se realizará de la siguiente manera:

Para las PQRS recibidas desde el 1 de enero al 17 de mayo se tomará los tiempos de ampliación estipulados conforme al decreto 491 de 2020, las PQRS recibidas desde el 18 de mayo al 30 de junio se tendrán en cuenta los términos de respuesta conforme al artículo 14 de la ley estatutaria 1755 de 2015.

## 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 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  $DIAS.LAB.INTL[fecha\_inicial; fecha\_final) ;(fin\_de\_semana) ;(dias\_festivos)]$ .

Es importante precisar que el informe de Excel de PQRS enviado por la oficina de Atención al cliente se observó que todas las PQRS tienen respuestas A tiempo, en el seguimiento realizado por la oficina de control interno y gestión, los resultados obtenidos para el primer semestre de 2022 son los siguientes: se han recibido por plataforma Web un total de 5.478 PQRS de las cuales 5.364 se encuentran en estado a tiempo (contestadas); es decir un equivalente al (98%) y 114 PQRS se encuentran en estado de extemporaneidad para un equivalente de (2%).

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

**Tabla No 4.** PQRS recibidas según tipo de respuesta – 1er Semestre 2022

TIPO DE RESPUESTA	N° DE PQRS	%
A TIEMPO	5364	98
EXTEMPORANEA	114	2
<b>Total general</b>	<b>5478</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 no se tuvieron en cuenta el restablecimiento de los términos de respuesta en la Ley 2207 de 2022, seguido a esto se observan prorrogas para ampliar el termino de respuesta, para lo anterior se tiene en cuenta el parágrafo del 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 no 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; Registro Automotor, Ejecuciones Fiscales y Control vial con respuestas de 1.573 (29,33) 1.516 (28,26) y 577 (10,76) respectivamente.

DESTINO ENCARGO	SOLICITUD RESPUESTA TIEMPO	CON A	%
ALMACEN E INVENTARIOS		12	0,22
ALMACEN E INVENTARIOS, ALMACEN E INVENTARIOS		1	0,02
ASESOR JURIDICO INSPECCIONES		88	1,64
ASESOR JURIDICO INSPECCIONES, CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO		1	0,02
ASESOR JURIDICO INSPECCIONES, EJECUCIONES FISCALES, INSPECCION 5		1	0,02
ASESOR JURIDICO INSPECCIONES, SISTEMAS		1	0,02
ATENCION AL CLIENTE		236	4,40
ATENCION AL CLIENTE		1	0,02

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

DESTINO ENCARGO	SOLICITUD RESPUESTA TIEMPO	CON A	%
ATENCION AL CLIENTE, CONTROL VIAL, SUBDIRECCION TECNICA		1	0,02
ATENCION AL CLIENTE, EJECUCIONES FISCALES		8	0,15
ATENCION AL CLIENTE, REGISTRO AUTOMOTOR		6	0,11
ATENCION AL CLIENTE, REGISTRO DE CONDUCTORES		1	0,02
CDA		6	0,11
CONTABILIDAD		16	0,30
CONTABILIDAD, SISTEMAS		1	0,02
CONTRATAACION		8	0,15
CONTRATAACION, TALENTO HUMANO		1	0,02
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO		18	0,34
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO, ATENCION AL CLIENTE, EJECUCIONES FISCALES, REGISTRO AUTOMOTOR, TALENTO HUMANO		1	0,02
<b>CONTROL VIAL</b>		<b>577</b>	<b>10,76</b>
CONTROL VIAL, CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO, INSPECCION 2		1	0,02
CONTROL VIAL, CULTURA VIAL		1	0,02
CONTROL VIAL, CULTURA VIAL, PLANEAMIENTO VIAL		1	0,02
CONTROL VIAL, EJECUCIONES FISCALES		2	0,04
CONTROL VIAL, PLANEAMIENTO VIAL		14	0,26
CONTROL VIAL, SUBDIRECCION TECNICA		1	0,02
CULTURA VIAL		15	0,28
CULTURA VIAL, PLANEAMIENTO VIAL		1	0,02
CULTURA VIAL, SUBDIRECCION TECNICA		1	0,02
DIRECCION GENERAL		194	3,62
DIRECCION GENERAL, SUBDIRECCION TECNICA		1	0,02
<b>EJECUCIONES FISCALES</b>		<b>1573</b>	<b>29,33</b>
EJECUCIONES FISCALES, INSPECCION 2		1	0,02
EJECUCIONES FISCALES, REGISTRO AUTOMOTOR		24	0,45
EJECUCIONES FISCALES, REGISTRO DE CONDUCTORES		1	0,02
EJECUCIONES FISCALES, SISTEMAS		6	0,11
EJECUCIONES FISCALES, SUBDIRECCION FINANCIERA	1		0,02
GESTION DOCUMENTAL		5	0,09
INSPECCION 1		12	0,22
INSPECCION 2		82	1,53
INSPECCION 2, INSPECCION 1		1	0,02
INSPECCION 3		63	1,17
INSPECCION 3, EJECUCIONES FISCALES		1	0,02

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

DESTINO ENCARGO	SOLICITUD RESPUESTA TIEMPO	CON A	%
INSPECCION 3, REGISTRO AUTOMOTOR		2	0,04
INSPECCION 4		9	0,17
INSPECCION 4, INSPECCION 6		1	0,02
INSPECCION 5		51	0,95
INSPECCION 5		1	0,02
INSPECCION 5, EJECUCIONES FISCALES		1	0,02
INSPECCION 5, INSPECCION 6		1	0,02
INSPECCION 6		8	0,15
INSPECCION 7		5	0,09
INSPECCIONES 3-4		10	0,19
INSPECCIONES 3-7-6		1	0,02
JURIDICA		1	0,02
JURIDICA		1	0,02
OFICINA DE LA BICICLETA		1	0,02
PLANEAMIENTO VIAL		199	3,71
PLANEAMIENTO VIAL, CONTROL VIAL		2	0,04
PLANEAMIENTO VIAL, CONTROL VIAL, CULTURA VIAL		1	0,02
PLANEAMIENTO VIAL, CULTURA VIAL		1	0,02
<b>REGISTRO AUTOMOTOR</b>		<b>1516</b>	<b>28,26</b>
REGISTRO AUTOMOTOR, CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO, JURIDICA		1	0,02
REGISTRO AUTOMOTOR, EJECUCIONES FISCALES		7	0,13
REGISTRO AUTOMOTOR, REGISTRO AUTOMOTOR		6	0,11
REGISTRO AUTOMOTOR, REGISTRO DE CONDUCTORES		1	0,02
REGISTRO AUTOMOTOR, TESORERIA		5	0,09
REGISTRO DE CONDUCTORES		63	1,17
REGISTRO DE CONDUCTORES, REGISTRO AUTOMOTOR		1	0,02
SISTEMAS		305	5,69
SISTEMAS, EJECUCIONES FISCALES		5	0,09
SUBDIRECCION FINANCIERA		3	0,06
SUBDIRECCION TECNICA		43	0,80
TALENTO HUMANO		38	0,71
TESORERIA		86	1,60
TESORERIA, EJECUCIONES FISCALES		1	0,02
<b>Total general</b>		<b>5364</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
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Serie: 100-5.0-52 Versión: 01 Página 13 de 14

### 3.2 PQRS con respuesta Extemporáneas

Con los resultados obtenidos se analizaron las dependencias relevantes que durante el primer semestre tuvieron PQRS extemporáneas el mayor número de PQRS en extemporaneidad se encuentran bajo la responsabilidad de la Sistemas, planeamiento vial, Ejecuciones Fiscales con un total de 63 PQRS que corresponden al (55,3%) seguido de 15 PQRS (13,9%) y 11 PQRS que corresponde al (9,6) respectivamente.

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 primer semestre del 2022.

**Tabla No 5.** PQRS con respuesta extemporánea por dependencia– 1mer Semestre 2022

DESTINO ENCARGO	SOLICITUD CON RESPUESTA EXTEMPORANEA	%
CDA	1	0,9
CONTROL VIAL	3	2,6
CONTROL VIAL, INSPECCION 2	1	0,9
CONTROL VIAL, PLANEAMIENTO VIAL	1	0,9
CULTURA VIAL	1	0,9
DIRECCION GENERAL	3	2,6
<b>EJECUCIONES FISCALES</b>	<b>11</b>	<b>9,6</b>
INSPECCION 2	1	0,9
INSPECCION 2, SISTEMAS	1	0,9
INSPECCION 5	1	0,9
INSPECCION 5, SISTEMAS	1	0,9
<b>PLANEAMIENTO VIAL</b>	<b>15</b>	<b>13,2</b>
REGISTRO AUTOMOTOR	9	7,9
<b>SISTEMAS</b>	<b>63</b>	<b>55,3</b>
SUBDIRECCION TECNICA	2	1,8
<b>Total general</b>	<b>114</b>	<b>100,0</b>

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

	<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 14 de 14</p>

## CONCLUSIONES

1. Extemporaneidad en respuestas.
2. Incumplimiento a lo dispuesto en la ley 1755/2015 por extensión de prorrogas.
3. Falta mayor autocontrol para disminuir las PQRS recurrentes como quiera que no se realiza clasificación de las mismas en cada grupo de trabajo.
4. Se observa dentro de la clasificación Destino-Dependencia, que se repite el nombre de la oficina responsable de las respuestas a las PQRS.

## RECOMENDACIONES

1. 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.
2. En el ejercicio de Autocontrol, realizar por cada líder un muestreo a las respuestas dadas, con el fin de garantizar una solución de fondo.  
Se reitera la importancia de clasificar las PQRS por temas en cada grupo de trabajo que permita identificar las PQRS más reiterativas para establecer acciones correctivas y aumentar la satisfacción de los usuarios.
3. Se recomienda hacer del uso del mecanismo de la prórroga, cuando proceda, conforme a lo establecido en el artículo art 14 de la ley 1437 de 2011 modificado por el art 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. Ajustar la clasificación de las oficinas dentro del criterio Destino/Encargo, manera que no se repita el nombre de la oficina responsable.
5. Promover la cultura de autocontrol aplicada al trámite de las PQRS, 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 minimizar la materialización del riesgo de respuestas extemporáneas a los ciudadanos y grupos de valor, que puedan generar acciones legales por parte de los peticionarios con las consecuentes sanciones y pérdida de imagen institucional. En el mismo sentido, procurando evitar los errores involuntarios de digitación y omisión de información en el aplicativo.

Cordialmente,



Omaira Jerez Tami

Asesor Grado 02 Control Interno y Gestión.

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

