



**DIRECCIÓN DE TRÁNSITO
DE BUCARAMANGA**


INFORME DE SEGUIMIENTO PQRS

Primer Semestre Vigencia 2023


OFICINA CONTROL INTERNO Y GESTION

OMAIRA JEREZ TAMI

Asesor Grado 02 Control Interno y Gestión.

	PROCESO GESTION AUDITORIA	Código: FT- GAUD-017
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Serie:100-5.0-52 Versión: 01 Página 1 de 15

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 primer semestre vigencia 2023.
Fecha de seguimiento	Julio de 2023
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 2023, 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	Consolidado PQRS en Plataforma Web, enero a junio de 2023, Informe de Gestión Atención al Cliente, enero a junio de 2023 Constitución Política de Colombia Art. 23, 74 Ley 87 de noviembre de 1993 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 Ley 1755 de 2015
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 15

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 2023.


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 2023; 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 2023 por los diferentes canales de recepción de PQRS habilitados por la entidad.

	PROCESO GESTION AUDITORIA	Código: FT- GAUD-017
		Serie: 100-5.0-52
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Versión: 01
		Página 3 de 15

- ✓ **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 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**

	PROCESO GESTION AUDITORIA	Código: FT- GAUD-017
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Serie: 100-5.0-52 Versión: 01 Página 4 de 15

En atención al usuario en el periodo de análisis se evidenció: un total de 31.151 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 de usuarios recibidos en el primer semestre del año 2023.

De los 31.151 usuarios atendidos durante el primer semestre de la vigencia 2023, se recibieron 6580 PQRS que corresponde a un 21.12% con respecto al total de usuarios atendidos por los diferentes canales.

Tabla No 1. Participación por canal de información – 1mer Semestre 2023

REPORTES DE LA ATENCIONA ASUARIOS DE ENERO A JUNIO 2023							
ACTIVIDAD	ENE	FEB	MAR	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
1 Usuarios atendidos por ventanilla:	2344	2304	3680	2309	277	2394	15808
2 Usuarios vía internet- No PQRS por correo electrónico	562	456	546	408	671	584	3227
3 Encuestas realizadas:	145	317	181	320	726	408	2097
4 Requerimientos y respuestas realizadas por Atención al usuario.	62	79	70	66	58	45	380
5 PQRS vías internet (Correo electrónico y plataforma:	939	1164	1148	956	1186	1187	6580
6 Usuarios vía telefónica	185	709	702	430	549	484	3059
TOTAL	4237	5029	6327	4489	5967	5102	31151

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 2023, se recibieron 6.580 PQRS, de las cuales se encuentran abiertas 47 solicitudes, teniendo en cuenta reporte descargado el 12 de julio de la presente vigencia a través del link <http://pqrd1.transitobucaramanga.gov.co:50985/PQRS/Busquedas.aspx>.

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 2023 el número de solicitudes recibidas fueron de 6.580, y se recibieron ciento noventa y

	PROCESO GESTION AUDITORIA	Código: FT- GAUD-017
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Serie:100-5.0-52
		Versión: 01
		Página 5 de 15

siete (197) que fueron trasladadas a otra entidad por competencia.

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

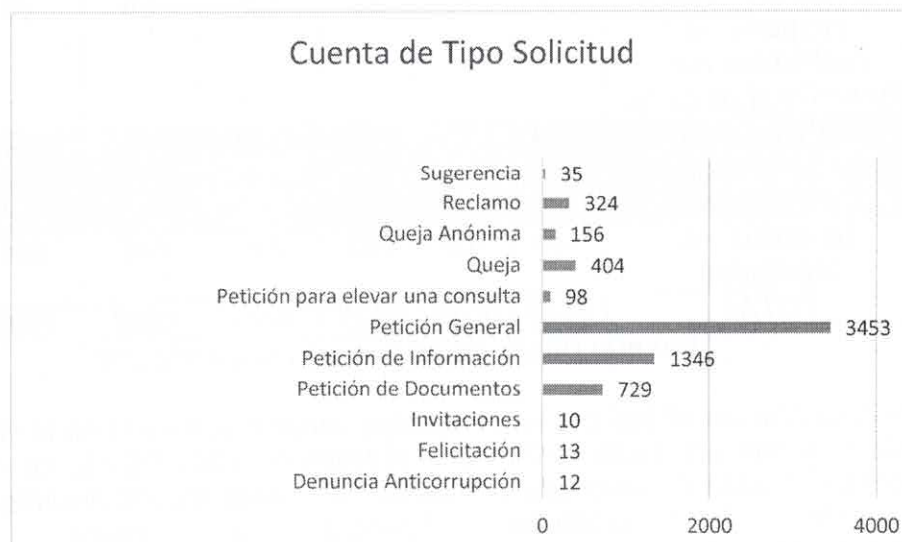
SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PQRS DE 2021			
FECHA	TOTAL PQRS	PQRS TRASLADADAS A OTRA ENTIDAD.	PQRS DONDE SE NEGÓ LA INFORMACION
PRIMER TRIMESTRE	3251	97	0
SEGUNDO SEMESTRE	3329	100	0
TOTAL	5.160	197	0

Fuente: Gestión Atención al Usuario


1.1 Tipo de Solicitudes

Del total de 6.580 PQRS recibidas en el primer semestre vigencia 2023, el mayor número se encuentra agrupado en las solicitudes de Petición general con 3.453, que equivale al (52,5%) del total de las solicitudes registradas; seguida por Petición de información con 1.346, equivalente al (20.5%).

Grafico No 1. Tipos de Solicitud – 1mer Semestre 2023



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


	PROCESO GESTION AUDITORIA	Código: GAUD-017 FT-
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Serie: 100-5.0-52
		Versión: 01
		Página 6 de 15

1.2 PQRS recibidas por Dependencia

Del total de 6.580 PQRS recibidas en el primer semestre vigencia 2023, las dependencias que agruparon más número de PQRS fueron: Ejecuciones fiscales con un total de 2.285 PQRS que corresponde al (34,73%), seguido por Registro Automotor con 1.344 que corresponde al (20,43%), y Control vial con 585 que corresponde al (8,89%) del total de PQRS recibidas en el periodo de análisis.

Tabla No 3. PQRS recibidas 1mer Semestre 2023

Etiquetas de fila	Cuenta de Destino / Encargado	%
ALMACEN E INVENTARIOS	2	0,03
ALMACEN E INVENTARIOS, CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	0,02
ASESOR JURIDICO INSPECCIONES	96	1,46
ASESOR JURIDICO INSPECCIONES, CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	0,02
ASESOR JURIDICO INSPECCIONES, CONTROL VIAL	1	0,02
ASESOR JURIDICO INSPECCIONES, CONTROL VIAL, PLANEAMIENTO VIAL	1	0,02
ASESOR JURIDICO INSPECCIONES, EJECUCIONES FISCALES	1	0,02
ASESOR JURIDICO INSPECCIONES, REGISTRO AUTOMOTOR	7	0,11
ATENCION AL CLIENTE	290	4,41
ATENCION AL CLIENTE, CONTROL VIAL	3	0,05
ATENCION AL CLIENTE, CULTURA VIAL	2	0,03
ATENCION AL CLIENTE, EJECUCIONES FISCALES	23	0,35
ATENCION AL CLIENTE, EJECUCIONES FISCALES, EJECUCIONES FISCALES	1	0,02
ATENCION AL CLIENTE, EJECUCIONES FISCALES, REGISTRO AUTOMOTOR	2	0,03
ATENCION AL CLIENTE, INSPECCION 4	1	0,02
ATENCION AL CLIENTE, REGISTRO AUTOMOTOR	18	0,27
ATENCION AL CLIENTE, SISTEMAS	2	0,03
ATENCION AL CLIENTE, SUBDIRECCION FINANCIERA	2	0,03
ATENCION AL CLIENTE, TESORERIA	1	0,02
CALIDAD, CDA	1	0,02
CDA	9	0,14
COMUNICACION Y PRENSA	1	0,02
CONTABILIDAD	22	0,33
CONTABILIDAD, CONTROL VIAL, EJECUCIONES FISCALES	1	0,02
CONTRATACION	10	0,15
CONTRATACION, ATENCION AL CLIENTE, CONTROL VIAL, TALENTO HUMANO	1	0,02
CONTRATACION, CONTROL VIAL, SUBDIRECCION FINANCIERA, TALENTO HUMANO	1	0,02
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	17	0,26
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO, CONTROL VIAL	3	0,05
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO, EJECUCIONES FISCALES	1	0,02

	PROCESO GESTION AUDITORIA	Código: FT- GAUD-017
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Serie: 100-5.0-52 Versión: 01 Página 7 de 15

CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO, INSPECCION 5	1	0,02
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO, TALENTO HUMANO	1	0,02
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO, TESORERIA	1	0,02
CONTROL VIAL	585	8,89
CONTROL VIAL, ATENCION AL CLIENTE	2	0,03
CONTROL VIAL, CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	0,02
CONTROL VIAL, CULTURA VIAL	7	0,11
CONTROL VIAL, DIRECCION GENERAL	1	0,02
CONTROL VIAL, EJECUCIONES FISCALES, INSPECCION 6	1	0,02
CONTROL VIAL, PLANEAMIENTO VIAL	21	0,32
CONTROL VIAL, SUBDIRECCION FINANCIERA, TALENTO HUMANO, CONTRATACION	1	0,02
CONTROL VIAL, SUBDIRECCION TECNICA	1	0,02
CULTURA VIAL	33	0,50
CULTURA VIAL, CULTURA VIAL	1	0,02
CULTURA VIAL, PLANEAMIENTO VIAL	1	0,02
DIRECCION GENERAL	124	1,88
DIRECCION GENERAL, CONTROL VIAL	1	0,02
EJECUCIONES FISCALES	2285	34,73
EJECUCIONES FISCALES, ATENCION AL CLIENTE	8	0,12
EJECUCIONES FISCALES, EJECUCIONES FISCALES	4	0,06
EJECUCIONES FISCALES, JURIDICA	1	0,02
EJECUCIONES FISCALES, REGISTRO AUTOMOTOR	52	0,79
EJECUCIONES FISCALES, REGISTRO AUTOMOTOR, REGISTRO DE CONDUCTORES	1	0,02
EJECUCIONES FISCALES, REGISTRO DE CONDUCTORES	1	0,02
EJECUCIONES FISCALES, SISTEMAS	36	0,55
EJECUCIONES FISCALES, SUBDIRECCION FINANCIERA	1	0,02
EJECUCIONES FISCALES, SUBDIRECCION TECNICA	1	0,02
EJECUCIONES FISCALES, TALENTO HUMANO	1	0,02
EJECUCIONES FISCALES, TESORERIA	15	0,23
GESTION DOCUMENTAL	5	0,08
INSPECCION 1	12	0,18
INSPECCION 2	45	0,68
INSPECCION 2, EJECUCIONES FISCALES	1	0,02
INSPECCION 3	62	0,94
INSPECCION 3, REGISTRO AUTOMOTOR	61	0,93
INSPECCION 4	3	0,05
INSPECCION 5	90	1,37
INSPECCION 5, EJECUCIONES FISCALES	1	0,02
INSPECCION 5, SISTEMAS	1	0,02
INSPECCION 6	3	0,05
JURIDICA	4	0,06


	PROCESO GESTION AUDITORIA	Código: FT- GAUD-017
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Serie: 100-5.0-52 Versión: 01 Página 8 de 15

JURIDICA, REGISTRO AUTOMOTOR	1	0,02
PLAN ESTRATEGICO DE SEGURIDAD VIAL	2	0,03
PLANEAMIENTO VIAL	200	3,04
PLANEAMIENTO VIAL, CONTROL VIAL	3	0,05
PLANEAMIENTO VIAL, SUBDIRECCION TECNICA	1	0,02
REGISTRO AUTOMOTOR	1344	20,43
REGISTRO AUTOMOTOR, ATENCION AL CLIENTE	5	0,08
REGISTRO AUTOMOTOR, ATENCION AL CLIENTE, EJECUCIONES FISCALES	1	0,02
REGISTRO AUTOMOTOR, EJECUCIONES FISCALES	10	0,15
REGISTRO AUTOMOTOR, INSPECCION 3	4	0,06
REGISTRO AUTOMOTOR, REGISTRO AUTOMOTOR	2	0,03
REGISTRO AUTOMOTOR, TESORERIA	2	0,03
REGISTRO DE CONDUCTORES	63	0,96
SISTEMAS	408	6,20
SISTEMAS, ASESOR JURIDICO INSPECCIONES	1	0,02
SISTEMAS, ATENCION AL CLIENTE	1	0,02
SISTEMAS, EJECUCIONES FISCALES	8	0,12
SISTEMAS, TESORERIA, ASESOR JURIDICO INSPECCIONES, CONTROL VIAL, PLANEAMIENTO VIAL	1	0,02
SUBDIRECCION FINANCIERA	6	0,09
SUBDIRECCION FINANCIERA, TALENTO HUMANO, CONTRATACION, CONTROL VIAL	1	0,02
SUBDIRECCION TECNICA	60	0,91
TALENTO HUMANO	39	0,59
TALENTO HUMANO, SUBDIRECCION FINANCIERA	1	0,02
TESORERIA	112	1,70
TESORERIA, EJECUCIONES FISCALES	2	0,03
(en blanco)	303	4,60
Total general	6580	100,00

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;

	PROCESO GESTION AUDITORIA	Código: FT- GAUD-017
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Serie: 100-5.0-52
		Versión: 01
		Página 9 de 15

- 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 terminos de contestación de las PQRS, descritos anteriormente realiza el 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.


Es importante precisar que el informe de Excel de PQRS enviado por la oficina de Atención al cliente se evidencia que en la columna tipificada con el nombre FECHA DE RESPUESTA se observa que entre las respuestas está contemplada la fecha 01-01-1900 y las mismas se encuentran determinadas como respondidas a tiempo, por lo anterior, desde la oficina de control interno y gestión se realizó la descarga en el Sistema de Gestión de Solicitudes del ciudadano (GSC) el 13 de Julio de la presente vigencia, se realizó seguimiento y se procedió a realizar el cálculo teniendo en cuenta las pqr que presentaron la fecha mencionada anteriormente que debían responderse dentro del primer semestre de la presente vigencia (1 de enero del 30 de junio), las cuales se denominaron como extemporáneas, las pqr que tienen fecha de término después del 30 de junio las cuales se encuentran dentro del término de respuesta, están denominadas en blanco, dentro de la información descargada también se evidencio PQRS extemporáneas que a la fecha están sin respuesta, para precisar lo anterior la siguiente grafica muestra el número de pqr según el tipo de respuesta y el equivalente porcentual de cada una de ellas.

Tabla No 4. PQRS recibidas según tipo de respuesta – 1mer Semestre 2023

TIPO DE RESPUESTA	N° DE PQRS	%
A TIEMPO	6280	95
EXTEMPORANEA	249	4
Extemporánea sin respuesta	4	0,1
EN BLANCO	47	0,7
Total general	6580	100,0

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

3.1 PQRS con respuesta A tiempo

	PROCESO GESTION AUDITORIA	Código: FT- GAUD-017
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Serie:100-5.0-52 Versión: 01 Página 10 de 15

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 2.198 (35%) 1.336(21%) y 572 (9%) respectivamente.

Tabla No 5. PQRS con respuesta a Tiempo por dependencia– 1mer Semestre 2023

DESTINO ENCARGO	PQRS Con Respuesta A Tiempo	%
ALMACEN E INVENTARIOS	2	0,03
ALMACEN E INVENTARIOS, CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	0,02
ASESOR JURIDICO INSPECCIONES	95	1,51
ASESOR JURIDICO INSPECCIONES, CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	0,02
ASESOR JURIDICO INSPECCIONES, CONTROL VIAL	1	0,02
ASESOR JURIDICO INSPECCIONES, CONTROL VIAL, PLANEAMIENTO VIAL	1	0,02
ASESOR JURIDICO INSPECCIONES, EJECUCIONES FISCALES	1	0,02
ASESOR JURIDICO INSPECCIONES, REGISTRO AUTOMOTOR	7	0,11
ATENCION AL CLIENTE	287	4,57
ATENCION AL CLIENTE, CONTROL VIAL	3	0,05
ATENCION AL CLIENTE, CULTURA VIAL	2	0,03
ATENCION AL CLIENTE, EJECUCIONES FISCALES	22	0,35
ATENCION AL CLIENTE, EJECUCIONES FISCALES, EJECUCIONES FISCALES	1	0,02
ATENCION AL CLIENTE, EJECUCIONES FISCALES, REGISTRO AUTOMOTOR	1	0,02
ATENCION AL CLIENTE, INSPECCION 4	1	0,02
ATENCION AL CLIENTE, REGISTRO AUTOMOTOR	18	0,29
ATENCION AL CLIENTE, SISTEMAS	1	0,02
ATENCION AL CLIENTE, SUBDIRECCION FINANCIERA	1	0,02
ATENCION AL CLIENTE, TESORERIA	1	0,02
CONTABILIDAD	22	0,35
CONTRATACION	10	0,16
CONTRATACION, CONTROL VIAL, SUBDIRECCION FINANCIERA, TALENTO HUMANO	1	0,02
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	17	0,27
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO, CONTROL VIAL	3	0,05



PROCESO GESTION AUDITORIA

Código: FT-
GAUD-017

Serie: 100-5.0-52

INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

Versión: 01

Página 11 de 15

CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO, EJECUCIONES FISCALES	1	0,02
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO, INSPECCION 5	1	0,02
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO, TALENTO HUMANO	1	0,02
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO, TESORERIA	1	0,02
CONTROL VIAL	572	9,11
CONTROL VIAL, ATENCION AL CLIENTE	2	0,03
CONTROL VIAL, CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	0,02
CONTROL VIAL, CULTURA VIAL	7	0,11
CONTROL VIAL, DIRECCION GENERAL	1	0,02
CONTROL VIAL, EJECUCIONES FISCALES, INSPECCION 6	1	0,02
CONTROL VIAL, PLANEAMIENTO VIAL	21	0,33
CONTROL VIAL, SUBDIRECCION FINANCIERA, TALENTO HUMANO, CONTRATACION	1	0,02
CONTROL VIAL, SUBDIRECCION TECNICA	1	0,02
CULTURA VIAL	31	0,49
CULTURA VIAL, CULTURA VIAL	1	0,02
CULTURA VIAL, PLANEAMIENTO VIAL	1	0,02
DIRECCION GENERAL	114	1,82
EJECUCIONES FISCALES	2.198	35,00
EJECUCIONES FISCALES, ATENCION AL CLIENTE	8	0,13
EJECUCIONES FISCALES, EJECUCIONES FISCALES	1	0,02
EJECUCIONES FISCALES, JURIDICA	1	0,02
EJECUCIONES FISCALES, REGISTRO AUTOMOTOR	47	0,75
EJECUCIONES FISCALES, REGISTRO AUTOMOTOR, REGISTRO DE CONDUCTORES	1	0,02
EJECUCIONES FISCALES, REGISTRO DE CONDUCTORES	1	0,02
EJECUCIONES FISCALES, SISTEMAS	22	0,35
EJECUCIONES FISCALES, SUBDIRECCION FINANCIERA	1	0,02
EJECUCIONES FISCALES, SUBDIRECCION TECNICA	1	0,02
EJECUCIONES FISCALES, TALENTO HUMANO	1	0,02
EJECUCIONES FISCALES, TESORERIA	15	0,24
GESTION DOCUMENTAL	5	0,08
INSPECCION 1	12	0,19
INSPECCION 2	45	0,72
INSPECCION 2, EJECUCIONES FISCALES	1	0,02
INSPECCION 3	62	0,99
INSPECCION 3, REGISTRO AUTOMOTOR	61	0,97
INSPECCION 4	3	0,05
INSPECCION 5	89	1,42



PROCESO GESTION AUDITORIA

Código: FT- GAUD-017

Serie: 100-5.0-52


INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

Versión: 01

Página 12 de 15

INSPECCION 5, SISTEMAS	1	0,02
INSPECCION 6	3	0,05
JURIDICA	4	0,06
JURIDICA, REGISTRO AUTOMOTOR	1	0,02
PLAN ESTRATEGICO DE SEGURIDAD VIAL	2	0,03
PLANEAMIENTO VIAL	199	3,17
PLANEAMIENTO VIAL, CONTROL VIAL	3	0,05
PLANEAMIENTO VIAL, SUBDIRECCION TECNICA	1	0,02
REGISTRO AUTOMOTOR	1.336	21,27
REGISTRO AUTOMOTOR, ATENCION AL CLIENTE	4	0,06
REGISTRO AUTOMOTOR, ATENCION AL CLIENTE, EJECUCIONES FISCALES	1	0,02
REGISTRO AUTOMOTOR, EJECUCIONES FISCALES	10	0,16
REGISTRO AUTOMOTOR, INSPECCION 3	4	0,06
REGISTRO AUTOMOTOR, REGISTRO AUTOMOTOR	2	0,03
REGISTRO AUTOMOTOR, TESORERIA	2	0,03
REGISTRO DE CONDUCTORES	62	0,99
SISTEMAS	303	4,82
SISTEMAS, ASESOR JURIDICO INSPECCIONES	1	0,02
SISTEMAS, EJECUCIONES FISCALES	6	0,10
SISTEMAS, TESORERIA, ASESOR JURIDICO		
INSPECCIONES, CONTROL VIAL, PLANEAMIENTO VIAL	1	0,02
SUBDIRECCION FINANCIERA	6	0,10
SUBDIRECCION FINANCIERA, TALENTO HUMANO, CONTRATACION, CONTROL VIAL	1	0,02
SUBDIRECCION TECNICA	60	0,96
TALENTO HUMANO	38	0,61
TALENTO HUMANO, SUBDIRECCION FINANCIERA	1	0,02
TESORERIA	111	1,77
TESORERIA, EJECUCIONES FISCALES	2	0,03
(en blanco)	282	4,49
Total general	6.280	100,00

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 15

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 Sistemas y Ejecuciones Fiscales con un total de 91 PQRS que corresponden al (37%) seguido de 64 PQRS (27,%) 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 2023.

Tabla No 6. PQRS con respuesta extemporánea por dependencia– 1mer Semestre 2023

DESTINO ENCARGO	PQRS Con Respuesta Extemporáneas	%
ASESOR JURIDICO INSPECCIONES	1	0,4
ATENCION AL CLIENTE	3	1,2
ATENCION AL CLIENTE, EJECUCIONES FISCALES	1	0,4
ATENCION AL CLIENTE, EJECUCIONES FISCALES, REGISTRO AUTOMOTOR	1	0,4
ATENCION AL CLIENTE, SISTEMAS	1	0,4
ATENCION AL CLIENTE, SUBDIRECCION FINANCIERA	1	0,4
CALIDAD, CDA	1	0,4
CDA	9	3,6
COMUNICACION Y PRENSA	1	0,4
CONTABILIDAD, CONTROL VIAL, EJECUCIONES FISCALES	1	0,4
CONTRATACION, ATENCION AL CLIENTE, CONTROL VIAL, TALENTO HUMANO	1	0,4
CONTROL VIAL	4	1,6
CULTURA VIAL	2	0,8
DIRECCION GENERAL	10	4,0
DIRECCION GENERAL, CONTROL VIAL	1	0,4
EJECUCIONES FISCALES	64	26
EJECUCIONES FISCALES, EJECUCIONES FISCALES	3	1,2
EJECUCIONES FISCALES, REGISTRO AUTOMOTOR	5	2,0
EJECUCIONES FISCALES, SISTEMAS	14	5,6
INSPECCION 5	1	0,4

	PROCESO GESTION AUDITORIA	Código: FT- GAUD-017
		Serie: 100-5.0-52
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Versión: 01
		Página 14 de 15

INSPECCION 5, EJECUCIONES FISCALES	1	0,4
REGISTRO AUTOMOTOR	8	3,2
REGISTRO AUTOMOTOR, ATENCION AL CLIENTE	1	0,4
REGISTRO DE CONDUCTORES	1	0,4
SISTEMAS	91	37
SISTEMAS, ATENCION AL CLIENTE	1	0,4
SISTEMAS, EJECUCIONES FISCALES	2	0,8
TALENTO HUMANO	1	0,4
TESORERIA	1	0,4
(en blanco)	1	0,4
Total	17	6,8
	249	100,0

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

3.3 PQRS con respuesta Extemporáneas sin respuesta

De los resultados obtenidos se evidencio 4 PQRS extemporáneas sin respuestas a la fecha del presente informe, de las cuales 3 de ellas estan bajo la responsabilidad de Sistemas, como se detalla en la siguiente tabla.


Tabla No 7. PQRS Extemporáneas sin respuesta por dependencia– 1mer Semestre 2023

DESTINO ENCARGO	PQRS Con Respuesta A Tiempo	%
SISTEMAS	3	75
(en blanco)	1	25
Total general	4	100

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

CONCLUSIONES

1. Extemporaneidad en respuestas.
2. PQRS Sin respuestas.
3. En la columna denominada Fecha de respuesta se evidencia la fecha 01/01/1900 como opción de respuesta, la cual no hace parte del periodo del informe.
4. Falta mayor autocontrol para disminuir las PQRS recurrentes como quiera que no se realiza clasificación de las mismas en cada grupo de trabajo.
5. 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
		Serie: 100-5.0-52
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Versión: 01
		Página 15 de 15

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. Requerir soporte para evitar que entre las opciones de respuesta se relacionen fechas fuera del periodo atendido.
3. 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.
4. Se reitera ajustar la clasificación de las oficinas dentro del criterio Destino/Encargo, manera que no se repita el nombre de la oficina responsable.
5. Aplicar controles establecidos realizar 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.

Profesional de apoyo: Tania Katherine Manzano Barrera-CPS Control Interno y Gestión 