



**DIRECCIÓN DE TRÁNSITO  
DE BUCARAMANGA**


# INFORME DE SEGUIMIENTO PQRS

**Segundo Semestre Vigencia 2023**


**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 15</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 2023.
<b>Fecha de seguimiento</b>	Enero de 2024
<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 análisis y revelar la situación de las (Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias), correspondiente al segundo 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.
<b>Documentación analizada</b>	<p>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 Decreto 1083 de 2015</p>
<b>Audidores</b>	Omaira Jerez Tami

	<p style="text-align: center;">PROCESO GESTION AUDITORIA</p>	<p>Código: FT- GAUD-017</p>
	<p style="text-align: center;"><i>INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO</i></p>	<p>Serie:100-5.0-52</p> <p>Versión: 01</p> <p>Página 2 de 15</p>

## 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 (PQRS) que la ciudadanía interpone ante la Entidad, recibidas durante el segundo 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 Julio al 31 de Diciembre 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 Julio al 31 de diciembre de 2023 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.
- ✓ **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.

	<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 3 de 15</p>

- ✓ **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***

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 segundo semestre del año 2023.

De los 24.942 usuarios atendidos durante el segundo semestre de la vigencia 2023, se recibieron 6194 PQRS que corresponde a un 24,83% con respecto al total de usuarios atendidos por los diferentes canales.

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

**Tabla No 1.** Participación por canal de información – 2° Semestre 2023

REPORTE DE LA ATENCION A ASUARIOS DE JULIO A DICIEMBRE 2023							
ACTIVIDAD	ENE	FEB	MAR	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
1 Usuarios atendidos por ventanilla:	1909	2583	1689	1620	1445	1518	10764
2 Usuarios vía internet- No PQRS por correo electrónico	354	612	510	509	447	542	2974
3 Encuestas realizadas:	285	791	335	492	427	376	2706
4 Requerimientos y respuestas realizadas por Atención al usuario.	44	34	34	26	29	23	190
5 PQRS vías internet (Correo electrónico y plataforma):	1208	1230	1095	983	862	816	6194
6 Usuarios vía telefónica	349	410	259	426	449	221	2114
<b>TOTAL</b>	<b>4149</b>	<b>5660</b>	<b>3922</b>	<b>4056</b>	<b>3659</b>	<b>3496</b>	<b>24942</b>

Fuente: Oficina Gestión atención al usuario DTB

De los usuarios atendidos por los diferentes canales que dispone la DTB recibidos durante el Segundo semestre de 2023, se recibieron 6194 PQRS, de las cuales se encuentran abiertas 163 solicitudes, teniendo en cuenta reporte descargado de la plataforma el día 11 de enero de 2023.

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 6.194, y se recibieron noventa y tres (93) que fueron trasladadas a otras entidades por competencia.

**Tabla No 2.** Solicitudes acceso a la información– 2° Semestre 2023

SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PQRS DE 2023			
FECHA	TOTAL PQRS	PQRS TRASLADADAS A OTRA ENTIDAD.	PQRS DONDE SE NEGÓ LA INFORMACION
PRIMER TRIMESTRE	3533	50	0
SEGUNDO SEMESTRE	2661	43	0
<b>TOTAL</b>	<b>6194</b>	<b>93</b>	<b>0</b>

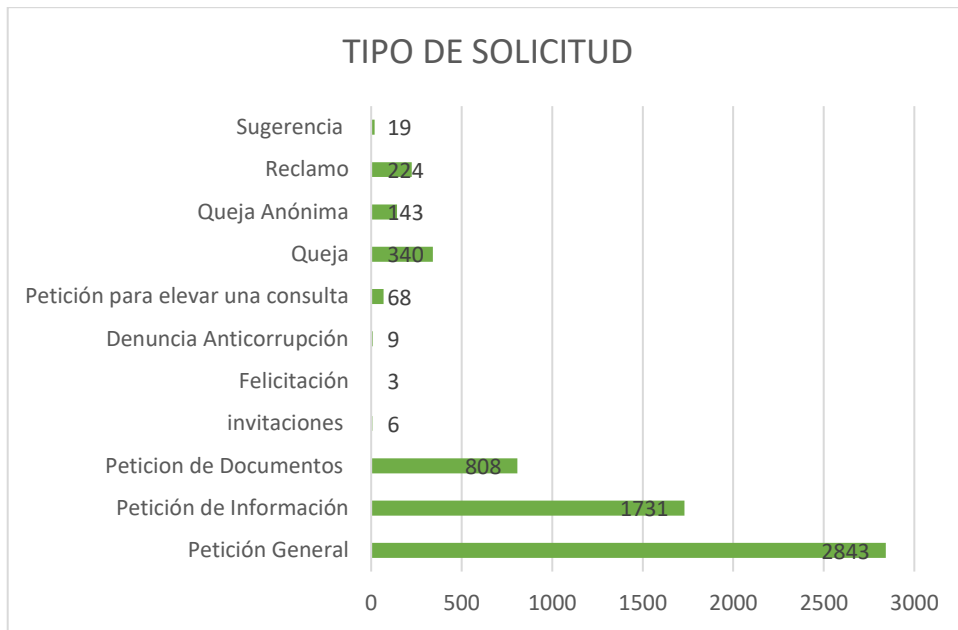
Fuente: Gestión Atención al Usuario

### 1.1 Tipo de Solicitud

Del total de 6.194 PQRS recibidas en el Segundo semestre vigencia 2023, el mayor número se encuentra agrupado en las solicitudes de Petición general con 2.843, que equivale al (45,9%) del total de las solicitudes registradas; seguida por Petición de información con 1.731, equivalente al (27.9%).

	<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 5 de 15</p>

**Gráfico No 1. Tipos de Solicitud – 2° Semestre 2023**




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

## 1.2 PQRS recibidas por Dependencia

Del total de 6.194 PQRS recibidas en el segundo semestre vigencia 2023, las dependencias que agruparon más número de PQRS fueron: Ejecuciones fiscales con un total de 2.378 PQRS que corresponde al (38,39%), seguido por Registro Automotor con 1.314 que corresponde al (21,21%), y Control vial con 810 que corresponde al (13,07%) del total de PQRS recibidas en el periodo de análisis.

**Tabla No 3. PQRS recibidas 2° Semestre 2023**

DEPENDENCIA	N° PETICIONES	PORCENTAJE %
ALMACEN E INVENTARIOS	4	0,064578624
ASESOR JURIDICO INSPECCIONES	54	0,87181143
ATENCION AL CLIENTE	189	3,051340006
CDA	8	0,129157249
COMUNICACION Y PRENSA	1	0,016144656
CONTABILIDAD	42	0,678075557
CONTRATACION	23	0,371327091
CONTROL INTENO DISCIPLINARIO	62	1,000968679

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

DEPENDENCIA	N° PETICIONES	PORCENTAJE %
CONTROL INTENO Y GESTION	1	0,016144656
CONTROL VIAL	810	13,07717146
CULTURA VIAL	44	0,710364869
DIRECCION GENERAL	125	2,018082015
EJECUCIONES FISCALES	2378	38,39199225
INSPECCIONES	254	4,100742654
JEFE JURIDICA	19	0,306748466
OFICINA DE LA BICICLETA	3	0,048433968
PLAN ESTRATEGICO DE SEGURIDAD VIAL	12	0,193735873
PLANEACION	1	0,016144656
PLANEAMIENTO VIAL	224	3,616402971
REGISTRO AUTOMOTOR	1314	21,21407814
SECRETARIA GENERAL	1	0,016144656
SISTEMAS	220	3,551824346
SUBDIRECCION FINANCIERA	11	0,177591217
SUBDIRECCION TECNICA	33	0,532773652
TALENTO HUMANO	42	0,678075557
TESORERIA	319	5,150145302
TOTAL	6194	100

De la información consignada anteriormente se puede inferir que el número de PQRS de la DTB guarda proporcionalidad con las áreas misionales de la entidad solo defiriendo con el área de tesorería que presta un servicio de apoyo, pero que se da en forma transversal por los flujos de efectivo y pagos.


## 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.

## 3. SEGUIMIENTO DE RESPUESTA A LAS PQRS RECIBIDAS

La oficina de control interno y Gestión teniendo en cuenta términos de contestación de las PQRS, descritos anteriormente realiza el análisis tomando como base la información

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

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 evidencio la siguiente información.

**Tabla No 4.** PQRS recibidas según tipo de respuesta – 2° Semestre 2023

TIPO DE RESPUESTA	N° DE PQRS	%
A TIEMPO	5832	94,1556345
EXTEMPORANEA	109	1,75976752
EXTEMPORÁNEA SIN RESPUESTA	4	0,06457862
SIN RESPUESTA	249	4,02001937
<b>Total, general</b>	<b>6194</b>	<b>100</b>

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

De la información anterior revisada la trazabilidad para la elaboración del informe en plataforma 2 de la extemporáneas sin respuesta, fueron cerradas en el mes de enero y adicionalmente una de ella tiene prórroga sobre prórroga.

### 3.1 PQRS con respuesta Extemporáneas

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 Control vial y Sistemas con un total de 36 PQRS que corresponden al (33%) seguido de 32 PQRS (29%) 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 segundo semestre del 2023.

**Tabla No 5.** PQRS con respuesta extemporánea por dependencia– 2° Semestre 2023

DEPENDENCIA	N° PETICIONES	PORCENTAJE %
ATENCION AL CLIENTE, CONTROL VIAL	1	0,917431193
CDA	6	5,504587156
CONTRATACION	1	0,917431193
CONTROL VIAL	36	33,02752294
CONTROL VIAL, CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	0,917431193



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

DEPENDENCIA	N° PETICIONES	PORCENTAJE %
CONTROL VIAL, PLANEAMIENTO VIAL	1	0,917431193
DIRECCION GENERAL	19	17,43119266
EJECUCIONES FISCALES	6	5,504587156
PLAN ESTRATEGICO DE SEGURIDAD VIAL	1	0,917431193
PLANEAMIENTO VIAL, DIRECCION GENERAL	1	0,917431193
REGISTRO AUTOMOTOR	2	1,834862385
SISTEMAS	32	29,35779817
SUBDIRECCION FINANCIERA	2	1,834862385
TOTAL	109	100

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

### 3.2 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 2 de ellas están bajo la responsabilidad de Dirección, como se detalla en la siguiente tabla.

**Tabla No 6.** PQRS Extemporáneas sin respuesta por dependencia– 2° Semestre 2023

DESTINO ENCARGO	PQRS	%
DIRECCIÓN	2	50
SISTEMAS	1	25
REGISTRO AUTOMOTOR	1	25
Total, general	4	100


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

### 4. Seguimiento a tutelas fueron radicadas por la vulneración al derecho de petición.

En referencia a esta información la oficina de control interno y gestión solicito a la oficina jefe-jurídica la relación de las tutelas falladas en contra de la entidad en el segundo semestre de 2023, encontrando que 334 tutelas que corresponden al 88.59% son atinentes a derechos de petición, adicionalmente se evidenciaron 29 tutelas en segunda instancia que corresponden a 7.69% del total de las tutelas.

### 5. RIESGOS IDENTIFICADOS EN EL PROCESO

- RIESGO:** Posible extemporaneidad de respuesta en PQRS  
**CONTROL:** Fortalecer las acciones en cada una de las dependencias para realizar seguimiento y dar respuesta a cada una de las peticiones radicadas en la entidad en oportunidad

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

- **RIESGO:** posible aumento de nicho litigioso en la entidad por no brindar repuesta oportuna a la ciudadanía  
**CONTROL:** establecer tableros de control internos en cada una de las dependencias para brindar respuestas en oportunidad a la comunidad.
- **RIESGO:** posible deterioro de imagen institucional
- **CONTROL:** mejorar los diferentes canales de comunicación de la entidad, así como, establecer mecanismos de fortalecimiento de la interacción con el ciudadano.

### CONCLUSIONES

1. Extemporaneidad en respuestas.
2. PQRS Sin respuestas.
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. Tutelas resultado de la no contestación a tiempo y/o carencia del total de fundamentos del derecho de petición.

### 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. 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 omisión de información en el aplicativo, y prorroga sobre prorroga.
5. Establecer dentro del procedimiento el manejo del artículo 17 de la ley 1755 de 2015 en cuanto a las Peticiones incompletas y desistimiento tácito, teniendo en cuenta que no se especifica el tiempo para responder al usuario, así como el protocolo de comunicación, y la expedición del acto administrativo correspondiente mencionado en el referente artículo cuando aplica el desistimiento tácito. En el mismo sentido realizar las acciones correspondientes en concordancia artículo 18 de la misma ley "Desistimiento expreso de la petición".
6. Realizar capacitación para respuestas a los derechos de petición, evitando tutelas.

Cordialmente,

Original Firmado  
**Omaira Jerez Tami**  
**Asesor Grado 02 Control Interno y Gestión.**