




**DIRECCIÓN DE TRÁNSITO  
DE BUCARAMANGA**

# **INFORME DE SEGUIMIENTO PQRS**

## **PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2024**

**OMAIRA JEREZ TAMI**  
**ASESOR OFICINA**  
**CONTROL INTERNO Y GESTION**

	PROCESO GESTION AUDITORIA	Código: FT- GAUD-017
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Serie: 100-5.0-52 Versión: 01 Página 2 de 15


<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 2024.
<b>Fecha de seguimiento</b>	Julio 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, analizar y revelar la situación de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, correspondiente al primer semestre de 2024. 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>	Consolidado PQRS en Plataforma Web, enero a junio de 2024, Informe de Gestión Atención al Cliente (enero a junio de 2024) Constitución Política de Colombia Artículos 23 y 74 Ley 87 de noviembre de 1993 Ley 190 de 1995, artículos 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 103 de 2015
<b>Audidores</b>	Omaira Jerez Tami -Auditor Líder Jhon Germán López Martínez - Profesional de Apoyo Andrés Orlando Rueda Peña- Profesional de apoyo

## 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 2024.

En cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 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.”

Por otra parte, el 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

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

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 y el 30 de junio de 2024; 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 enero y el 30 de junio de 2024 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 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 15

**Atención al usuario en el periodo de análisis:** Se evidenció un total de 24.530 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 con la cantidad y su peso porcentual frente al total de la atención al usuario presentada.

De los 24.530 usuarios atendidos durante el primer semestre de la vigencia 2024, la mayor atención a los usuarios se realizó a través de la ventanilla con un total de 10.908 con una representación del 44,47%.

Teniendo en cuenta los diferentes canales que dispone la DTB para la atención a los usuarios, durante el primer semestre de 2024, se recibieron 6.887 PQRS que corresponde a un 28.07% con respecto al total.

**Tabla No 1. Participación por canal de información – Primer Semestre 2024**

Actividad	I TRIMESTRE	II TRIMESTRE	Total	%
<i>Usuarios atendidos por ventanilla:</i>	4.477	6.431	10.908	<b>44,47</b>
<i>Usuarios vía internet- No PQRS por correo electrónico</i>	1.244	1.519	2.763	<b>11,26</b>
<i>Encuestas realizadas:</i>	861	1.054	1.915	<b>7,81</b>
<i>Requerimientos y respuestas realizadas por Atención al usuario.</i>	124	96	220	<b>0,90</b>
<i>PQRS vías internet ( Correo electrónico y plataforma)</i>	<b>3.564</b>	<b>3.323</b>	<b>6.887</b>	<b>28,07</b>
<i>Usuarios vía telefónica</i>	1.234	603	1.837	<b>7,49</b>
<b>TOTAL</b>	<b>11.504</b>	<b>13.026</b>	<b>24.530</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Oficina Gestión Atención al Usuario DTB


En lo relacionado con las 6.887 PQRS que se recibieron, se encuentran abiertas 378 solicitudes, es decir, el 5,49%, que corresponden en su mayoría (366) al mes de junio y que se encuentran dentro de los términos establecidos para su contestación a la fecha del envío de la 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.

**Tabla No 2. Estado de las PQRS recibidas – Primer Semestre 2024**

MES	PQRS CERRADAS	PQRS ABIERTAS	TOTAL, PQRS
ENERO	1012	0	1012
FEBRERO	1393	0	1393
MARZO	1159	0	1159
ABRIL	1222	2	1224
MAYO	1143	10	1153
JUNIO	580	366	946
<b>TOTAL</b>	<b>6.509</b>	<b>378</b>	<b>6.887</b>

Fuente: Oficina Gestión Atención al Usuario DTB

	<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 5 de 15</p>

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, la Oficina de Atención al Usuario en el periodo comprendido entre el 01 de enero al 30 de junio de 2024, del total de las 6887 solicitudes recibidas, de acuerdo con la información suministrada por cada dependencia manifiesta que no se presentaron solicitudes en las que se negara el acceso a la información a los ciudadanos, le dio respuesta en los términos de ley a 6.308, correspondiente al 91,6%, se trasladaron 143 a otras entidades por competencia.

Así mismo, se informa que aquellas solicitudes a las que se les tramitó respuesta de forma extemporánea, según lo informado en un total de 579, es decir, el 8.4%, fueron notificadas a la Oficina de Control Interno Disciplinario para su conocimiento y fines pertinentes a través de correos e informes enviados a esa dependencia realizando una revisión mensual de cada una de las solicitudes de PQRS que se encuentran en la plataforma, con el reporte en el archivo Excel de las PQRS que a la fecha según la plataforma y validadas fechas de radicación y trazabilidad de cada solicitud se contestaron de manera extemporánea y que a la fecha no tienen respuesta al peticionario.

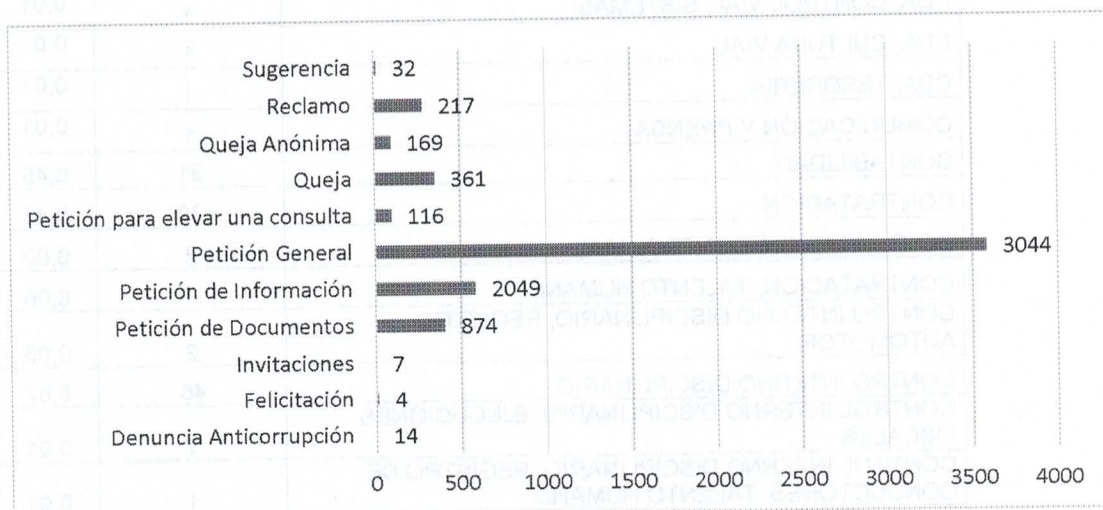
Como punto de control para evitar que se sigan presentando respuestas extemporáneas, la Oficina de Atención al Usuario permanentemente emite circulares y correos institucionales de seguimiento de PQRS asignadas, vencidas o próximas a vencer en las que se solicita de manera formal la contestación de los requerimientos de los ciudadanos, resaltando el compromiso vital de todo servidor público en la atención y respuesta a las solicitudes de los usuarios, promoviendo el buen nombre de la institución y recordando que la no respuesta oportuna o extemporánea de las PQRS, genera responsabilidad de tipo disciplinario tanto al responsable de la contestación, como en alguno de los casos al jefe del área y así mismos efectos negativos para el indicador de PQRS de la DTB.

De igual forma se reitera que las solicitudes que se encuentran vencidas en la plataforma tienen el riesgo de verse vinculados en procesos disciplinarios, debido a que legalmente todas las solicitudes de PQRS deben responderse dentro de los tiempos de respuesta legalmente establecidos.


## 1.2 Tipo de Solicitudes

Del total de 6.887 PQRS recibidas en el primer semestre vigencia 2024, el mayor número se encuentra agrupado en las solicitudes de Petición general con 3.044, que equivale al (44,19%) del total de las solicitudes registradas; seguida por Petición de información con 2.049, equivalente al (29.75%) y luego están la Petición de documentos con 874 que representan el (12.69%).

Gráfico No 1. Tipos de Solicitud – Primer Semestre 2024



Fuente: Sistema de Solicitudes del ciudadano (SGC) 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 6 de 15

### 1.3 PQRS recibidas por Dependencia

Del total de 6.887 PQRS recibidas en el primer semestre vigencia 2024, las dependencias que agruparon más número de PQRS fueron: Ejecuciones fiscales con un total de 2.191 PQRS que corresponde al (31,81%), seguido por Registro Automotor con 1.243 que corresponde al (18,05%), Control vial con 929 que corresponde al (13,49%) y Dirección General con 602 que representan el (8,74%) del total de PQRS recibidas en el periodo de análisis.

Tabla No 3. PQRS recibidas Primer Semestre 2024

Dependencia cuenta Destino/Encargo	Numero de PQRS recibidas	%
ALMACEN E INVENTARIOS	7	0,1
ALMACEN E INVENTARIOS, SUBDIRECCION FINANCIERA	1	+0,01
ASESOR JURIDICO INSPECCIONES	31	0,45
ATENCION AL CLIENTE	198	2,87
ATENCION AL CLEINTE, CDA	1	0,01
ATENCION AL CLIENTE, CDA, CONTROL VIAL, CULTURA VIAL	1	0,01
ATENCION AL CLIENTE, CONTRATACION, CONTROL VIAL	1	0,01
ATENCION AL CLIENTE, CONTROL VIAL	11	0,16
ATENCION AL CLIENTE, CONTROL VIAL, PLANEAMIENTO VIAL	2	0,03
ATENCION AL CLIENTE, CONTROL VIAL, SUBDIRECCION TECNICA	1	0,01
ATENCION AL CLIENTE, EJECUCIONES FISCALES	6	0,09
ATENCION AL CLIENTE, EJECUCIONES FISCALES, REGISTRO AUTOMOTOR	2	0,03
ATENCION AL CLIENTE, REGISTRO AUTOMOTOR	1	0,01
ATENCION AL CLIENTE, REGISTRO AUTOMOTOR, REGISTRO AUTOMOTOR	2	0,03
ATENCION AL CLIENTE, SISTEMAS	1	0,01
ATENCION AL CLIENTE, TALENTO HUMANO	2	0,03
ATENCION AL CLIENTE, TESORERIA	1	0,01
CDA	15	0,22
CDA, CONTROL VIAL, CULTURA VIAL	1	0,01
CDA, CONTROL VIAL, CULTURA VIAL, REGISTRO AUTOMOTOR	1	0,01
CDA, CONTROL VIAL, SISTEMAS	1	0,01
CDA, CULTURA VIAL	1	0,01
CDA, TESORERIA	1	0,01
COMUNICACIÓN Y PRENSA	1	0,01
CONTABILIDAD	31	0,45
CONTRATACION	30	0,43
CONTRATACION, CONTROL VIAL	2	0,03
CONTRATACION, TALENTO HUMANO	4	0,06
CONTRO INTERNO DISCIPLINARIO, REGISTRO AUTOMOTOR	2	0,03
CONTRO INTERNO DISCIPLINARIO	46	0,67
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO, EJECUCIONES FISCALES	1	0,01
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO, REGISTRO DE CONDUCTORES, TALENTO HUMANO	1	0,01
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO, TALENTO HUMANO	3	0,04
<b>CONTROL VIAL</b>	<b>929</b>	<b>13,49</b>



Dependencia cuenta Destino/Encargo	Numero de PQRS recibidas	%
CONTROL VIAL, CDA	1	0,01
CONTROL VIAL, CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	0,01
CONTROL VIAL, CONTROL VIAL	2	0,03
CONTROL VIAL, CULTURA VIAL	5	0,07
CONTROL VIAL, CULTURA VIAL, CDA	1	0,01
CONTROL VIAL, CULTURA VIAL, PLANEAMIENTO VIAL	3	0,04
CONTROL VIAL, DIRECCION GENERAL	1	0,01
CONTROL VIAL, EJECUCIONES FISCALES	1	0,01
CONTROL VIAL, PLANEACION, SISTEMAS	1	0,01
CONTROL VIAL, PLANEAMIENTO VIAL	28	0,41
CONTROL VIAL, PLANEAMIENTO VIAL, SUBDIRECCION TECNICA	1	0,01
CONTROL VIAL, REGISTRO AUTOMOTOR	1	0,01
CONTROL VIAL, TALENTO HUMANO	1	0,01
CULTURA VIAL	38	0,55
CULTURA VIAL, CONTROL VIAL	3	0,04
CULTURA VIAL, DIRECCION GENERAL, PLANEAMIENTO VIAL	1	0,01
CULTURA VIAL, PLANEAMIENTO VIAL	1	0,01
<b>DIRECCION GENERAL</b>	<b>602</b>	<b>8,74</b>
DIRECCION GENERAL, ATENCION AL CLIENTE	1	0,01
DIRECCION GENERAL, EJECUCIONES FISCALES	1	0,01
DIRECCION GENERAL, JURIDICA	1	0,01
<b>EJECUCIONES FISCALES</b>	<b>2191</b>	<b>31,81</b>
EJECUCIONES FISCALES, ATENCION AL CLIENTE	2	0,03
EJECUCIONES FISCALES, EJECUCIONES FISCALES	1	0,01
EJECUCIONES FISCALES, EJECUCIONES FISCALES, REGISTRO AUTOMOTOR	1	0,01
EJECUCIONES FISCALES, INSPECCION 2	1	0,01
EJECUCIONES FISCALES, INSPECCION 5	1	0,01
EJECUCIONES FISCALES, REGISTRO AUTOMOTOR	7	0,1
EJECUCIONES FISCALES, SISTEMAS	6	0,09
EJECUCIONES FISCALES, TALENTO HUMANO	1	0,01
GESTION DOCUMENTAL	4	0,06
INSPECCION 1	5	0,07
INSPECCION 2	60	0,87
INSPECCION 3	80	1,16
INSPECCION 3, REGISTRO AUTOMOTOR	68	0,99
INSPECCION 4	36	0,52
INSPECCION 4, TALENTO HUMANO	1	0,01
INSPECCION 5	73	1,06
INSPECCION 5, INSPECCION 2	1	0,01
INSPECCION 5, INSPECCION 6	1	0,01
INSPECCION 5, REGISTRO AUTOMOTOR, SISTEMAS	1	0,01
INSPECCION 6	6	0,09
INSPECCION 6, INSPECCION 3	1	0,01
INSPECCION 7	2	0,03




Dependencia cuenta Destino/Encargo	Numero de PQRS recibidas	%
JURIDICA	22	0,32
PLAN ESTRATEGICO DE SEGURIDAD VIAL	7	0.1
PLAN ESTRATEGICO DE SEGURIDAD VIAL, PLANEACION	1	0,01
PLANEACION	4	0,06
PLANEAMIENTO VIAL	175	2,54
PLANEAMIENTO VIAL, ATENCION AL CLIENTE	1	0,01
PLANEAMIENTO VIAL, CONTROL VIAL	2	0,03
PLANEAMIENTO VIAL, CONTROL VIAL, CULTURA VIAL	1	0,01
REGISTRO AUTOMOTOR	1243	18,05
REGISTRO AUTOMOTOR, ATENCION AL CLIENTE	2	0,03
REGISTRO AUTOMOTOR, CONTROL VIAL	2	0,03
REGISTRO AUTOMOTOR, EJECUCIONES FISCALES	1	0,01
REGISTRO AUTOMOTOR, INSPECCION 3	15	0,22
REGISTRO AUTOMOTOR, REGISTRO AUTOMOTOR	5	0,07
REGISTRO AUTOMOTOR, REGISTRO DE CONDUCTORES	5	0,07
REGISTRO AUTOMOTOR, SISTEMAS	3	0,04
REGISTRO AUTOMOTOR, TESORERIA	5	0,07
REGISTRO DE CONDUCTORES	72	1,04
SALUD OCUPACIONAL	4	0,06
SECRETARIA GENERAL	6	0,09
SECRETARIA GENERAL, SISTEMAS	2	0,03
SISTEMAS	376	5,46
SISTEMAS, ALMACEN	1	0,01
SISTEMAS, ATENCION AL CLIENTE	3	0,04
SISTEMAS, EJECUCIONES FISCALES	2	0,03
SISTEMAS, EJECUCIONES FISCALES, INSPECCION 5	1	0,01
SISTEMAS, TESORERIA	2	0,03
SUBDIRECCION FINANCIERA	6	0,09
SUBDIRECCION TECNICA	32	0,46
SUBDIRECCION TECNICA, DIRECCION GENERAL	1	0,01
TALENTO HUMANO	71	1,03
TALENTO HUMANO, CONTRATACION	1	0,01
TALENTO HUMANO, CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	2	0,03
TALENTO HUMANO, CONTROL VIAL	1	0,01
TALENTO HUMANO, CULTURA VIAL, SISTEMAS	1	0,01
TALENTO HUMANO, TESORERIA	1	0,01
TESORERIA	223	3,24
TESORERIA, TALENTO HUMANO	1	0,01
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>6887</b>	<b>100,00</b>

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

## 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



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

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 los 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 primer semestre de 2024 son los siguientes: se han recibido por plataforma Web un total de 6.887 PQRS, de las cuales 6.308, es decir, un equivalente al (91,60%) se encuentran (contestadas) en estado A Tiempo; y 579 PQRS que representan el (8,40%) se encuentran en estado de Extemporaneidad.

**Tabla No 4.** PQRS recibidas según tipo de respuesta – Primer Semestre 2024

TIPO DE RESPUESTA	N° DE PQRS	%
A TIEMPO	6308	91,60
EXTEMPORANEA	579	8,40
<b>TOTAL, GENERAL</b>	<b>6887</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 290 prórrogas para ampliar el término 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 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 con un total de 1.791, que representan el 28,39%, Registro Automotor con 1.238 (19,62%), Control vial con 928 respuestas que alcanzan el 14.71% y Dirección General con un total de 533, es decir el 8,45%.



**Tabla No 5. PQRS con respuesta respondidas A Tiempo por dependencias– Primer Semestre 2024**

DESTINO ENCARGO	SOLICITUD CON RESPUESTA A TIEMPO	%
ALMACEN E INVENTARIOS	7	0,11
ALMACEN E INVENTARIOS, SUBDIRECCION FINANCIERA	1	0,02
ASESOR JURIDICO INSPECCIONES	30	0,48
ATENCION AL CLIENTE	198	3,14
ATENCION AL CLEINTE, CDA	1	0,02
ATENCION AL CLIENTE, CDA, CONTROL VIAL, CULTURA VIAL	1	0,02
ATENCION AL CLIENTE, CONTRATACION, CONTROL VIAL	1	0,02
ATENCION AL CLIENTE, CONTROL VIAL	11	0,17
ATENCION AL CLIENTE, CONTROL VIAL, PLANEAMIENTO VIAL	2	0,03
ATENCION AL CLIENTE, CONTROL VIAL, SUBDIRECCION TECNICA	1	0,02
ATENCION AL CLIENTE, EJECUCIONES FISCALES	4	0,06
ATENCION AL CLIENTE, REGISTRO AUTOMOTOR	1	0,02
ATENCION AL CLIENTE, REGISTRO AUTOMOTOR, REGISTRO AUTOMOTOR	2	0,03
ATENCION AL CLIENTE, SISTEMAS	1	0,02
ATENCION AL CLIENTE, TALENTO HUMANO	2	0,03
ATENCION AL CLIENTE, TESORERIA	1	0,02
CDA	10	0,16
CDA, CONTROL VIAL, CULTURA VIAL	1	0,02
CDA, CONTROL VIAL, CULTURA VIAL, REGISTRO AUTOMOTOR	1	0,02
CDA, CONTROL VIAL, SISTEMAS	1	0,02
CDA, CULTURA VIAL	1	0,02
CDA, TESORERIA	1	0,02
COMUNICACIÓN Y PRENSA	1	0,02
CONTABILIDAD	31	0,49
CONTRATACION	24	0,38
CONTRATACION, CONTROL VIAL	1	0,02
CONTRATACION, TALENTO HUMANO	2	0,03
CONTRO INTERNO DISCIPLINARIO, REGISTRO AUTOMOTOR	2	0,03
CONTRO INTERNO DISCIPLINARIO	45	0,71
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO, EJECUCIONES FISCALES	1	0,02
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO, REGISTRO DE CONDUCTORES, TALENTO HUMANO	1	0,02
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO, TALENTO HUMANO	3	0,05
<b>CONTROL VIAL</b>	<b>928</b>	<b>14,71</b>
CONTROL VIAL, CDA	1	0,02
CONTROL VIAL, CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	0,02
CONTROL VIAL, CONTROL VIAL	2	0,03
CONTROL VIAL, CULTURA VIAL	5	0,08
CONTROL VIAL, CULTURA VIAL, CDA	1	0,02
CONTROL VIAL, CULTURA VIAL, PLANEAMIENTO VIAL	3	0,05
CONTROL VIAL, DIRECCION GENERAL	1	0,02
CONTROL VIAL, EJECUCIONES FISCALES	1	0,02



DESTINO ENCARGO	SOLICITUD RESPUESTA TIEMPO	CON A	%
CONTROL VIAL, PLANEAMIENTO VIAL	28		0,44
CONTROL VIAL, PLANEAMIENTO VIAL, SUBDIRECCION TECNICA	1		0,02
CONTROL VIAL, REGISTRO AUTOMOTOR	1		0,02
CONTROL VIAL, TALENTO HUMANO	1		0,02
CULTURA VIAL	38		0,60
CULTURA VIAL, CONTROL VIAL	3		0,05
CULTURA VIAL, DIRECCION GENERAL, PLANEAMIENTO VIAL	1		0,02
CULTURA VIAL, PLANEAMIENTO VIAL	1		0,02
<b>DIRECCION GENERAL</b>	<b>533</b>		<b>8,45</b>
DIRECCION GENERAL, ATENCION AL CLIENTE	1		0,02
DIRECCION GENERAL, EJECUCIONES FISCALES	1		0,02
DIRECCION GENERAL, JURIDICA	1		0,02
<b>EJECUCIONES FISCALES</b>	<b>1791</b>		<b>28,39</b>
EJECUCIONES FISCALES, ATENCION AL CLIENTE	1		0,02
EJECUCIONES FISCALES, EJECUCIONES FISCALES	1		0,02
EJECUCIONES FISCALES, EJECUCIONES FISCALES, REGISTRO AUTOMOTOR	1		0,02
EJECUCIONES FISCALES, INSPECCION 2	1		0,02
EJECUCIONES FISCALES, INSPECCION 5	1		0,02
EJECUCIONES FISCALES, REGISTRO AUTOMOTOR	6		0,1
EJECUCIONES FISCALES, SISTEMAS	4		0,06
GESTION DOCUMENTAL	4		0,06
INSPECCION 1	5		0,08
INSPECCION 2	60		0,95
INSPECCION 3	79		1,25
INSPECCION 3, REGISTRO AUTOMOTOR	68		1,08
INSPECCION 4	33		0,05
INSPECCION 4, TALENTO HUMANO	1		0,02
INSPECCION 5	72		1,14
INSPECCION 5, INSPECCION 2	1		0,02
INSPECCION 5, INSPECCION 6	1		0,02
INSPECCION 6	6		0,1
INSPECCION 6, INSPECCION 3	1		0,02
INSPECCION 7	2		0,03
JURIDICA	22		0,03
PLAN ESTRATEGICO DE SEGURIDAD VIAL	7		0,11
PLAN ESTRATEGICO SEGURIDAD VIAL, PLANEACION	1		0,02
PLANEACION	4		0,06
PLANEAMIENTO VIAL	173		2,71
PLANEAMIENTO VIAL, ATENCION AL CLIENTE	1		0,02
PLANEAMIENTO VIAL, CONTROL VIAL	2		0,03
PLANEAMIENTO VIAL, CONTROL VIAL, CULTURA VIAL	1		0,02
<b>REGISTRO AUTOMOTOR</b>	<b>1238</b>		<b>19,62</b>
REGISTRO AUTOMOTOR, ATENCION AL CLIENTE	2		0,03
REGISTRO AUTOMOTOR, CONTROL VIAL	1		0,02




DESTINO ENCARGO	SOLICITUD RESPUESTA TIEMPO	CON A	%
REGISTRO AUTOMOTOR, EJECUCIONES FISCALES	1		0,02
REGISTRO AUTOMOTOR, INSPECCION 3	15		0,24
REGISTRO AUTOMOTOR, REGISTRO AUTOMOTOR	5		0,08
REGISTRO AUTOMOTOR, REGISTRO DE CONDUCTORES	5		0,08
REGISTRO AUTOMOTOR, SISTEMAS	1		0,02
REGISTRO AUTOMOTOR, TESORERIA	5		0,08
REGISTRO DE CONDUCTORES	72		1,14
SALUD OCUPACIONAL	4		0,06
SECRETARIA GENERAL	6		0,1
SECRETARIA GENERAL, SISTEMAS	2		0,03
SISTEMAS	316		5,01
SISTEMAS, ALMACEN	1		0,02
SISTEMAS, ATENCION AL CLIENTE	2		0,03
SISTEMAS, EJECUCIONES FISCALES	2		0,03
SISTEMAS, TESORERIA	2		0,03
SUBDIRECCION FINANCIERA	6		0,1
SUBDIRECCION TECNICA	32		0,51
SUBDIRECCION TECNICA, DIRECCION GENERAL	1		0,02
TALENTO HUMANO	71		1,13
TALENTO HUMANO, CONTRATACION	1		0,02
TALENTO HUMANO, CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	2		0,03
TALENTO HUMANO, CONTROL VIAL	1		0,02
TALENTO HUMANO, CULTURA VIAL, SISTEMAS	1		0,02
TALENTO HUMANO, TESORERIA	1		0,02
TESORERIA	218		3,46
TESORERIA, TALENTO HUMANO	1		0,02
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>6308</b>		<b>100,00</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 más relevantes que durante el primer semestre tuvieron el mayor número de PQRS extemporáneas, siendo la Oficina de Ejecuciones Fiscales la que presenta la más alta frecuencia con un total de 400 PQRS que corresponden al (69,08%) del total, seguido de la Dirección General con 69 PQRS (11,92%) y la Oficina de Sistemas con 60 PQRS (10,36%).

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 y que permita efectuar un análisis detallado y seguimiento de fondo a las PQRS más reiterativas.

	PROCESO GESTION AUDITORIA	Código: FT- GAUD-017
	<i>INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO</i>	Serie: 100-5.0-52
		Versión: 01
		Página 13 de 15

En la siguiente tabla se muestra por dependencia el número de PQRS extemporáneas para el primer semestre del 2024.


**Tabla No 6.** PQRS con respuesta extemporánea por dependencia– Primer Semestre 2024

DESTINO ENCARGO	SOLICITUD CON RESPUESTA EXTEMPORANEA	%
ASESOR JURIDICO, INSPECCIONES	1	0,17
ATENCION AL CLIENTE, EJECUCIONES FISCALES	2	0,35
ATENCION AL CLIENTE, EJECUCIONES FISCALES, REGISTRO AUTOMOTOR	2	0,35
CDA	5	0,86
CONTRATACION	6	1,04
CONTRATACION, CONTROL VIAL	1	0,17
CONTRATACION, TALENTO HUMANO	2	0,35
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	0,17
CONTROL VIAL	1	0,17
CONTROL VIAL, PLANEACION, SISTEMAS	1	0,17
<b>DIRECCION GENERAL</b>	<b>69</b>	<b>11,92</b>
<b>EJECUCIONES FISCALES</b>	<b>400</b>	<b>69,08</b>
EJECUCIONES FISCALES, ATENCION AL CLIENTE	1	0,17
EJECUCIONES FISCALES, REGISTRO AUTOMOTOR	1	0,17
EJECUCIONES FISCALES, SISTEMAS	2	0,35
EJECUCIONES FISCALES, TALENTO HUMANO	1	0,17
INSPECCION 3	1	0,17
INSPECCION 4	3	0,52
INSPECCION 5	1	0,17
INSPECCION 5, REGISTRO AUTOMOTOR, SISTEMAS	1	0,17
PLANEAMIENTO VIAL	2	0,35
REGISTRO AUTOMOTOR	5	0,86
REGISTRO AUTOMOTOR, CONTROL VIAL	1	0,17
REGISTRO AUTOMOTOR, SISTEMAS	2	0,35
<b>SISTEMAS</b>	<b>60</b>	<b>10,36</b>
SISTEMAS, ATENCION AL CLIENTE	1	0,17
SISTEMAS, EJECUCIONES FISCALES, INSPECCION 5	1	0,17
TESORERIA	5	0,86
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>579</b>	<b>100%</b>

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

#### 4. DEFINICION GRUPOS DE VALOR

En lo referente a la caracterización de los grupos de valor acorde a lo suscrito en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en el Componente 4, Subcomponente 1: Planeación Estratégica del Servicio al Ciudadano referente a la actividad 1.1 Diseñar la estrategia y definir el cronograma para caracterización de grupos de valor, la Oficina de Atención al Usuario informa que actualmente tiene definidos e identificados asociados en tres grandes grupos de la siguiente manera:

	<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 14 de 15</p>

**Grupo 1:** Usuarios en general; que sería el total de usuarios, que se definen como personas naturales o ciudadanos que realizan alguna solicitud.

**Grupo 2:** Entidades públicas y de control en este grupo estarían Gobernación de Santander, Ministerio de Transporte, Departamento Administrativo de la Función Pública, RUNT, SIMIT, funcionarios DTB, Proveedores DTB (Servicios e insumos), Consejo Directivo, Concejo Municipal, Entes de control (Procuraduría, Contraloría, Fiscalía) Área Metropolitana, Agencia Nacional de Seguridad Vial, Superintendencia de Puertos y Transporte, Asamblea Departamental, Cámara de comercio, SICOV, ONAC y CDMB.

**Grupo 3,** Entidades privadas. En este grupo estarían todas las entidades privadas que presenten alguna solicitud, gremios y asociaciones de transporte.

**Tabla No 7. Informe Grupos de Valor– Primer Semestre 2024**

INFORME GRUPOS DE VALOR 2024				
GRUPOS	NUMERO DE PQRS POR TRIMESTRE AÑO 2024			
	PRIMER TRIMESTRE	SEGUNDO TRIMESTRE	TOTAL	PORCENTAJE
Usuarios en general	3027	2797	5824	84,57%
Entidades Públicas y de control.	426	448	874	12,69%
Entidades privadas	111	78	189	2,74%
<b>TOTAL</b>	<b>3564</b>	<b>3323</b>	<b>6887</b>	<b>100%</b>

Fuente: Oficina Gestión Atención al Usuario DTB

De acuerdo a la clasificación e información suministrada por Atención al Usuario para el periodo de enero a junio de 2024, se recibieron en el grupo de valor de los Usuarios en General, un total de 5.824 solicitudes, que equivalen a un total de 84.57% del total de las solicitudes, en el grupo de Entidades Públicas y de control, se recibieron un total de 874 solicitudes, que equivalen al 12.69% del total de las solicitudes recibidas, y en el grupo de las entidades privadas se recibieron un total de 189 solicitudes, que equivalen en total al 2.74%.

La oficina de control interno y gestión recomienda dar celeridad a la debida caracterización los grupos de valor, la cual según información de la oficina de atención al usuario se encuentra en el proceso de aplicación de la encuesta.

## 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

• **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

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 en un porcentaje del 8,40% se sigue presentando Extemporaneidad en algunas respuestas, aunque vale resaltar que se

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

evidencia gestión y la realización de controles por parte de la Oficina de Atención al Usuario para minimizar este riesgo.

Durante este primer semestre de la presente vigencia se presentaron 290 extensiones de prórroga lo que conlleva a que se incumpla lo dispuesto en la ley 1755/2015.

Se evidencia avance en la definición de los grupos de valor, identificándolos, clasificándolos y asociándolos en tres grados grupos los cuales serían Grupo 1 Usuarios en general; Grupo 2, Entidades públicas y de control; Grupo 3, Entidades privadas.

### RECOMENDACIONES

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 cada uno de los competentes frente a la responsabilidad de gestionarlas y responderlas.

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.

Facilitar 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.

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.

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.

1. Fortalecer la notificación a los peticionarios en el mismo tiempo que se trasladan las peticiones a otras entidades competentes.

2. Informar a Control Disciplinario oportunamente de los responsables de proceso que no den respuesta dentro del término, para que se obre conforme a la norma.

Cordialmente,



**OMAIRA JEREZ TAMI**  
Asesor Grado 02 Control Interno y Gestión.

Proyectó: Jhon Germán López Martínez. - CPS Control Interno y Gestión  
Andrés Orlando Rueda Peña – CPS Control Interno y Gestión

