




**DIRECCIÓN DE TRÁNSITO
DE BUCARAMANGA**

INFORME DE SEGUIMIENTO PQRS

SEGUNDO 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 7


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 segundo semestre vigencia 2024.
Fecha de seguimiento	Enero de 2025
Objetivo	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.
Alcance	Este informe tiene como propósito efectuar el seguimiento, analizar y revelar la situación de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, correspondiente al segundo semestre de 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.
Documentación analizada	Informe de Gestión Atención al Cliente (julio a diciembre de 2024) Base de datos plan de contingencia PQRS 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
Audidores	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 segundo 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 7

jurisprudencia sobre el tema, y de manera consecuente, establecer la necesidad de formular planes institucionales de mejoramiento...”.

Para el presente seguimiento a la gestión de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, se tomó como fuente de información los datos suministrados por la Oficina de Gestión Atención al Usuario de la Dirección de Tránsito de Bucaramanga en referencia a las solicitudes de PQRS allegadas en el periodo comprendido entre el 01 de julio y el 31 de diciembre de 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 julio y el 31 de diciembre 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 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 su seguimiento.


RESULTADOS Y BALANCE

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:

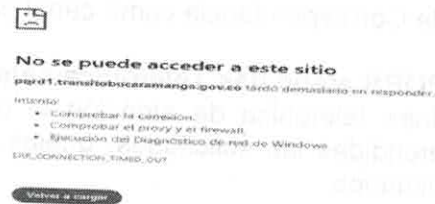
- **Usuarios atendidos por ventanilla**
- **Usuarios vía internet- No PQRS por correo electrónico**
- **Encuestas de satisfacción**
- **Requerimientos y respuestas realizadas por Atención al usuario.**
- **PQRS vías internet (Correo electrónico y plataforma)**
- **Usuarios vía Telefónica**

Atención al usuario en el periodo de análisis: El total de las PQRS radicadas en la plataforma, son los requerimientos recibidos por los diferentes canales de comunicación con los que cuenta la DTB. Para el análisis de la información en lo referente a la atención a los usuarios en el segundo semestre de 2024, para el presente análisis se tuvo como referencia los informes de gestión de la dependencia encargada, que en el periodo comprendido entre el 1 de julio y hasta el 29 de agosto las PQRS se recibieron por medio de la plataforma de PQRS implementada en la página web de la entidad, y a partir del 2 de septiembre debido a la situación presentada por el ataque

	PROCESO GESTION AUDITORIA	Código: FT- GAUD-017
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Serie: 100-5.0-52
		Versión: 01
		Página 4 de 7

cibernético sufrido, no se cuenta con la información exacta que permita identificar con certeza el número de usuarios que fueron atendidos y el número exacto de PQRS que se recibieron, por lo que se creó un plan de contingencia por medio del cual se adelanta un proceso de direccionamiento por correo electrónico y un seguimiento manual con cada una de las peticiones de los usuarios o entidades mediante un formato en Excel "REGISTRO DE PQRS ASIGNADAS DESDE EL CORREO ELECTRONICO PLAN DE CONTINGENCIA", validando la trazabilidad de las PQRS por cada dependencia para así poder tener actualizado el formato y el control de las respuestas se han dado y cuales están pendientes por responder. Mediante el correo info@transitobucaramanga.gov.co se dejó una contestación automática indicando que debido a la siniestralidad tecnológica según Resolución 495 de 2024 "Por la cual se ordena la suspensión de términos procesales y atención al usuario a partir del 2 de septiembre de 2024", optando por un procedimiento manual, cuyo termino para los Derechos de petición eran contados al recibo por parte de la oficina competente; resolución que quedó sin efecto a partir del 9 de octubre, a través de la Resolución 573 .

Al realizar el equipo auditor seguimiento en la plataforma a través del vínculo asignado se observa que no se puede acceder a este sitio.



Cuando se trata de PQRS que no requieren respuesta y únicamente son de notificación, se envía a la dependencia competente para que ésta esté informada de la situación dejando la respectiva trazabilidad a través del formato Excel "REGISTRO DE SOLICITUDES QUE NO SE VUELVEN PQRS ASIGNADAS DESDE EL CORREO – PLAN DE CONTINGENCIA".


El presente informe se elabora con base en la información suministrada por la Oficina de Atención al Usuario en los informes mensuales de gestión la cual arroja los siguientes resultados.

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

Actividad	III TRIMESTRE	IV TRIMESTRE	Total	%
Usuarios atendidos por ventanilla:	5710	7054	12764	59%
Usuarios vía internet- No PQRS por correo electrónico	832	1237	2069	9.6%
Encuestas realizadas:	821	1131	1952	9%
Requerimientos y respuestas realizadas por Atención al usuario.	37	35	72	0.3%
PQRS vías internet (Correo electrónico y plataforma)	1876	2575	4451	20.5%
Usuarios vía telefónica	347	7	354	1.6%
TOTAL	9623	12039	21662	100%

Fuente: Oficina Gestión Atención al Usuario DTB

Se evidenció un total en el segundo semestre de 21.662 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 presentada al usuario.

	PROCESO GESTION AUDITORIA	Código: FT- GAUD-017
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Serie:100-5.0-52 Versión: 01 Página 5 de 7

De los 21.662 usuarios atendidos durante el segundo semestre de la vigencia 2024, la mayor atención a los usuarios se realizó a través de la ventanilla con un total de 12.764 con una representación del 59%.

Teniendo en cuenta los diferentes canales que dispone la DTB para la atención a los usuarios, durante el segundo semestre de 2024, se recibieron 4.451 PQRS que corresponde a un 20.5% con respecto al total.

Indicador Tratamiento de PQRS

Para el análisis de PQRS en el presente informe con la información suministrada del total de 4.451 PQRS recibidas, de acuerdo con el informe de gestión del mes de julio se presentó la situación de que quedarán requerimientos en estado abierto en un número de 510 de un total de 1.286 que se recibieron en ese mes, las cuales según ese mismo informe posteriormente fueron tramitadas en los términos de ley.

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 julio al 31 de diciembre de 2024, según informe de gestión allegado para el presente seguimiento refleja que del total de las solicitudes recibidas, de acuerdo con la información suministrada por cada dependencia manifiesta no se presentaron solicitudes en las que se negara el acceso a la información a los ciudadanos, dando respuesta en los términos de ley y solo 22 se trasladaron a otras entidades por competencia.


Tabla No 2. PQRS recibidas Segundo Semestre 2024

SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACION PQRS SEGUNDO SEMESTRE				
FECHA	TOTAL PQRS	PQRS CONTESTADAS SOBRE LOS TERMINOS DE LEY	PQRS TRASLADADAS A OTRA ENTIDAD	PQRS DONDE SE NEGO LA INFORMACION
TERCER TRIMESTRE	1.876	1.697	22	0
SEGUNDO TRIMESTRE	2.575	2.575	0	0
TOTAL	4.451	4.272	22	0

Sin embargo, Si bien, como punto de control para evitar que se presenten respuestas extemporáneas, la Oficina de Atención al Usuario emite 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, como un compromiso vital de todo servidor público en la atención y respuesta a las solicitudes de los usuarios, en aras de promover el buen nombre de la institución; teniendo en cuenta que de la información suministrada se evidencia una diferencia en el número de las PQRS contestadas respecto a las recibidas, se presume que existe PQRS extemporáneas y/o no contestadas sin allegar al equipo auditor la evidencias de aquellas solicitudes a las que presuntamente se les tramitó respuesta de forma extemporánea en el segundo semestre de 2024 y que adicionalmente no fueron remitidas a control interno disciplinario, para obrar de conformidad con la ley.

Una vez revisada la base de datos Registro PQRS Plan de Contingencia suministrada por la líder del proceso se observan los siguientes datos

MESES	PQRS RECIBIDAS	PQRS SIN RESPUESTA
SEPTIEMBRE - OCTUBRE	1984	1123
NOVIEMBRE	490	228
DECIEMBRE	771	605
TOTAL	3245	1956

	PROCESO GESTION AUDITORIA	Código: FT- GAUD-017
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Serie: 100-5.0-52 Versión: 01 Página 6 de 7

De la información anterior se puede concluir que no existe coherencia entre la información suministrada en los informes de gestión y la consolidada en el Excel de plan de contingencia, lo que no permite a la oficina de control interno realizar el seguimiento correspondiente a la extemporaneidad, respuesta en tiempo y demás análisis realizados dentro de los informes anteriores; razón por la que la Oficina de Control Interno y Gestión se abstiene de realizar un análisis a las PQRSD radicadas durante el segundo semestre vigencia 2024, estableciendo riesgos identificados y recomendaciones

RIESGOS IDENTIFICADOS EN EL PROCESO

- **RIESGO:** posibilidad de incertidumbre en la información de PQRSD, por ausencia de controles.
- CONTROL:** Establecer una macro de Excel parametrizada con tiempos de vencimiento, alertas de control y registro de información.
- **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 y prevenir acciones de tutela.
- **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.
- **RIESGO:** Posibilidad de incurrir en una falta disciplinaria por el no cumplimiento de los tiempos establecidos en la ley, por parte de los funcionarios responsables del manejo de las PQRS
- CONTROL:** Generación de alertas por correo electrónico y visuales en el aplicativo PQRS a los responsables de cada dependencia, con respecto al estados de las PQRS pendientes por responder y la socialización del Sistema PQRS y de la normatividad aplicable a la institución y remisión a Control Interno Disciplinario, en los casos que corresponda.

CONCLUSIÓN GENERAL

La Oficina de Control Interno y Gestión se abstiene de emitir algún concepto del tratamiento realizado durante el segundo semestre de 2024 a las PQRSD de la Dirección de Tránsito de Bucaramanga, teniendo en cuenta la incertidumbre presentada dentro de la información suministrada por el líder del proceso en el marco del seguimiento de ley.


RECOMENDACIONES

Restablecer el servicio de radicación de PQRSD dentro de la pagina web que permita contar con un software de control monitoreo y seguimiento.

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.

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 y acciones de tutela.

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.

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

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.

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

Implementar acciones de mejora para evitar que se materialice el riesgo, debido a las respuestas sin resolver o las contestadas por fuera de los términos de ley,

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.

Formular herramientas de contingencia en caso de ataque cibernéticos que permitan llevar un control manual adecuado con fechas de vencimiento y tableros de control para ejercer el debido seguimiento de las PQRSD.

Establecer controles y Backups que salvaguarden la información.

Cordialmente,



OMAIRA JEREZ TAMI

Asesor Control Interno y Gestión.

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

