




**DIRECCIÓN DE TRÁNSITO  
DE BUCARAMANGA**

# **INFORME DE SEGUIMIENTO PQRS**

## **PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2025**

**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 8


<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 2025.
<b>Fecha de seguimiento</b>	Julio de 2025
<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 2025. 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>	Informe de Gestión Grupo servicio al Ciudadano (enero a junio de 2025) Base de datos plan de contingencia PQRSD 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 Cristhian Becerra Hernández – Profesional de Apoyo Jhon López MMartínez - 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 2025.

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

	PROCESO GESTIÓN AUDITORIA	Código: FT- GAUD-017
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Serie: 100-5.0-52 Versión: 01 Página 3 de 8

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 grupo de servicio al ciudadano 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 2025; 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 2025 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.


### RESULTADOS Y BALANCE

#### ATENCIÓN AL USUARIO

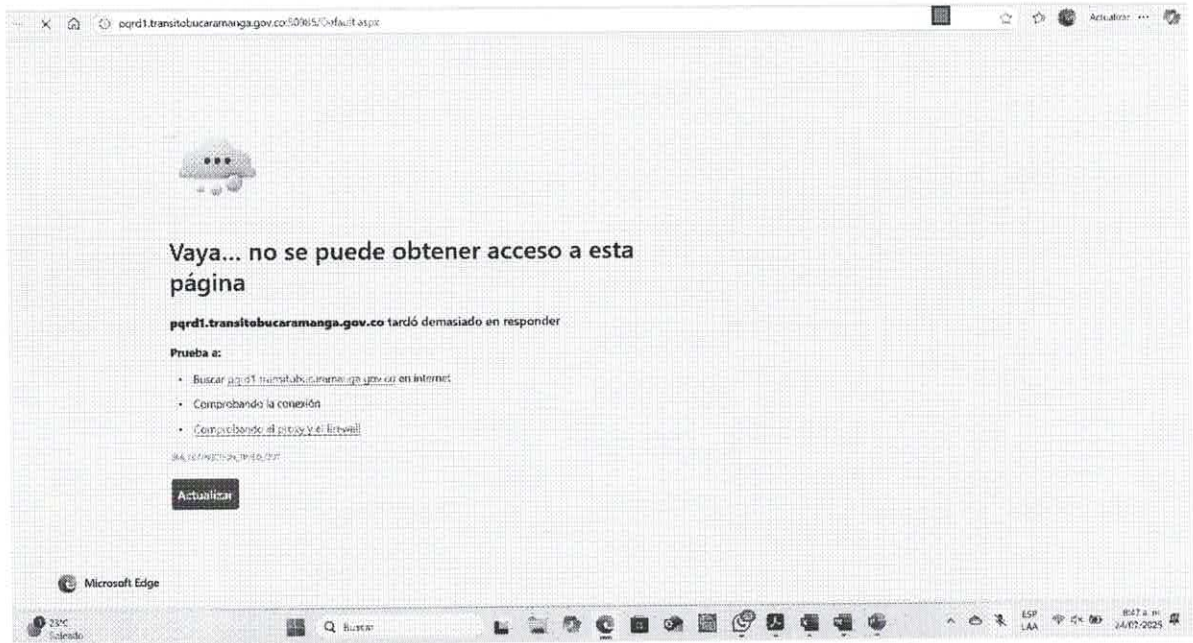
Los medios de atención al usuario que la **DIRECCIÓN DE TRANSITO DE BUCARAMANGA**, pone a disposición de la ciudadanía para el acceso a los trámites, servicios y/o información de la Entidad son:

- **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, 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 primer semestre de 2025, para el presente análisis se tuvo como referencia los informes de gestión de la dependencia encargada, que en el periodo comprendido entre el 01 de enero y el 30 de junio de 2025

	<p>PROCESO GESTIÓN 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 4 de 8</p>

Es de resaltar que el día 2 de septiembre de 2025 la plataforma fue víctima de un incidente de ciberseguridad que comprometió la integridad y la disponibilidad del servicio. Como consecuencia, no se dispone de información precisa que permita determinar con exactitud el número de usuarios atendidos ni la cantidad de solicitudes PQRS recibidas durante el período de contingencia.



A fecha de elaboración del informe la plataforma sigue sin disponibilidad de servicio y las PQRS se están recepcionando por los canales oficiales de la entidad (*Correo institucional info@transitobucaramanga.gov.co, buzón de sugerencias, línea telefónica, Atención presencial en ventanilla*) y se están gestionando mediante un registro de un archivo en Excel de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) alojada en Google Drive, y no se han vuelto a recibir por medio de la plataforma PQRS de la página web de la entidad.

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 el grupo de servicio al ciudadano en los informes mensuales de gestión la cual arroja los siguientes resultados:

	<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 5 de 8</p>

**Tabla No 1. Participación por canal de información – Primer Semestre 2025**

Actividad	I TRIMESTRE	II TRIMESTRE	Total	%
<i>Atención presencial a ciudadanos en ventanilla</i>	8.328	11.021	19.349	<b>67,3%</b>
<i>Registro de solicitudes recibidas por correo que no se convierten en PQRSD.</i>	383	1.235	1.618	<b>5,6%</b>
<i>Encuestas realizadas para medición de satisfacción ciudadana.</i>	643	995	1.638	<b>5,7%</b>
<i>Requerimientos y respuestas realizadas por Atención al usuario.</i>	30	40	70	<b>0,2%</b>
<i>PQRS asignadas vía correo electrónico institucional</i>	2.878	2.353	5.231	<b>18,2%</b>
<i>Usuarios atendidos vía telefónica</i>	342	515	857	<b>3%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>12.604</b>	<b>16.159</b>	<b>28.763</b>	<b>100%</b>

Fuente: Oficina grupo servicio al ciudadano DTB

Se evidenció un total en el primer semestre de 28.763 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.


De los 28.763 usuarios atendidos durante el primer semestre de la vigencia 2025, la mayor atención a los usuarios se realizó a través de la ventanilla con un total de 19.349 con una representación del 67,3%.

Teniendo en cuenta los diferentes canales que dispone la DTB para la atención a los usuarios, durante el primer semestre de 2025, se recibieron 5.231 PQRS que corresponde a un 18,2% con respecto al total.

## INDICADOR TRATAMIENTO DE PQRS

Para el análisis de las PQRS en el presente informe, y con base en la información suministrada, se reporta un total de 5.231 solicitudes recibidas. De acuerdo con el informe de gestión correspondiente al mes de julio, se identificó que la gestión manual de las PQRS ha impactado negativamente los tiempos de respuesta, afectando directamente el indicador de oportunidad en el tratamiento de las solicitudes. Según los indicadores reportados, 2.749 PQRS no fueron respondidas dentro de los términos legales establecidos, lo que representa un cumplimiento del 47,35%, evidenciando una condición crítica en el desempeño del proceso.

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 2025, según informe

	PROCESO GESTIÓN AUDITORIA	Código: FT- GAUD-017
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Serie: 100-5.0-52
		Versión: 01
		Página 6 de 8

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.

Tabla No 2. PQRS recibidas Primer Semestre 2025

SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACION PQRS PRIMER SEMESTRE			
FECHA	TOTAL, PQRS	PQRS CONTESTADAS SOBRE LOS TERMINOS DE LEY	PQRS DONDE SE NEGÓ LA INFORMACION
PRIMER TRIMESTRE	2.878	1.521	0
SEGUNDO TRIMESTRE	2.353	961	0
<b>TOTAL</b>	<b>5.231</b>	<b>2.482</b>	<b>0</b>

Fuente: Oficina grupo servicio al ciudadano DTB


Si bien, como medida de control para prevenir respuestas extemporáneas, el grupo de servicio al ciudadano emite correos institucionales de seguimiento sobre las PQRS asignadas, vencidas o próximas a vencer, en los cuales se solicita formalmente la respuesta oportuna a los requerimientos ciudadanos, en cumplimiento del deber funcional de todo servidor público y en aras de salvaguardar el buen nombre y la imagen institucional;

No obstante lo anterior, al analizar la información suministrada se evidencia una diferencia entre el número de las PQRS contestadas respecto a las recibidas, En ese sentido, el grupo de servicio al ciudadano en el informe allegado no detalla las acciones adoptadas frente a las PQRS que NO fueron gestionadas dentro de los términos legales establecidos, y que no fueron remitidas a Control Interno Disciplinario, impidiendo así determinar si se procedió conforme a lo establecido por la normativa vigente.

En consecuencia, la información allegada por la grupo de servicio al ciudadano no le 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 PQRS radicadas durante el primer semestre vigencia 2025, estableciendo riesgos identificados y recomendaciones

## RIESGOS IDENTIFICADOS EN EL PROCESO

- **RIESGO:** Posibilidad de incertidumbre en la información de PQRS, 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

	PROCESO GESTION AUDITORIA	Código: FT- GAUD-017
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Serie: 100-5.0-52
		Versión: 01
		Página 7 de 8

**CONTROL:** Generación de alertas por correo electrónico y visuales a los responsables de cada dependencia, con respecto al estados de las PQRS pendientes por responder y remisión a Control Interno Disciplinario, en los casos que corresponda.

### CONCLUSIÓN GENERAL

La Oficina de Control Interno y Gestión se abstiene de emitir un concepto técnico respecto al tratamiento dado a las PQRS correspondientes al primer semestre del año 2025 de la Dirección de Tránsito de Bucaramanga. Esta decisión obedece a la ausencia de datos verificables, completos, lo cual impide realizar un análisis objetivo, técnico y trazable sobre las acciones adoptadas frente al incumplimiento de los términos legales de respuesta, el estado de resolución de los casos y la efectividad de los mecanismos internos implementados para la gestión de las PQRS. En este sentido, se recomienda al proceso responsable fortalecer los controles asociados al registro, seguimiento y reporte de las solicitudes, con el fin de garantizar la transparencia, la eficacia institucional con aras de fortalecer la atención al ciudadano.

Adicionalmente no fue posible constatar la remisión a control disciplinario por parte de atención al usuario de las PQRS con respuestas extemporáneas y/o las no contestadas, en razón a que la oficina asesora de control interno y gestión no obtuvo respuesta a la solicitud de información.

### RECOMENDACIONES

Priorizar acciones para la restauración del portal de PQRS mediante mecanismos seguros, preferiblemente desde respaldos confiables y verificados, garantizando la integridad, disponibilidad y autenticidad de la información y llevando un debido control que garantice las respuestas en términos de ley.


Realizar el informe técnico donde se detalle el incidente de seguridad presentado en la plataforma PQRS, donde se pueda identificar y categorizar el incidente, análisis del incidente, recolección de evidencias, contacto con las autoridades y acciones realizadas, todo según el procedimiento PR-TIC-013 **PROCEDIMIENTO PARA LA GESTION DE INCIDENTES DE SEGURIDAD DE LA INFORMACION.**

Diseñar e implementar un **PLAN DE RECUPERACIÓN ANTE DESASTRES** específico para la plataforma de gestión de PQRS, con el fin de garantizar su disponibilidad, continuidad operativa y capacidad de recuperación ante eventos que puedan comprometer su funcionamiento. La ausencia actual de la plataforma evidencia un riesgo crítico frente al cumplimiento de los términos legales de atención y respuesta a la ciudadanía, afectando directamente la trazabilidad, integridad y oportunidad en el tratamiento de las solicitudes.

Eliminar temporalmente el botón de acceso al aplicativo de PQRS desde la página web institucional, mientras se restablece su funcionalidad y se garantiza su operatividad plena. La permanencia de este acceso, en su estado actual de inactividad o falla, puede generar confusión, frustración o incomodidad entre los usuarios, afectando negativamente la experiencia del ciudadano y la percepción sobre la eficacia institucional.

establecer controles integrales y mecanismos de respaldo (backups) que garanticen la protección, disponibilidad, integridad y recuperación de la información gestionada por los sistemas institucionales.

Se recomienda elaborar un análisis de las PQRS más recurrentes, con el fin de identificar patrones, temáticas críticas y causas raíz que permitan definir estrategias preventivas, correctivas y de defensa institucional ante posibles riesgos reputacionales, administrativos o legales

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

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.

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.

Informar a Control Disciplinario oportunamente de los responsables de proceso y/o grupos de trabajo que no den respuesta dentro del término de ley o lo hagan de manera extemporánea, para que se obre conforme a la norma.



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

Proyectó: Cristhian Becerra Hernández. - Profesional Control Interno y Gestión  
Jhon Germán López Martínez. - Profesional Control Interno y Gestión

