
	PROCESO GESTION AUDITORIA	Código: FT- GAUD-017
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Serie: Versión: 01 Página 1 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 2025.
Fecha de seguimiento	Enero 2026
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 el estado de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, correspondiente al segundo semestre de 2025. Así mismo, 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 2025) 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 5y7 Ley 1712 de 2014 Ley 1755 de 2015 Decreto 103 de 2015
Audidores	Alid María Lindarte Rincón – Asesor Oficina Control Interno y Gestión Sulay Eliana Triana Castellanos – CPS Profesional de Apoyo OCIG

INTRODUCCION

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 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

	PROCESO GESTION AUDITORIA	Código: FT- GAUD-017
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Serie:
		Versión: 01
		Página 2 de 7

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 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 el 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 julio y el 31 de diciembre 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.

DOCUMENTACION ANALIZADA

A continuación, se presenta el seguimiento realizado por la Oficina Asesora de Control Interno y Gestión a las PQRS allegadas durante el periodo comprendido entre el 01 de julio y el 31 de diciembre 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 donde son recibidas las solicitudes de los usuarios.

	PROCESO GESTION AUDITORIA	Código: FT- GAUD-017
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Serie: Versión: 01 Página 3 de 7

RESULTADOS Y BALANCE

GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO

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 vía 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 2025, para el presente análisis se tuvo como referencia el informe de gestión de la dependencia encargada.

Cuando se trata de PQRS que no requieren respuesta y únicamente son de notificación, se envía a la dependencia competente para que 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".

La información aquí presentada se elabora con base en el informe de gestión suministrado por el Grupo de Atención al Ciudadano, la cual arroja los siguientes resultados:

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

ACTIVIDAD	III TRIMESTRE	IV TRIMESTRE	TOTAL	%
Atención presencial a ciudadanos en ventanilla	12.682	11.766	24.448	67%
Registro de solicitudes recibidas por correo que no se convierten en PQRS	881	1.014	1.895	5%
Encuestas realizadas para medición de satisfacción ciudadana	817	723	1.740	4%
Requerimientos atendidos y respuestas emitidas por el Grupo de	26	10	36	0%

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

Servicio al Ciudadano				
PQRS asignadas desde correo institucional	3.245	2.438	5.683	16%
Atención telefónica a ciudadanos	215	306	521	1%
Inscripción y modificación en RUNT	1.012	1.383	2.395	7%
Total general de atenciones y registros	18.878	17.640	36.518	100%

Fuente: Oficina Gestión Atención al Usuario DTB

Se evidenció en el segundo semestre un total de 36.518 atenciones a los usuarios en los diferentes canales, por parte del Grupo de Servicio al Ciudadano de la Dirección de Tránsito de Bucaramanga, las cuales se encuentran discriminadas de manera detallada con cantidades y peso porcentual, frente al total de atenciones y registros presentados por los usuarios.

De los 36.518 usuarios atendidos durante el segundo semestre de la vigencia 2025, la mayor atención a los usuarios se realizó a través de la ventanilla con un total de 24.448 con una representación del 67%.

Teniendo en cuenta los diferentes canales que dispone la DTB para la atención a los usuarios, durante el segundo semestre de 2025, se recibieron 5.683 PQRS que fueron asignadas mediante correo, equivalentes a un 16% con respecto al total de atenciones recibidas.

INDICADOR TRATAMIENTO DE PQRS

Para el análisis de PQRS en el presente informe con la información suministrada del total de 5.683 PQRS recibidas, de acuerdo con el informe de gestión del mes de diciembre se sigue presentando que el 55% de las PQRS no se están contestando sobre los términos de ley; según indica el Grupo de Servicio al Ciudadano, esta situación se presenta debido a que el seguimiento a las PQRS se viene realizando en forma manual, y se hace imposible realizar el seguimiento oportuno y continuo a las oficinas.

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, el Grupo de Servicio al Ciudadano en el periodo comprendido entre el 01 de julio al 31 de diciembre de 2025, según informe de gestión allegado para el presente seguimiento, se evidencia que del total de las solicitudes recibidas y de acuerdo con la información suministrada por cada dependencia, no se presentaron solicitudes en las que se negara el acceso a la información a los ciudadanos, dando respuesta en los términos de ley.


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

Tabla No 2. PQRS recibidas Segundo Semestre 2025

SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PQRS SEGUNDO SEMESTRE			
FECHA	TOTAL PQRS	PQRS CONTESTADAS SOBRE LOS TERMINOS DE LEY	PQRS DONDE SE NEGÓ LA INFORMACION
TERCER TRIMESTRE	3.245	1.468	0
CUARTO TRIMESTRE	2.438	1.090	0
TOTAL	5.683	2.558	0

Fuente: Grupo de Atención al Ciudadano


Sin embargo, como punto de control para evitar que se presenten respuestas extemporáneas, el Grupo de Servicio al Ciudadano emite correos institucionales de seguimiento de PQRS asignadas, vencidas o próximas a vencer, en las que se solicita de manera formal la respuesta oportuna a las solicitudes de los usuarios.

Teniendo en cuenta que de la información suministrada se evidencia una diferencia en el número de las PQRS contestadas respecto a las recibidas, el Grupo de Servicio al Ciudadano manifiesta que esas PQRS pudieron ser respondidas por las oficinas, pero no se allegó la retroalimentación de la respuesta, por lo cual el Grupo de Servicio al Ciudadano no puede realizar su cierre.

En consecuencia, la información recibida del Grupo de Servicio al Ciudadano, no permite a la Oficina de Control Interno y Gestión realizar el seguimiento a la extemporaneidad, respuesta en tiempo y demás análisis realizados dentro de los informes anteriores, razón por la cual esta oficina se abstiene de realizar un análisis a las PQRS radicadas durante el segundo 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 oportuna a cada una de las peticiones radicadas.
- **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.

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

- **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 a estados de las PQRS pendientes por responder y socialización del Sistema PQRS y de la normatividad aplicable a la institución, así como la remisión a Control Interno Disciplinario, en los casos que corresponda.

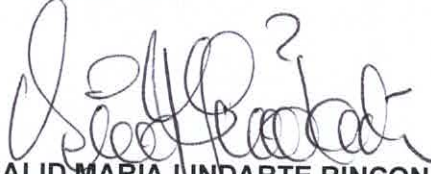
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- La Oficina de Control Interno y Gestión se abstiene de emitir algún concepto técnico respecto al tratamiento realizado durante el segundo semestre de 2025 a las PQRS de la Dirección de Tránsito de Bucaramanga, debido 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.
- Continuar realizando capacitaciones a los funcionarios, con el fin de sensibilizarlos en el concepto de atención oportuna al usuario, en lo relacionado con el tratamiento y gestión de la atención de las PQRS, generando mayor sentido de pertenencia por parte de cada uno de los competentes, frente a la responsabilidad de gestionar y responder.
- 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 procesos y demoras en su respuesta y acciones de tutela.
- Clasificar las PQRS por temas en cada grupo de trabajo que permita identificar las que son más frecuentes y/o recurrentes, 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 dará respuesta.
- Fortalecer la notificación a los peticionarios en el mismo tiempo que se trasladan las peticiones a otras entidades competentes.

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

- Implementar acciones de mejora para evitar que se materialice el riesgo, debido a las respuestas sin resolver o las respondidas por fuera de los términos de ley.
- Informar oportunamente a la oficina de Control Interno Disciplinario, sobre los responsables de los procesos que no den respuesta dentro del término de ley, para que se obre conforme a la norma.
- Establecer controles y mecanismos de respaldo (Backups) que garanticen la protección, disponibilidad, integridad y recuperación de la información gestionada por los sistemas institucionales.

Cordialmente,



ALID MARIA LINDARTE RINCON
Asesor Oficina Control Interno y Gestión

Elaboró: Sulay Eliana Triana Castellanos – CPS Profesional de Apoyo OCIG



CONTROL DE CAMBIOS			
VERSION	FECHA DE APROBACION	FECHA DE IMPLEMENTACIÓN	DESCRIPCION DEL CAMBIO
01	ENERO 13 de 2017	ENERO 13 de 2017	Emisión Inicial