

	PROCESO GESTION AUDITORIA	Código: FT-GAUD-017
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Serie: Versión: 01 Página 1 de 9

Seguimiento	Informe de seguimiento a la Atención y Gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRS de la Dirección de Tránsito de Bucaramanga, correspondiente al Primer Semestre vigencia 2026.
Fecha de seguimiento	Julio de 2026
Objetivo	Evaluar el cumplimiento de la gestión institucional en la Atención y Gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRS recibidas por la Dirección de Tránsito de Bucaramanga durante el Primer Semestre de 2026, verificando la oportunidad en las respuestas, el cumplimiento de los términos legales, la aplicación de los procedimientos internos, la calidad de la información reportada y la implementación de mecanismos orientados al mejoramiento continuo de la atención al ciudadano.
Alcance	Este seguimiento comprende la evaluación de la gestión realizada en la Atención y Gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - PQRS radicadas y tramitadas entre el 01 de enero y el 30 de junio de 2026, a través de los diferentes canales de atención dispuestos por la Dirección de Tránsito de Bucaramanga.
Documentación analizada	Informe de Gestión de Servicio al Ciudadano – Primer Semestre 2026. Informe de Gestión y Atención de PQRS – Primer Trimestre de 2026. Informe de Gestión y Atención de PQRS – Segundo Trimestre de 2026. Circular No. 002 de 2026 del 28 de abril de 2026. Circular No. 003 de 2026 del 28 de abril de 2026.
Auditores	ALID MARIA LINDARTE RINCON Asesor Oficina de Control Interno y Gestión. Auditor Líder. SULAY ELIANA TRIANA CASTELLANOS CPS Profesional Oficina de Control Interno y Gestión. Auditor de Apoyo.

1. INTRODUCCION

En cumplimiento de las funciones de evaluación y seguimiento establecidas en la Ley 87 de 1993 y en desarrollo del rol de evaluación independiente asignado a la Oficina de Control Interno y Gestión, se realizó el seguimiento a la **Atención y Gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - PQRS** gestionadas por la Dirección de Tránsito de Bucaramanga durante el periodo comprendido entre el 01 de enero y el 30 de junio de 2026.

El presente informe tiene como finalidad verificar el comportamiento de las PQRS, evaluar la gestión adelantada por las dependencias responsables en cuanto a la atención de las

	PROCESO GESTION AUDITORIA	Código: FT-GAUD-017
		Serie:
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Versión: 01
		Página 2 de 9

solicitudes ciudadanas, identificar aspectos susceptibles de mejora y formular recomendaciones orientadas al fortalecimiento del servicio al ciudadano y al cumplimiento de los principios de eficiencia, eficacia, oportunidad y transparencia.

Es importante señalar que el primer semestre de 2026 estuvo marcado por la continuidad del plan de contingencia implementado tras el incidente de ciberseguridad ocurrido en septiembre de 2024 ocasionando que la gestión y atención de las PQRS se realizara en forma manual y por la entrada en operación de la nueva plataforma para la gestión de PQRS que fue puesta en marcha a partir del 21 de mayo de 2026, circunstancias que incidieron en la forma de administración, seguimiento y trazabilidad de los requerimientos ciudadanos.

2. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO

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 2026 por los diferentes canales de recepción de PQRS habilitados por la entidad.

2.1. Canales de atención.

- **Canal Virtual:** Administración del correo Institucional (info@transitobucaramanga.gov.co) y puesta en marcha de la plataforma web para PQRS (desde el 21 de mayo de 2026).
- **Canal Presencial:** Atención en ventanilla, administración de turnos, buzón de sugerencias físico y orientación en el área de ingreso por la entrada principal.
- **Canal Telefónico:** Atención, información y direccionamiento de llamadas a las dependencias competentes.

2.2. Comportamiento de las PQRS durante el primer semestre 2026.

Durante el primer semestre de la vigencia 2026 el Grupo Gestión de Servicio al Ciudadano gestionó un total de **6.954 PQRS**, observándose un incremento en el volumen de solicitudes durante el segundo trimestre, particularmente en el mes de mayo, cuando se registraron 1.800 requerimientos, coincidiendo con el proceso de implementación de la nueva plataforma tecnológica.

Tabla 1. Consolidado semestral de actividades 2026

ACTIVIDAD	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Semestre total
Atención presencial a ciudadanos en ventanilla	4.200	4.625	4.043	3.410	3.236	2.725	22.239
PQRS asignadas	867	926	976	1.088	1.800	1.297	6.954

Registro de solicitudes recibidas por correo que no se convierten en PQRS	291	374	479	549	543	191	2.427
Encuestas realizadas para medición de satisfacción ciudadana	248	273	275	269	273	291	1.629
Atención telefónica a ciudadanos	59	92	152	135	237	267	942
Inscripción y modificación en RUNT	589	794	856	861	878	607	4.585
Total general de atenciones y registros	6.254	7.084	6.781	6.312	6.967	5.378	38.776

Fuente: Grupo Gestión de Servicio al Ciudadano

2.2.1. Distribución y participación de PQRS por dependencia competente

A continuación se presenta la relacion de las dependencias que tienen recepción y gestión de requerimientos. Es importante precisar que es probable que el número de PQRS asignadas no coincidan de manera exacta con el número de PQRS recibidas (6.954), debido a que un mismo requerimiento puede ser asignado a varias oficinas, de acuerdo con su competencia técnica o jurídica.

Tabla 2. Gestión y participación por dependencia competente

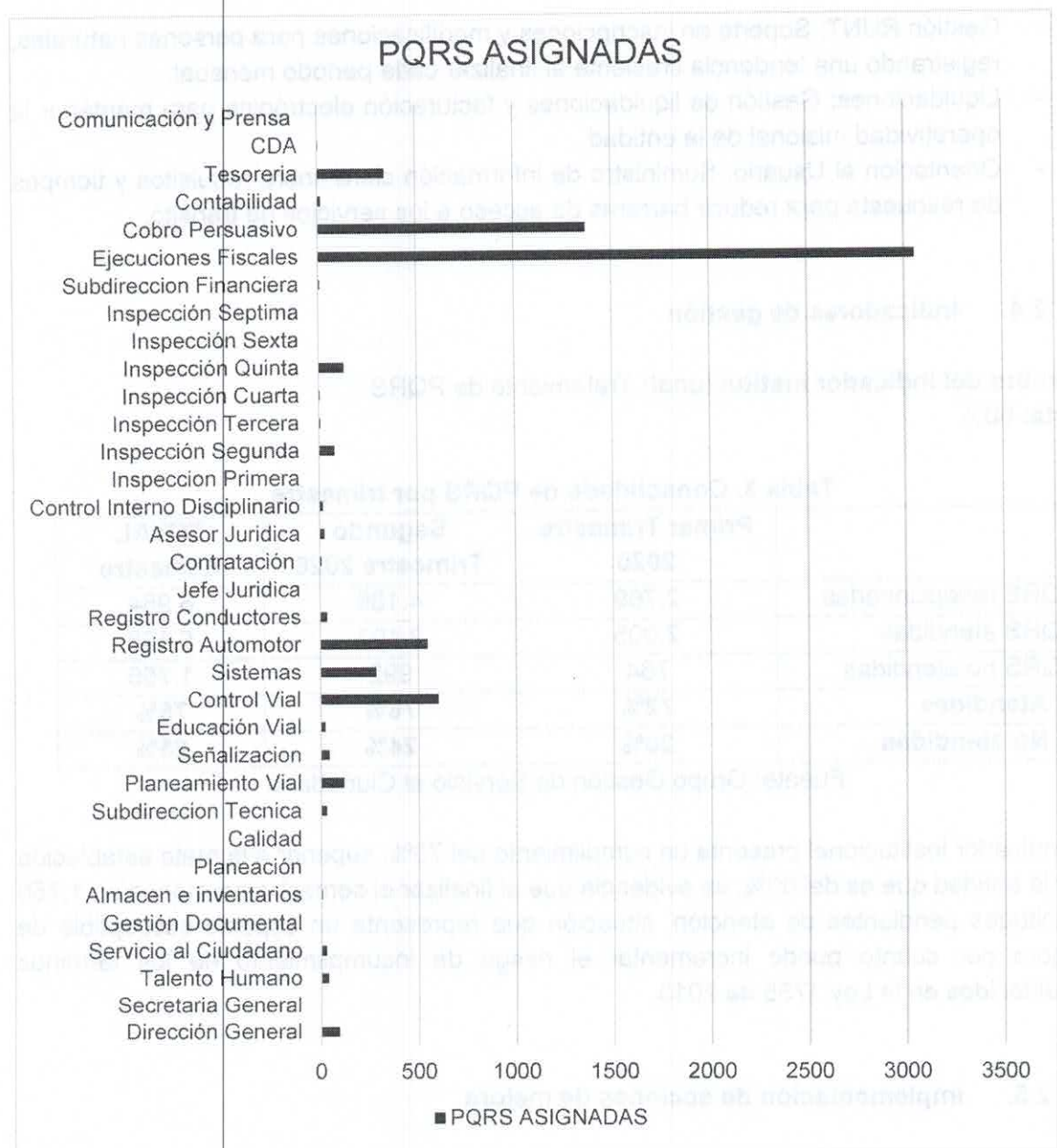
DEPENDENCIA COMPETENTE	PQRS ASIGNADAS	SIN SOPORTE DE RESPUESTA*	PQRS ATENDIDAS	% DE PARTICIPACION
Dirección General	96	48	48	1,4%
Secretaria General	3	3	0	0,0%
Talento Humano	39	38	1	0,6%
Servicio al Ciudadano	29	29	0	0,4%
Gestión Documental	1	1	0	0,0%
Almacen e inventarios	7	7	0	0,1%
Planeación	0	0	0	0,0%
Calidad	1	1	0	0,0%
Subdirección Técnica	30	20	10	0,4%
Planeamiento Vial	119	75	44	1,7%
Señalización	46	45	1	0,7%
Educación Vial	25	25	0	0,4%
Control Vial	604	444	160	8,7%
Sistemas	286	127	159	4,1%
Registro Automotor	550	479	71	7,9%
Registro Conductores	37	37	0	0,5%
Jefe Jurídica	3	3	0	0,0%
Contratación	10	10	0	0,1%
Asesor Jurídica	26	17	9	0,4%
Control Interno Disciplinario	19	19	0	0,3%
Inspección Primera	1	1	0	0,0%
Inspección Segunda	80	21	59	1,1%

DEPENDENCIA COMPETENTE	PQRS ASIGNADAS	SIN SOPORTE DE RESPUESTA*	PQRS ATENDIDAS	% DE PARTICIPACION
Inspección Tercera	9	9	0	0,1%
Inspección Cuarta	7	5	2	0,1%
Inspección Quinta	131	70	61	1,9%
Inspección Sexta	3	2	1	0,0%
Inspección Séptima	3	2	1	0,0%
Subdirección Financiera	11	11	0	0,2%
Ejecuciones Fiscales	3,054	2,281	773	43,8%
Cobro Persuasivo	1,370	1,041	329	19,7%
Contabilidad	18	18	0	0,3%
Tesorería	343	332	11	4,9%
CDA	6	5	1	0,1%
Comunicación y Prensa	1	1	0	0,0%
	6,968	5,227	1,741	

Fuente: Grupo Gestión de Servicio al Ciudadano

*** Sin soporte de respuesta:** Corresponde a las asignaciones respecto de las cuales el Grupo de Gestión de Servicio al Ciudadano no contaba con evidencia documental de respuesta al momento de elaborar el reporte, y no necesariamente equivale al número de PQRS vencidas o sin responder, ya que una misma PQRS puede estar asignada a varias dependencias.

A continuación, se presenta gráficamente la distribución de las PQRS asignadas por dependencia durante el primer trimestre 2026, y se observa que el mayor volumen de asignación se encuentra en la oficina de Ejecuciones Fiscales con 3.056 PQRS, con una participación del 43,8%.



2.3. Gestión realizada por el Grupo Servicio al Ciudadano.

- Revisión, clasificación y análisis diario de solicitudes para determinar la dependencia competente.
- Priorización de notificaciones judiciales, requerimientos de control y medidas cautelares.
- Seguimiento y trazabilidad del flujo de respuesta, desde el registro inicial hasta el cierre del requerimiento; emisión de alertas por vencimiento de términos.
- Mediante un mecanismo de registro alternativo, se mantuvo el control durante la contingencia y el periodo de transición.

Otras actividades realizadas:

	PROCESO GESTION AUDITORIA	Código: FT-GAUD-017
		Serie:
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Versión: 01
		Página 6 de 9

- Gestión RUNT: Soporte en inscripciones y modificaciones para personas naturales, registrando una tendencia creciente al finalizar cada periodo mensual.
- Liquidaciones: Gestión de liquidaciones y facturación electrónica para mantener la operatividad misional de la entidad.
- Orientación al Usuario: Suministro de información clara sobre requisitos y tiempos de respuesta para reducir barreras de acceso a los servicios de tránsito.

2.4. Indicadores de gestión

Nombre del indicador institucional: Tratamiento de PQRS

Meta: 60%

Tabla 3. Consolidado de PQRS por trimestre

	Primer Trimestre 2026	Segundo Trimestre 2026	TOTAL Semestre
PQRS recepcionadas	2.769	4.185	6.954
PQRS atendidas	2.005	3.193	5.198
PQRS no atendidas	764	992	1.756
% Atendidas	72%	76%	75%
% No atendidas	28%	24%	25%

Fuente: Grupo Gestión de Servicio al Ciudadano

El indicador institucional presenta un cumplimiento del 75%, superior a la meta establecida por la entidad que es del 60%, se evidencia que al finalizar el semestre permanecían 1.756 solicitudes pendientes de atención, situación que representa un aspecto susceptible de mejora por cuanto puede incrementar el riesgo de incumplimiento de los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015.

2.5. Implementación de acciones de mejora

Durante el semestre el Grupo Gestión de Servicio al Ciudadano implementó diferentes acciones orientadas a mitigar el riesgo de vencimiento de términos, entre ellas:

- Expedición de la Circular 002 del 28 de abril de 2026, mediante la cual se impartieron lineamientos relacionados con el cumplimiento de los términos legales para la respuesta de las PQRS y derechos de petición.
- Expedición de la Circular 003 del 28 de abril de 2026, relacionada con la actualización, depuración y seguimiento de solicitudes ciudadanas durante el periodo de contingencia tecnológica.
- Alertas por vencimiento manuales.
- Seguimiento permanente a las PQRS asignadas a las dependencias.
- Acompañamiento durante la implementación del nuevo aplicativo.

Estas acciones evidencian la adopción de controles preventivos para fortalecer la atención de las PQRS presentadas por los ciudadanos.

2.6. CONTINGENCIA TECNOLÓGICA

		PROCESO GESTION AUDITORIA	Código: FT-GAUD-017
			Serie:
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO		Versión: 01
			Página 7 de 9

Durante el primer semestre de 2026 la Dirección de Tránsito de Bucaramanga continuó con la contingencia originada por el incidente de ciberseguridad de 2024, razón por la cual la entidad mantuvo mecanismos manuales para el registro, asignación y seguimiento de las PQRS hasta la entrada en funcionamiento de la nueva plataforma tecnológica, la cual inició el 21 de mayo de 2026.

Esta situación incrementó la carga operativa del Grupo Gestión de Servicio al Ciudadano, limitó la generación automática de reportes y afectó la trazabilidad en tiempo real de los requerimientos ciudadanos; no obstante, la implementación del nuevo aplicativo permitió evidenciar una mejora en el comportamiento del indicador durante el mes de junio.

El proceso de modernización se encuentra actualmente en su etapa de migración asistida y estabilización. Para garantizar la trazabilidad total de las solicitudes y legalidad en los términos de respuesta, el Grupo de Gestión de Servicio al Ciudadano realizó la transcripción manual de los requerimientos recibidos a través del correo institucional (info@transitobucaramanga.gov.co) hacia el nuevo aplicativo tecnológico. Este esfuerzo operativo adicional permitió que, tras el inicio de la nueva plataforma, el desempeño en la atención de PQRS mejorara significativamente.

3. CONCLUSIONES

- Durante el primer semestre de 2026 la Dirección de Tránsito de Bucaramanga gestionó un total de 6.954 Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS), evidenciándose un incremento en la demanda durante el segundo trimestre, especialmente en el mes de mayo, cuando se registró el mayor volumen de solicitudes del periodo.
- El Grupo de Gestión de Servicio al Ciudadano mantuvo la continuidad de la atención a los ciudadanos mediante los canales virtual, presencial y telefónico, implementando controles de seguimiento y mecanismos alternativos para garantizar el registro, asignación y trazabilidad de las PQRS durante el periodo de contingencia tecnológica.
- El indicador institucional de atención de PQRS alcanzó un cumplimiento del 75%, superando la meta institucional establecida del 60%; no obstante, al cierre del semestre se registraban 1.756 solicitudes pendientes de atención, situación que representa un riesgo frente al cumplimiento oportuno de los términos previstos en la Ley 1755 de 2015 y requiere un seguimiento permanente por parte de las dependencias responsables.
- Se evidenció que las dependencias de Ejecuciones Fiscales (43,8%), Cobro Persuasivo (19,7%), Control Vial (8,7%), Registro Automotor (7,9%) y Tesorería (4,9%) concentraron el mayor volumen de PQRS asignadas durante el periodo evaluado, por lo que resulta necesario fortalecer los mecanismos de seguimiento y control en estas áreas para garantizar una atención oportuna a la ciudadanía.

[Handwritten signature]

	PROCESO GESTION AUDITORIA	Código: FT-GAUD-017
		Serie:
	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Versión: 01
		Página 8 de 9

- La implementación de la nueva plataforma tecnológica para la gestión de PQRS iniciada el 21 de mayo de 2026, constituye un avance importante para el fortalecimiento de la trazabilidad y administración de los requerimientos ciudadanos, sin embargo, el proceso aún se encuentra en etapa de estabilización, por lo que continúan ejecutándose actividades manuales de transcripción y control que incrementa la carga operativa del Grupo de Gestión de Servicio al Ciudadano.
- Se evidenció la implementación de acciones preventivas por parte del Grupo de Gestión de Servicio al Ciudadano, entre ellas la expedición de las Circulares Nos. 002 y 003 de 2026, la emisión de alertas por vencimiento de términos y el acompañamiento permanente a las dependencias, acciones orientadas a fortalecer el cumplimiento de los términos legales y la gestión de las PQRS.
- La información analizada permitió conocer el comportamiento general de las PQRS y los indicadores institucionales, sin embargo, impidió verificar el cumplimiento individual de los términos legales de respuesta para cada solicitud y establecer con precisión el número de respuestas emitidas dentro y fuera del plazo legal, debido a las limitaciones derivadas de la contingencia tecnológica y del proceso de migración al nuevo aplicativo.

4. RECOMENDACIONES

- Culminar el proceso de estabilización e implementación de la nueva plataforma tecnológica de PQRS, garantizando la automatización de la asignación, seguimiento, alertas de vencimiento y generación de reportes estadísticos confiables que faciliten la toma de decisiones.
- Fortalecer los mecanismos de seguimiento por parte de los líderes de los procesos y de las diferentes dependencias de la entidad, especialmente en aquellas oficinas que concentran el mayor volumen de PQRS, con el fin de prevenir el vencimiento de términos y mejorar la oportunidad en las respuestas.
- Implementar tableros de control o reportes periódicos que permitan identificar oportunamente las PQRS próximas a vencer, las respuestas emitidas fuera del término legal y las dependencias con mayores niveles de incumplimiento, facilitando la adopción de acciones preventivas.
- Continuar desarrollando jornadas de sensibilización y socialización dirigidas a servidores públicos y contratistas sobre las responsabilidades derivadas de la Ley 1755 de 2015, enfatizando la importancia de emitir respuestas completas, de fondo y dentro de los términos legales establecidos.
- Fortalecer los controles de calidad de la información registrada en la plataforma de PQRS, verificando la consistencia entre el número de solicitudes recibidas, las asignaciones realizadas y las respuestas emitidas, con el propósito de asegurar la confiabilidad de los indicadores institucionales.

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

- Incorporar dentro de los informes periódicos de gestión, un análisis sobre el cumplimiento de los términos legales de respuesta, identificando el porcentaje de PQRS respondidas oportunamente, extemporáneamente y aquellas que permanezcan pendientes, con el fin de facilitar el seguimiento por parte de la alta dirección y de la Oficina de Control Interno y Gestión.
- Mantener las acciones preventivas implementadas por el Grupo de Gestión de Servicio al Ciudadano, como la emisión de alertas de vencimiento y el acompañamiento permanente a las dependencias, hasta tanto la plataforma tecnológica opere plenamente y permita realizar el seguimiento automatizado a la gestión y atención de PQRS.

Cordialmente,



ALID MARIA LINDARTE RINCON

Asesor Oficina de Control Interno y Gestión

Proyectó: Sulay Eliana Triana Castellanos – CPS Profesional Control Interno y Gestión 