



OFICINA DE CONTROL INTERNO

**INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRAMITE DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y
SUGERENCIAS PRESENTADAS ANTE EL INSTITUTO DE TRANSITO DEL ATLANTICO**

**PERIODO DE ENERO - JUNIO DE 2020
LEY 1474 DE 2.011 ART, 76.**

**PRESENTADO A:
SUSANA CADAVID BARROSPAEZ
DIRECTORA**

**YENERIS PATRICIA MOLINA MOLINA
Jefe de Control Interno**

JULIO DE 2020

BARRANQUILLA, ATLÁNTICO

INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS EN EL INSTITUTO DE TRANSITO DEL ATLANTICO

1. Introducción

En cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, el cual reza: *“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...”*

Para el presente seguimiento al trámite de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, se tomó una muestra de las presentadas ante el Instituto de Tránsito del Atlántico, en el periodo comprendido entre Enero y Junio del 2020 ; con el objetivo de determinar el cumplimiento en la oportunidad, la calidad de las respuestas 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.

2. Objetivos de la Auditoría

Evaluar y verificar el cumplimiento normativo relacionado con la atención a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias -PQRS del Instituto de Tránsito del Atlántico.

3. Alcance de la Auditoría

La evaluación y verificación se realizará del periodo comprendido entre el 1 ° de Enero a junio 30 de 2020.

4. Criterios

Constitución Política de Colombia, preámbulo; artículos 23, 74 y 209; artículo 54 de la Ley 190 de 1995; artículo 9°, inciso tercero, del Decreto 2232 de 1995; artículo 34 de la Ley 734 de 2002; artículo 15 de la Ley 962 de 2005; Ley 1437 de 2011; artículo 76 de la Ley 1474 de 2011; artículo 11 (literal h) de la Ley 1712 de 2014; Ley 1755 de 2015; Decreto 1081 de 2015, Anexo 2. “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”. Manual de procedimientos para el trámite de las PQRS de la entidad, Modelo Estándar de Control Interno MECI

5. Metodología

"El desarrollo de la presente auditoría se basará en el estudio de la totalidad de las PQRS radicadas por los siguientes medios del periodo correspondiente de enero a Julio de 2020: en la herramienta ORFEO y En el Correo Institucional información@transito.gov.co de tal manera que la confiabilidad sea del 100% sin existir margen de error a la hora de la emisión de apreciaciones dirigidas a identificar los niveles de cumplimiento en su atención.

Como insumo para la realización del presente informe de auditoría, se tendrán en cuenta los documentos publicados en la página web del Instituto, en el Modulo de Consultas del estado del Trámite, en el espacio diseñado para el acceso de los ciudadanos, en el LINK el link de Consulta al ciudadano; la información suministrada por las áreas que llevan a cabo el proceso del trámite de las PQRS y las demás áreas responsables de darle respuesta a las mismas.

6. Canales de información O Acceso

El Instituto de Tránsito del Atlántico garantiza la recepción de los derechos de petición, acceso a trámites y otros servicios, a través de sus diferentes canales de atención.

6.1 Atención personalizada

Los usuarios del ITA tienen a su disposición atención personalizada presencial en las sede Operativa ubicada en el Municipio de Sabanagrande, y en la sede administrativa ubicada en la Ciudad de Barranquilla, en donde pueden presentar derechos petición por medio de radiación escrita (oficio) En este primer semestre de la Vigencia 2020, la atención presencial fue suspendida desde finales del mes de marzo, atendiendo las disposiciones dictadas a Nivel nacional, y departamental por causa de la emergencia sanitaria por el COVID -19. Para solicitar citas en cuanto a trámites y servicios de tránsito se habilitó la línea telefónica 3233457070

6.2. Medios electrónicos

Con el propósito de brindar información y de atender las peticiones de los usuarios del ITA, la entidad cuenta con los siguientes medios electrónicos disponibles de forma permanente:

CANAL	MEDIO ELECTRONICO
Correo Institucional	informacion@transitodelatlantico.gov.co.
PQRS Sitio web	https://transitodelatlantico.gov.co/pqr/
Correo Servicio tercerizado – FOTO MULTAS	fiscalizacionatl@hotmail.com
ORFEO- Consulta estado radicados	https://orfeo.transitoatl.com.co/orfeo-3.8.0p/consultaWeb/

➤ Correo Institucional

El ITA en ocasión a la emergencia sanitaria Decretada por el Gobierno Nacional; para el primer semestre del 2020 se acogió al aislamiento preventivo obligatorio virtualizando sus servicios; y en el caso del servicio al cliente, para la atención al trámite de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, se habilitó el correo informacion@transitodelatlantico.gov.co, por medio de anuncio y publicación en la Página web de la entidad y redes sociales .

➤ PQRS Sitio web

Tal como lo establece el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 “..... *Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.*

Con respecto a lo anterior en la página web de la entidad se dispone para uso de la ciudadanía el siguiente link <https://transitodelatlantico.gov.co/pqr/>, para que se interpongan, Quejas, Reclamos, Solicitud de Información y Denuncias, estando ausente la opción de Sugerencias que permitan

analizarlas e implementar opciones de mejora en el servicio . Este formulario permite adjuntar archivos y solicita información de ubicación y contacto del usuario y redactar el un mensaje describiendo su solicitud.

Toda esta información es llevada directamente al correo Institucional informacion@transitodelatlantico.gov.co.

Observación No.1. En el Formulario Dispuesto en el Link de PQRS, para la atención de las solicitudes están las opciones dispuestas por la norma, pero no incluye la opción de sugerencias.

Recomendación: Se sugiere la inclusión de la opción de sugerencias en el formulario de las PQRS disponible en la Pagina Web de la entidad, colocar un buzón de sugerencias en las instalaciones de la atención al cliente, y crear mecanismos de encuestas de satisfacción al cliente.

➤ **Correo Servicio tercerizado – FOTO MULTAS**

Este correo es administrado y controlado por Construseñales y alimenta nuestro correo institucional

➤ **ORFEO- Consulta estado radicados**

Por medio de este enlace los usuarios pueden consultar el estado de sus Documentos, ingresando el número de radicado y aparece la siguiente pantalla:



- En verificación realizada en este seguimiento, se consultaron varios números radicados, entre esos el 20209980013762 asignado a la Subdirección operativa en donde el sistema arrojo efectivamente la respuesta de la petición, enlazando el radicado de entrada con el de salida, pero en la casilla estado de estado actual que se encuentra en amarillo, aparece que el documento está en trámite.

INFORMACIÓN DEL DOCUMENTO CON NÚMERO DE RADICADO 20209980013762 (Ver Imagen del documento)									
TIPO DOCUMENTO	COMUNICACIONES	REMITENTE	AMMO CONSTRUCCIONES S.A.S. - JADITH MERDOZA						
FECHA RADICADO	2020-02-05 09:24:36 19571455	DIRECCIÓN	CALLE 77E No. 87-143 CENTRO EMPRESARIAL LAS AMERICAS OFICINA 302						
ASUNTO	PERMISO DE CIRCULACION	SUBJ/SUBY	AMERICAS-BARRIOQUILA						
REF/OPTCO/CUENTA INT	-	ESTADO ACTUAL	En Trámite						
DOCUMENTOS ANEXOS									
TIPO	RADICADO	FECHA	ASUNTO	DETALLIZACION					
Salida	202009980013762	2020-02-10 09:01:51 52755495		Ver Imagen					
DATOS DE ENVÍOS REALIZADOS									
RADICADO	FECHA	Destinatario	DIRECCIÓN	DEPARTAMENTO	MUNICIPIO	TIPO DE ENVÍO	PLANTILLA	OBSERVACIONES	
202009980013762	2020-02-11 14:26:37 535619	AMMO CONSTRUCCIONES S.A.S.	CALLE 77E No. 87-143 CENTRO EMPRESARIAL LAS AMERICAS OFICINA 302	ATLANTICO	BARRANGOLLA	ENTREGA PERSONAL	81	RECEPCIONADO DIRECTAMENTE	

Observación No. 2: En la Consulta que realizan los ciudadanos al estado de su petición por la página del Instituto, en la parte que dice: estado del trámite resaltado en color anaranjado, aparece que la solicitud está en trámite; cuando realmente esta respondida porque en la parte de abajo aparece el número del radicado de respuesta.

- Se consultó el siguiente radicado 20209980054342 asignado a la oficina Jurídica por foto multas, y arroja el siguiente resultado: Petición en Trámite, pero en la parte posterior aparece el número de radicado de salida y no se visualiza la imagen de respuesta, por lo que se consultó en la herramienta ese número de radicado de respuesta y arroja la segunda imagen, “El número de radicado digitado no se puede consultar.”, porque este documento no fue Digitalizado, lo que no permite que el usuario lo pueda ver y que aparente, no se haya resuelto

Observación No. 3. Las solicitudes de información que se gestionan por la herramienta Orfeo tienen un radicado, de entrada y el radicado de salida no deja ver el documento, solo se ve el número del radicado, porque el funcionario responsable, no culmina el proceso de radicación en la herramienta y no son digitalizadas, lo que no le permite al usuario verlas.

TIPO	RADICADO	FECHA	ASUNTO	DIGITALIZACIÓN
Salida	20201100029841	2020-07-07 15:17:38.478736-05		

7. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos

Ley 1474 de 2011, art. 76 *Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. Reglamentado por el Decreto Nacional 2641 de 2012. 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*

El ITA se encuentra en proceso de organización de la gestión documental, Lo que incluye la actualización, implementación y uso de la herramienta Orfeo y demás herramientas para organizar el proceso y tramite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y toda la correspondencia en general.

Por lo anterior y para organizar y poder obtener estadísticas del comportamiento y tramite de las solicitudes, a fin de determinar la respuesta y oportunidad de respuesta de las mismas, se contrató una persona que se encargara del monitoreo y control de las entradas y salidas de correspondencia, usando reportes arrojados por la herramienta.

Esta Oficina solicito el reporte de estos seguimientos como herramienta para elaborar los informes semestrales que le corresponde evaluar, como lo establece el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011

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.

Se solicitó informe con los siguientes requisitos como mínimo: El tema o Asunto que origina la solicitud, fecha de recepción o radicación, el termino para resolverla, la dependencia responsable, el asunto, la fecha y numero de radicado del Oficio de respuesta, a lo que la subdirección administrativa y financiera responde:

El consolidado de las PQRS adjunto, comprende el período del 1 de enero al 30 de junio del año en vigencia. El documento se encuentra en formato de Excel, organizado por dependencia, cada hoja contiene 10 columnas:

- 1. Radicado:** número de radicado de entrada.
- 2. Tipo de documento:** tipificación del documento.
- 3. Usuario:** usuario del área responsable de dar respuesta a la PQRS.
- 4. Asunto:** tema a que hace alusión el contenido de la PQRS.
- 5. Fecha de radicación:** Fecha de entrada de la PQRS en el sistema ORFEO.
- 6. Remitente:** Solicitante de la PQRS.
- 7. Estado:** fase en que se encuentra la PQRS, si tiene respuesta, si no tiene respuesta, si no necesita respuesta.
- 8. Tipo de asunto:** tipificación del documento en petición, queja o reclamo.
- 9. Tiempo de respuesta:** plazo máximo de tiempo en que debe ser resuelta la PQRS.
- 10. Fecha de radicado de respuesta:** Fecha del radicado de salida de la PQRS.

Hay que tener en cuenta que la versión de la herramienta ORFEO que maneja el Instituto sólo permite exportar las estadísticas correspondientes de la columna 1 a la columna 6, es decir, que la información de la columna 7 a la 10 fueron consultadas en ORFEO una a una de forma manual.

Como parte de lo anterior se adjuntó la matriz , que no fue útil para que esta oficina pudiera realizar los análisis correspondientes, como lo son : la extemporaneidad en las respuestas , la totalidad por área, el asunto que más genera peticiones, etc porque el funcionario contratista que se encargó de

su consolidación, no relaciono las entradas con las salidas, no se determinó la fecha posible de respuesta, y por otro lado considero voluntariamente, que solicitudes podían ameritar respuesta y cuáles no.

El resultado final que más llamaba la atención en ese consolidado fue que en todas las áreas de la entidad la mayoría de las solicitudes que ingresaron durante el semestre no fueron respondidas, según el seguimiento del funcionario encargado del seguimiento, por lo que genero alerta en la en la Directora y se solicitó a cada área el ajuste de esta información, sin obtener respuestas hasta el momento.

Para verificar lo anterior se consultó en Orfeo una petición por el número de radicado, que según el consolidado no tiene respuesta, pero no se logró ver la respuesta por el número de radicado, si no por el nombre de la persona, lo que quiere decir que se generó un nuevo oficio, y no se enlazo con el radicado de entrada

Observación No. 4 La Oficina de gestión Documental o Atención al cliente, no está organizada, y no genera los reportes que se requieren para analizar el tratamiento que se le da a las PQRS en el instituto de Transito del Atlántico. Aunque la herramienta Orfeo en este momento no está siendo eficaz, y está en proceso de actualización, se debe buscar la manera de cumplir con la información solicitada, que sea veraz, y llenado todos los campos solicitados. Para ello se requiere personal con el conocimiento para llevar a cabo estas funciones y con la definición clara de sus obligaciones y periodicidad. No se está cumpliendo con varios requisitos de la normatividad relacionada en el cuadro de cumplimiento de Ley y no se está brindando el insumo para realizar este informe semestral.

Observación No. 5. Los Funcionarios del ITA no están Completando el proceso de salida de la documentación en la Herramienta de gestión documental.

8. Proceso de recepción de las PQRS:

El siguiente es el flujograma enviado por la Subdirección Administrativa y Financiera encargada del Trámite de las PQRS:

1 **Recepción:** se recibe la PQRS a través de la página web del ITA mediante el enlace Atención al Ciudadano opción Peticiones Quejas y Reclamos (PQRS) o directamente al correo electrónico informacion@transitodelatlantico.gov.co



Si es una consulta simple, se responde de forma inmediata.

2 **Registro / ingreso:** se carga el Documento enviado por el usuario en formato PDF en la herramienta ORFEO. Se genera un radicado de entrada.



3 **Distribución:** se direcciona al área Responsable.



4 **Trámite:** Se redirecciona al usuario Encargado de responder la PQRS.



5 **Radicado de salida:** Se anexa la respuesta de la PQRS. Se genera la respuesta a la PQRS con un radicado de salida asociado al radicado de entrada.



Se envía respuesta de la PQRS en físico y/o al correo electrónico del usuario.



6 Se genera el listado de entrega en ORFEO de la respuesta a la PQRS y se envía a la persona encargada, junto con el oficio de respuesta.



7 **Cargue de respuesta:** Se carga el PDF de respuesta, es decir el radicado de salida al radicado de entrada al cual está asociado.



8 **Consulta radicada de trámite:** el usuario puede consultar el estado o respuesta a la PQRS a través del siguiente enlace
<https://orfeo.transitoatl.com.co/orfeo-3.8.0p/consultaWeb/>



Como anteriormente se ha indicado el trámite de las PQRS durante la vigencia pasó de ser presencial y virtual, al ser solamente virtual, en donde toda la información de las solicitudes recibidas en la entidad es dirigida a un solo correo: informacion@transitodelatlantico.gov.co

Este correo es manejado por una sola persona, quien radica la petición, la asigna a la Oficina que él según su experiencia tiene y le responde al usuario comunicándole el número de radicado asignado a su solicitud.

De manera Alterna hace dúo con otra contratista, quien digitaliza toda la documentación radicada, Junto con sus anexos.

Es de importante dejar claro que el Instituto maneja un volumen grande de solicitudes, y que es una labor ardua la que viene desarrollando estos dos funcionarios y más porque este correo es para todas las solicitudes, incluyendo las que se presentaban en la sede operativa de Sabana grande, y que eran recibidas y radicadas por otra persona.

En el desarrollo de las verificaciones al mencionado correo se verifico que ingresan solicitudes de todo tipo, y algunas que son de información sencilla; este funcionario las responde, perdiéndose el control de contabilizar todo lo que llega; hasta ese tipo de solicitudes deben tener un tipo de control.

Por otro lado, no hay un manual o procedimiento documentado y actualizado para atender el trámite de las solicitudes que ingresan a la entidad, y más aun teniendo en cuenta que cuando comenzó la pandemia la entidad tuvo que resolver la atención al público de manera inmediata, e improvisar el uso del correo para tal fin; hacer las adecuaciones para trabajar desde casa y seguir brindándole a los ciudadanos el acceso a la información pública.

Con respecto a lo Anterior es de conocimiento de esta oficina que existe un manual para el trámite de las PQRS que solo fue colgado en la página del sistema de Gestión de Calidad, pero no hay evidencia que hubiese sido socializado; en cuanto a este requisito, la Jefe de la Oficina Jurídica Manifiesta que se está trabajando en la actualización del manual para el Trámite de las PQRS.

En cuanto a la efectividad de ese sistema, en las condiciones que hoy se presentan, para criterio de esta oficina, no es óptima debido a que se han recibido quejas al correo de la Directora del instituto, y al de la Oficina de Control Interno, por la no atención de las solicitudes, y más aún porque no se ha obtenido un informe claro para realizar este seguimiento semestral.

Volviendo al proceso de Recepción de las PQRS se debe mencionar que el correo institucional no solo es alimentado por la información que se recibe por el Link de PQRS en la PAGINA WEB; también a éste llegan las Peticiones u otro tipo de información que se recibe por el correo (fiscalizacionatl@hotmail.com) que es administrado por el prestador del servicio tercerizado de las foto multas- Comparendos electrónicos.

Trámite Solicitudes por Concepto de Foto multas:

Las Solicitudes que recibe el prestador del servicio tercerizado -Construseñales (Foto Multas) a través del Correo fiscalizacionatl@hotmail.com, tienen un trámite distinto, ya que las respuestas a las peticiones son proyectadas por el mismo.

En revisión al Correo Institucional informacion@transitodelatlantico.gov.co se pudo notar que Construseñales reenvía las solicitudes que recibe al ITA para que se radique en el sistema ORFEO ; , pero no se observa que reenvíe al correo electrónico la respuesta esas solicitudes que son de su

competencia para revisión y firma por parte del ITA . Tampoco estas respuestas son orfeadas para tener la certeza que fueron resueltas

Por lo anterior se indago al respecto en la Oficina Jurídica, y nos suministró el flujo de información, donde realiza el siguiente procedimiento en cuanto a foto multas:

- ✓ Al Oficina Jurídica le Asignan en radiación del ITA, Todo lo concerniente a foto multas,
- ✓ Se envían a contratista externo Construseñales para proyección de respuestas por parte de sus sustanciadores. (Construseñales NO **tienen Orfeo**, la remisión se realiza en físico o correo electrónico),
- ✓ Una vez proyectada la Respuesta, Construseñales las reenvía por correo electrónico o en físico al ITA para que sean revisadas y firmadas, por los funcionarios de su competencia, de la Siguiente manera:

SI LA PETICIÓN ESTÁ RELACIONADA CON EL PROCESO CONTRAVENCIONAL, SE ENVIA PARA REVISIÓN Y FIRMA DE LOS INSPECTORES. El ITA cuenta con tres funcionarios que realizan labores de Inspección; y en indagación realizada por esta oficina a la Inspectora Berlides Camargo con respecto a este trámite, manifiesta que, del mes de enero a marzo, recibían las respuestas de las peticiones proyectadas por Construseñales en físico, para su revisión y firma, y de la misma manera eran devueltas para su envío al usuario.

Así mismo se indago con los otros dos inspectores y manifiestan no haber recibido desde el mes de abril Peticiones por foto multas y además manifiesta que Construseñales hace uso de su firma mecánica para firmar estas solicitudes, sin que pasen a revisión por los funcionarios del ITA

SI LA PETICIÓN ESTÁ RELACIONADA CON EL COBRO COACTIVO, SE ENVÍA PARA REVISIÓN Y FIRMA DE LA OFICINA JURIDICA, al Correo electrónico del Abogado responsable de revisar: JOHNY VIZCAINO , Posteriormente, pasa a firma de la Jefe de Jurídica, y este funcionario a su vez , realiza él envío de las respuestas por correo certificado , o por el mismo correo electrónico

Antes de entrar en la emergencia sanitaria la concesión de CONSTRUSEÑALES se encargaba de realizar él envío a los usuarios de la correspondencia y archivar la

documentación, hoy día la Oficina Jurídica tiene el control de las respuestas por foto multa que le competen.

Observación No. 6 El trámite de las Solicitudes por concepto de Comparendo electrónico o foto multa foto multas no está organizado, no documentado, partiendo que en él interviene un tercero que administra y custodia toda la información relacionada y que, por esta razón, es quien proyecta

las respuestas a todas las solicitudes que por este concepto llegan. A su vez existen varios acontecimientos que impiden una justa organización que permita el control de la documentación y la oportunidad en la respuesta:

- La herramienta Orfeo aún no está funcionando en su totalidad
- Las tablas de Retención Documental aún no ha sido parametrizada en la herramienta Orfeo.
- Construseñales no tiene ACCESO A ORFEO
- Las solicitudes por foto multas que ingresan a la entidad tiene radicado de entrada y no de salida
- No hay control en el envío de las respuestas, ni en la determinación de la oportunidad de la misma, no se puede mirar la trazabilidad
- Al tener el tercero la firma mecánica de una funcionaria, se pierde todo control de esas peticiones
- El Trámite de Solicitudes por Concepto de Foto Multas no está reglamentado
- No hay una asignación correcta por competencia de las peticiones, puesto que todo lo que se relacione con foto multa es asignado para respuesta a la oficina Jurídica, y solo debe ser lo de su competencia

9. Consolidación Información

Como se manifestó anteriormente, la consolidación de la Información que permita verificar la trazabilidad de las peticiones y solicitudes por los distintos conceptos y en especial las solicitudes por foto multas, no atendió los requerimientos que exige las siguientes normas y no se tomó como insumo para este informe.

Las siguientes son razones que influyeron en la deficiencia de la información:

1. No actualización, parametrización y manejo del software ORFEO
2. Falta de personal O personal no capacitado para realizar el seguimiento y alimentar el software
3. Falta de Organización del área y asignación de tareas documentadas
4. Falta de procedimientos
5. Desconocimiento de la norma

La respecto de la consolidación de información, la norma relacionada cita lo siguiente:



Norma	Descripción normativa	Cumplimiento MJD			Observación OCI
		Si	No	Parcial	
Ley 190 de 1995, artículos 54	Artículo 54º.- Las dependencias a que hace referencia el artículo anterior (Dependencia de quejas y reclamos y/o Atención al Ciudadano) que reciban las quejas y reclamos deberán informar periódicamente al jefe o director de la entidad sobre el desempeño de sus funciones, los cuales deberán incluir: 1. Servicios sobre los que se presente el mayor número de quejas y reclamos, y			X	Se verificó la realización y envío por correo electrónico a la Directora del informe consolidado de peticiones, quejas y reclamos -PQRS correspondiente al Primer Semestre del 2020 por parte del área encargada, pero no se verificó en el mismo un reporte del servicio sobre el que se presente el mayor número de quejas reclamos y sugerencias
	Artículo 54º - 2. Principales recomendaciones sugeridas por los particulares que tengan por objeto mejorar el servicio que preste la entidad, racionalizar el empleo de los recursos disponibles y hacer más participativa la gestión pública. Decreto Nacional 2232 de 1995.		X		En los informes consolidados de PQRS correspondientes al primer semestre del 2020 no se presentan recomendaciones, no hubo sugerencias por no se ofrece la opción a los ciudadanos que interpongan sugerencias en el formulario de PQRS y en general la matriz de PQRS, no presenta Recomendaciones ni sugerencias. La Oficina de Control Interno recomienda que desde el punto de vista de la efectividad, el informe consolidado de PQRS incluya un análisis de impacto a las sugerencias de los ciudadanos, que muestre la gestión adelantada por la entidad en atención a éstas
Decreto 2232 de 1995	Artículo 9º., Item 3 - Actividades del jefe. En desarrollo de las anteriores funciones el jefe de esta dependencia deberá: Presentar el informe de que trata el artículo 54 de la Ley 190 de 1995. Este informe debe ser presentado con una periodicidad mínima trimestral, al jefe o director de la entidad		X		La Subdirección administrativa y financiera, encargada de la atención al cliente y/o gestión Documental, porque la entidad como tal no tiene una oficina de asistencia al cliente, NO presenta un consolidado trimestral.. La Oficina de Control Interno, recomienda la presentación de este Informe de manera Trimestral a la Directora de la entidad según los requerimientos del artículo 4 de la Ley 990 /1995
Ley 962 de 2005, artículo 15	Artículo 15. Derecho de turno. Los organismos y entidades de la Administración Pública Nacional que conozcan de peticiones, quejas, o reclamos, deberán respetar estrictamente el orden de su presentación, dentro de los criterios señalados en el reglamento del derecho de petición de que trata el artículo 32 del Código Contencioso Administrativo, sin consideración de la naturaleza de la petición, queja o reclamo, salvo que tengan prelación legal. Los procedimientos especiales regulados por la ley se atenderán conforme a la misma. Si en la ley especial no se consagra el derecho de turno, se aplicará lo dispuesto en la presente ley.			X	El funcionamiento de la herramienta Orfeo permite generar un registro en forma consecutiva – Radicado de las PQRS allegadas a la entidad. Para el desarrollo de la presente auditoría se generaron los reportes de la totalidad de PQRS allegadas al Instituto de Tránsito del Atlántico, del período comprendido entre Enero Y Junio del 2020, estableciéndose que se tiene asignado número consecutivo, y una fecha en orden cronológico; esta oficina no pudo Determinar si se respetó el turno de la petición para darle respuesta por que no se obtuvo la información necesaria.
Ley 1437 de 2014	Artículo 7 Deberes de las autoridades en la atención al público. 4. Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la ordenada atención de peticiones, quejas, denuncias o reclamos, sin perjuicio de lo señalado en el numeral 6 del artículo 5º de este Código.	X			El funcionamiento de la herramienta Orfeo permite generar un registro en forma consecutiva – Radicado de las PQRS allegadas a la entidad. Para el desarrollo de la presente auditoría se generaron los reportes de la totalidad de PQRS allegadas al Instituto de Tránsito del Atlántico, del período comprendido entre Enero Y Junio del 2020, estableciéndose que se tiene asignado número consecutivo, y una fecha en orden cronológico; esta oficina no pudo establecer si se respetó el turno de la petición para darle

					respuesta por que no se obtuvo la información necesaria
					Así mismo, en el espacio designado para la atención presencial de usuarios por ventanilla, se cuenta con un sistema de turnos - digiturno a fin de respetar lo dispuesto normativamente.
	5. Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente.			X	Al revisar la página web del Instituto en el espacio ubicado en la parte superior se encuentra el botón de Transparencia y Acceso a Información Pública, se encuentra toda la información relacionada: <i>En cumplimiento a la Ley 1712 del 6 de marzo de 2014 el Instituto de Tránsito del Atlántico, pone a disposición de la ciudadanía y grupos de interés la siguiente información con el ánimo de garantizar el derecho de acceso a la información pública. No hay Una carta Como tal, por eso en la presente auditoria la Oficina de Control Interno, sugiere la apropiación de este requisito en cumplimiento de lo establecido en el ítem 5 del artículo 7 de la Ley 1734 de 2011</i>
Ley 1712 de 2014, artículo 11	Artículo 11. Información mínima obligatoria respecto a servicios, procedimientos y funcionamiento del sujeto obligado. Todo sujeto obligado deberá publicar la siguiente información mínima obligatoria de manera proactiva: h) Todo mecanismo de presentación directa de solicitudes, quejas y reclamos a disposición del público en relación con acciones u omisiones del sujeto obligado, junto con un informe de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta del sujeto obligado.			X	Al ingresar al portal web Instituto de Tránsito del Atlántico se puede ubicar un espacio denominado "Atención al Ciudadano" que, al ser abierto, conduce a una nueva pestaña que, entre otros servicios, contiene una casilla para "peticiones, quejas y reclamos"; al acceder a ella, se encuentran discriminadas cada una de las solicitudes que puede elevar el ciudadano dependiendo de sus necesidades (Solicitud, queja, reclamo denuncia, pero no está incluida la sugerencia). https://transitodelatlantico.gov.co/pqr/ En cuanto a los informes de las solicitudes y denuncias radicadas, los términos de respuesta y los traslados por competencia, no se han publicado en la página web de la entidad

Observación No 7: Basado en el cumplimiento de los requisitos establecidos en la normatividad legal relacionada, el Instituto de Tránsito del Atlántico, está incumpliendo con los requisitos de los siguientes artículos:

Ley 190 de 1995, Artículo 54º.- Las dependencias a que hace referencia el artículo anterior (Dependencia de quejas y reclamos y/o Atención al Ciudadano) que reciban las quejas y reclamos deberán informar periódicamente al jefe o director de la entidad sobre el desempeño de sus funciones, los cuales deberán incluir:

1. Servicios sobre los que se presente el mayor número de quejas y reclamos, y sugerencias
2. Principales recomendaciones sugeridas por los particulares que tengan por objeto mejorar el servicio que preste la entidad, racionalizar el empleo de los recursos disponibles y hacer más participativa la gestión pública. Decreto Nacional 2232 de 1995.

Decreto 2232 de 1995 Artículo 9º., Ítem 3 - Actividades del jefe. En desarrollo de las anteriores funciones el jefe de esta dependencia deberá: Presentar el informe de que trata el artículo 54 de la Ley 190 de 1995. Este informe debe ser presentado con una periodicidad mínima trimestral, al jefe o director de la entidad

Ley 1437 de 2011 Artículo 7 Deberes de las autoridades en la atención al público: 5. Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente

10. Relación de Solicitudes I Semestre 2020

A falta de unas estadísticas veraces por parte de los encargados de la información, y teniendo en cuenta el gran volumen de solicitudes que se presentan en la entidad, se solicitó a cada dependencia el consolidado de sus propias estadísticas, que deben llevar a menar de control, cumpliendo las obligaciones que tienen como servidor público establecidas principalmente en la ley 734 del 2000; no solo para evitar futuras sanciones propias, también, salvaguardando la imagen de la entidad y de su directora

De la Información solicitada las siguientes dependencias enviaron las estadísticas:

Oficina jurídica:

Solicitud	Cantidad Respondida	Extemporaneidad
Peticiones por Cobro Foto Multas, proyectadas Construseñales	1677	No se Informa
Peticiones por Cobro Derechos de Tránsito cobro coactivo derechos de tránsito y comparendo físico- Proyectadas ITA	125	No se Informa
Peticiones atendidas directamente Oficina jurídica	1275	No se Informa
Total Peticiones	3077	
Tutelas	318	

En el desarrollo del presente seguimiento, se considera pertinente atender algunas recomendaciones de la Jefe de la oficina jurídica, que permitan asignar de manera correcta lo que es de competencia de su área, para lo cual realiza la siguiente manifestación que se dejara como una observación más de este informe.

Observación No. 8: Es necesario que los asuntos se relacionen expresamente por el usuario al momento de radicar, a los tres conceptos que se manejan en el área jurídica, a saber, DERECHOS DE TRÁNSITO, COMPARENDO FÍSICO, COMPARENDO ELECTRÓNICO, para que de esa forma quede predeterminado en la plataforma de Orfeo y que el ejercicio de reasignación sea más fácil y práctico.

11. Recomendaciones

Del resultado del presente seguimiento, resultaron ocho observaciones que deben ser objeto de análisis y seguimiento a las acciones que debe implementar el área encargada en este caso la Subdirección Administrativa y Financiera

Por lo tanto me permito recomendar las siguientes acciones a fin de corregir, o mejorar las observaciones detectadas:

1. Organizar la estructura del área de gestión Documental, asignado funciones, responsabilidades y personal idóneo y competente para las distintas actividades como lo son radicación, consolidación de información, elaboración de informes con recomendaciones,

2. Actualizar y parametrizar en la herramienta ORFEO el estado del trámite cuando un usuario lo consulta
3. Ajustar el Formulario del PQRS dispuesto en la página web del instituto, incluyendo la opción de sugerencias
4. Realizar Informes consolidados cada tres meses con los requisitos de la normatividad legal relacionada en el requerimiento normativo
5. Crear el procedimiento de control a las peticiones por foto multas y asignación de estas al área jurídica e inspectoras
6. Instalar la herramienta de gestión documental del ITA al prestador de servicios Contraseñares
7. Ajustar las tablas de atención documental a los requerimientos por área
8. Capacitar al personal en el manejo de la herramienta Orfeo
9. Exigir al personal asociar el radicado de entrada con el de salida
10. Cumplir los siguientes requisitos de Ley:

Ley 190 de 1995, Artículo 54º.- Las dependencias a que hace referencia el artículo anterior (Dependencia de quejas y reclamos y/o Atención al Ciudadano) que reciban las quejas y reclamos deberán informar periódicamente al jefe o director de la entidad sobre el desempeño de sus funciones, los cuales deberán incluir:

1. Servicios sobre los que se presente el mayor número de quejas y reclamos, y sugerencias
2. Principales recomendaciones sugeridas por los particulares que tengan por objeto mejorar el servicio que preste la entidad, racionalizar el empleo de los recursos disponibles y hacer más participativa la gestión pública. Decreto Nacional 2232 de 1995.

Decreto 2232 de 1995 Artículo 9º., Item 3 - Actividades del jefe. En desarrollo de las anteriores funciones el jefe de esta dependencia deberá: Presentar el informe de que trata el artículo 54 de la Ley 190 de 1995. Este informe debe ser presentado con una periodicidad mínima trimestral, al jefe o director de la entidad

Ley 1437 de 2011 Artículo 7 Deberes de las autoridades en la atención al público: 5. Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente

Atentamente

ORIGINAL FIRMADO

YENERIS PATRICA MOLINA MOLINA
Oficina de Control Interno ITA



Instituto de
Tránsito del
Atlántico

-