

 <p>Instituto de Tránsito del Atlántico</p>	<p>INFORME DE AUDITORÍAS DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN</p>	<p>Código: ECI –F04 Versión: 1 Fecha Aprobación: 10-09-2018</p>
---	---	---

**INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DE LAS PQRS
Plan Anual de Auditorias – Auditoría Interna de Gestión
II SEMESTRE DEL 2020**

	Instituto de Tránsito del Atlántico	INFORME DE AUDITORÍAS DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN	Código: ECI -F04
			Versión: 1
			Fecha Aprobación: 10-09-2018

INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRATAMIENTO DE LAS PQRS PARA EL II SEMESTRE DEL 2020

Fecha Emisión del Informe :	DIA 29	MES 01	AÑO 2021
Aspecto Evaluable:	Trámite y Atención a las Peticiones, Quejas , Reclamos y Sugerencias		
Auditado:	Subdirección Administrativa y Financiera/ atención a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias		
Objetivo de la Auditoria:	Evaluar y verificar el cumplimiento normativo relacionado con la atención a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias -PQRS del Instituto del Tránsito del Atlántico		
Alcance de la auditoria:	Respuestas dadas por el ITA a las PQRS durante el periodo comprendido entre el 01 de Julio al 30 de Diciembre de 2020, según consolidado de solicitudes generado del Sistema de Administración Documental ORFEO . Procedimientos y políticas al respecto		
Criterios de la Auditoria :	Constitución Política de Colombia, preámbulo; artículos 23, 74 y 209; artículo 54 de la Ley 190 de 1995; artículo 9º, 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 (ítem 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		
Metodología:	Revisión Documental. Entrevista virtual con funcionarios. Análisis de los resultados obtenidos de las PQRS radicadas en el primer semestre del año 2020. Realizar un balance general de la gestión de las PQRS, con el fin de identificar oportunidades de mejora		
Auditor Líder- Jefe Oficina de Control Interno	YENERIS PATRICIA MOLINA MOLINA		

Reunión de Apertura						Ejecución de la Auditoría					Reunión de Cierre				
Día	14	Mes	01	Año	2021	Desde	14/01/21 D / M / A	Hasta	29/01/21 D / M / A	Día	29	Mes	01	Año	2021

INTRODUCCIÓN

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 76 Ley 1474 de 2011, reglamentado por el Decreto Nacional 2641 de 2012 la Oficina de Control Interno (OCI) presenta el informe semestral de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) correspondiente al periodo comprendido entre 01 de Julio al 31 de diciembre de 2020.

El presente documento busca brindar información detallada sobre las PQRS recibidas por los diferentes canales habilitados por la Entidad, así como el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas de cada una de las dependencias, oficinas y/o direcciones regionales.

 <p>Instituto de Tránsito del Atlántico GOBERNACIÓN DEL ATLÁNTICO</p>	<p>INFORME DE AUDITORÍAS DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN</p>	<p>Código: ECI -F04 Versión: 1 Fecha Aprobación: 10-09-2018</p>
--	---	---

La información (base de datos de PQRS) fue suministrada por la Subdirección Administrativa y Financiera con base en el informe consolidado de peticiones, generado por la herramienta documental ORFEO Implementada por el ITA con fecha de corte de 31 de diciembre del 2020.

Es importante tener en cuenta que durante este periodo se expidió el Decreto 491 de 2020 "Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica"; mediante el artículo 5º estipuló la ampliación de términos para atender las peticiones, donde se dispuso lo siguiente "Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así: Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

- (i) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.
- (ii) Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción.

Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en el presente artículo expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto en este artículo. En los demás aspectos se aplicará lo dispuesto en la Ley 1437 de 2011. Parágrafo. La presente disposición no aplica a las peticiones relativas a la efectividad de otros derechos fundamentales."

Antecedentes : En el informe de seguimiento del primer semestre, la OCI llegó a las siguientes conclusiones:

En el ITA la Gestión Documental que cubre la dependencia de PQRS, NO está organizada y se debe a que no cuenta con el engranaje de los elementos que la deben conformar como lo son:

- ✓ las herramientas tecnológicas actualizadas
- ✓ El personal suficiente para atender la demanda de solicitudes
- ✓ Personal capacitado para manejar la herramienta y clasificar la información para asignarla de manera Correcta según la competencia
- ✓ Tablas de retención Documental con los asuntos definidos y estandarizados
- ✓ Control a Construseñales en tiempos de respuesta, y envíos
- ✓ Proceso de radicación completo
- ✓ Elaboración y socialización de procedimientos y directrices completos
- ✓ Generación de informes y seguimientos periódicos.

En desarrollo del presente trabajo de seguimiento se solicitó una consolidación con unos requisitos mínimos productos de una directriz del gobierno nacional, pero este informe no fue consistente para tomarlo como base de análisis en la verificación de la oportunidad de respuestas de las solicitudes, por lo que se decidió solicitar a cada dependencia su propio consolidado, sin obtener un trabajo completo.

No se está controlando la asociación entre entradas y salidas, sobre todo las que proyecta Construseñales, y cuando un usuario desea consultar en la página web, obviamente no encuentra las respuestas que en muchos casos ya fueron efectivas.

Así las cosas, me permito decir que el trámite de las Peticiones, Quejas, Reclamos y sugerencias en el Instituto de transito del atlántico, carece de controles por la dependencia responsable y por los líderes de Proceso, deben diseñar su propio autocontrol

 <p>Instituto de Tránsito del Atlántico</p>	<p align="center">INFORME DE AUDITORÍAS DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN</p>	<p>Código: ECI -F04 Versión: 1 Fecha Aprobación: 10-09-2018</p>
--	--	---

Sabiendo que aún no se cuentan con todos los elementos que se requieren; es pertinente reconocer que ya se realizó una contratación para actualizar la versión de la herramienta Orfeo y se está trabajando en la actualización de las tablas de Retención Documental por dependencia.

Por todo lo anterior es menester que la dependencia encargada realice un plan de mejoramiento, con las recomendaciones que en este informe se presentan, con los plazos establecidos para su ejecución, ya que el proceso de PQRS en el ITA, aún tiene abierta la auditoria a este proceso de la vigencia pasada.

A continuación se detalla la estructura del Informe:

1. Canales de Atención
2. Solicitudes Recibidas
3. Peticiones
4. Quejas ,Reclamos y denuncias

DESARROLLO DEL SEGUIMIENTO Y ANALISIS

1. CANALES DE ATENCION O ACCESO

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

✓ Atención Presencial

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 Cuidad de Barranquilla, en donde pueden realizar sus trámites de consulta y cancelación de Derechos de tránsito, y comparendos tanto físicos como electrónicos.

Además, en la sede operativa de Sabanagrande, se realizan de manera presencial la mayoría de trámites relacionados con el Registro Único Nacional de Tránsito RUNT, por lo que se decidió no agendar la atención al público como se hizo en el primer semestre, ya que durante el segundo semestre a razón de los descuentos autorizados 'por el gobierno nacional y por la Asamblea Departamental en materia de tasa vehicular y comparendos, el cumulo de gente

✓ 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 ELECTRÓNICO
PQRS Sitio web	https://transitodelatlantico.gov.co/pqr/
ORFEO- Consulta estado radicados	https://orfeo.transitoatl.com.co/orfeo-3.8.0p/consultaWeb/

➤ Correo Institucional

El ITA para el primer semestre del 2020 se acogió al aislamiento preventivo obligatorio virtualizando sus servicios; y en el de la atención al trámite de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, se habilitó el correo informacion@transitodelatlantico.gov.co,

 <p>Instituto de Tránsito del Atlántico</p>	<p align="center">INFORME DE AUDITORÍAS DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN</p>	<p>Código: ECI –F04 Versión: 1 Fecha Aprobación: 10-09-2018</p>
--	--	---

por medio de anuncio y publicación en la Página web de la entidad y redes sociales. Por medio de este correo se recibían las solicitudes y se radicaban en el sistema Orfeo, para su control por medio de la reasignación a la dependencia correspondiente y su posterior respuesta radicada igualmente y su envío por correo Electrónico de cada dependencia.

Actualmente este correo funciona para incentivar a los usuarios a que diligencien sus solicitudes a través del Link de PQRS de la página web, por medio de la generación de un mensaje automático donde se envía este enlace al usuario.

Otro e mail que se ubica en la Página web es el de Comparendos Electrónicos: fiscalizacionatl@hotmail.com, el cual no es de control del instituto, es manejado por el operador Construseñales y los usuarios no lo deberían usar, por lo que lo más conveniente sería deshabilitarlo.

➤ PQRS Sitio web

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 el siguiente link <https://transitodelatlantico.gov.co/pqr/>, para que se interpongan, solicitudes, y en el cual se despliega una lista de opciones, entre las cuales están: peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, sugerencias, felicitación.

Además, se realizaron los siguientes ajustes: Tipo de remitente; tipo de solicitud; clasificación previa, autorización de medio de envío la política de protección de datos; y el procedimiento especial de solicitud con identificación reservada"- Ley 1712 de 2014.

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 a la Herramienta Orfeo, para radicación automática a la dependencia correspondiente según el tipo de asunto seleccionado por el usuario, y envío de número de radicado al solicitante.

➤ Herramienta ORFEO

Uso de la herramienta:

La herramienta venía desactualizada desde hacía mucho tiempo y por ello no se podían realizar los controles que requerían para obtener una mejor organización e información de las solicitudes que ingresaban al ITA, Es por ello, que se contrató una actualización, la cual comenzó a funcionar en el mes de diciembre permitiendo obtener mejores y mayores resultados. Es por esta razón que actualmente no podemos contar con la optimización esperada, pero si se notan los avances y ventajas de la misma, viéndose reflejada en un menor cumulo de solicitudes, ya que al permitir el enlace con el link de PQRS, evita el trabajo manual y dispendioso que se venía realizando desde el correo de Informacion@transitodelatlantico.gov.co

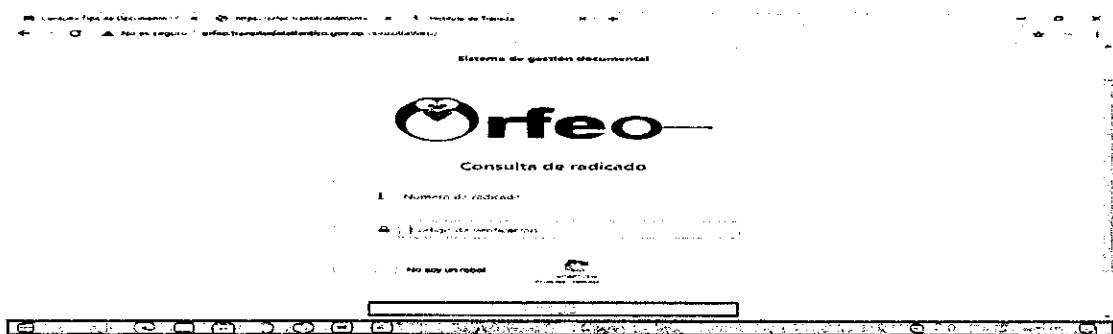
A lo Cual la Subdirección Administrativa y Financiera, informa: "*Con la implementación del nuevo ORFEO, se disminuyó notablemente durante el de Diciembre que los usuarios encargados de dar trámite a las respuestas NO tipificaran el asunto, lo que generaba demora en el consolidación del informe, ya que se debían abrir casi que todos los archivos para poder entender de qué se trataba la solicitud , sin embargo , a pesar de que son muy pocos los casos (14) estos ya no deberían presentarse por lo que se revisaran los casos puntuales .*"

 <p>Instituto de Tránsito del Atlántico GOBERNACIÓN DEL ATLÁNTICO</p>	<p>INFORME DE AUDITORÍAS DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACION</p>		<p>Código: ECI –F04 Versión: 1 Fecha Aprobación: 10-09-2018</p>
--	---	--	---

Consulta estado Documentos:

Por medio de este enlace los usuarios pueden consultar el estado de sus Documentos, ingresando a <https://orfeo.transitodelatlantico.gov.co/consultaWeb/>, e insertando el número de radicado asignado a su solicitud y el código de verificación enviado, Debe aparecer la siguiente pantalla.

No obstante lo anterior, aún no se pueden consultar las salidas de respuestas generadas por foto multas, hasta tanto el operador Construseñales, no esté utilizando la herramienta Orfeo; Y de igual modo no se pueden consultar las solicitudes de otros asuntos, que aunque se hayan resuelto, no completaron todos los pasos de registro en la herramienta que permita la verificación y visualización de las respuestas con sus radicados de salida .



➤ 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 trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y toda la correspondencia en general.

Este proceso, está liderado por la Subdirección Administrativa y Financiera, quien dispone de contratistas para el manejo del trámite de las PQRS, y la actualización y mantenimiento de la herramienta Orfeo.

Reportes de la Oficina que lleva la Organización de las PQRS :

En cumplimiento de sus funciones, la oficina de Control Interno solicita el reporte de estos seguimientos como herramienta para elaborar los informes semestrales que 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.

La información se solicitó con los requisitos como mínimo: El tema o Asunto que origina la solicitud; fecha de recepción o radicación; el término para resolverla; la dependencia responsable; el asunto; la fecha y numero de radicado del Oficio de respuesta, solicitud que fue atendida de tal modo.

	Instituto de Tránsito del Atlántico	INFORME DE AUDITORÍAS DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN	Código: ECI -F04
			Versión: 1
			Fecha Aprobación: 10-09-2018

2. SOLICITUDES RECIBIDAS

En Información suministrada por la Subdirección Administrativa y Financiera, dependencia encargada de la organización y Trámite de las PQRS , se establecen 9 dependencias encargadas de dar respuesta a las distintas solicitudes que ingresan al ITA, en donde de manera global se recibieron del periodo de Julio a diciembre **8.279 solicitudes**, de las cuales **1.903** se muestran en el informe “no necesitan respuestas”, es decir son comunicaciones distintas a Peticiones, quejas, reclamos, y denuncias. De estas solicitudes, **3.990 No tiene respuestas**. A continuación, se muestra la distribución de estas solicitudes por dependencia:

Registro total de solicitudes por dependencia y el detalle de trámite de respuesta

NO	AREA	TOTAL REGISTROS	No tienen respuesta	No necesitan respuesta	Tiene respuesta	Respuesta por correo	Responde Construseñales
1	SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	296	266	26	4	0	0
2	GESTION DE RECURSOS DE INFRAESTRUCTURA	493	4	489	0	0	0
3	SUBDIRECCION OPERATIVA	157	63	14	80	0	0
4	INSPECCIÓN DE TRÁNSITO	250	143	64	40	1	2
5	DIRECCION	80	28	23	29	0	0
6	JURIDICA	5391	2935	454	764	0	1238
7	SERVICIOS DE TRÁNSITO	934	492	219	222	1	0
8	GESTIÓN FINANCIERA	602	22	580	0	0	0
9	GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	76	37	34	5	0	0
Total		8279	3990	1903	1144	2	1240

Total registros: se incluyen peticiones, quejas, reclamos, denuncias, comunicaciones generales entre dependencias, fallos, tutelas, y otro tipo de comunicaciones externas.

No tienen respuesta: El análisis que realiza la oficina que organiza este trámite, estableció que 3990 solicitudes No tiene donde se incluyen Peticiones, quejas, reclamos y denuncias

No necesita Respuesta: Están Incluidos comunicaciones generales entre dependencias, fallos, tutelas, y otro tipo de comunicaciones externas. Tutelas fallo, judiciales.

Detalle por dependencia:

SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA		
TOTAL	296	Tipo Solicitud
No tienen respuesta	266	peticiones, quejas solicitud de Devolución de dinero
No necesitan respuesta	26	cuentas de cobro, comunicaciones internas
Con respuesta	4	peticiones

SERVICIOS DE TRÁNSITO		
TOTAL	934	Tipo Solicitud
No tienen respuesta	486	Peticiones de Julio Agosto
respuesta por correo	1	Petición de Agosto
No necesitan respuesta	219	Comunicados, ordenes de Judiciales
Con respuesta	228	Peticiones



**INFORME DE AUDITORÍAS DE
SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN**

Código: ECI -F04

Versión: 1

Fecha Aprobación: 10-09-2018

GESTIÓN DE RECURSOS DE INFRAESTRUCTURA		
TOTAL	493	Tipo Solicitud
No tienen respuesta	4	peticiones de agosto, nov y dic
No necesitan respuesta	489	Cuentas de cobro
Con respuesta	0	0

GESTIÓN FINANCIERA		
TOTAL	602	Tipo Solicitud
No tienen respuesta	22	peticiones
No necesitan respuesta	580	cuentas de cobro
Con respuesta	0	0

SUBDIRECCION OPERATIVA		
TOTAL	157	Tipo Solicitud
No tienen respuesta	63	Peticiones, quejas de julio a Dic
No necesitan respuesta	14	Informes
Con respuesta	80	peticiones

GESTIÓN DE TALENTO HUMANO		
TOTAL	76	Tipo Solicitud
No tienen respuesta	37	Peticiones , denuncia
No necesitan respuesta	34	comunicados, cuenta de cobro
Con respuesta	5	peticiones

INSPECCIÓN DE TRÁNSITO		
TOTAL	250	Tipo Solicitud
No tienen respuesta	143	Peticiones, queja , reclamos
No necesitan respuesta	64	Comunicados, aclaratoria de comparendos
Con respuesta	40	Peticiones
Respuesta por correo electrónico	1	Peticiones
Emite respuesta construseñales	2	Peticiones

JURIDICA		
TOTAL	5391	Tipo Solicitud
No tienen respuesta	2935	peticiones, quejas reclamos, tutelas
No necesitan respuesta	453	Fallos y notificaciones judiciales
Respuesta construseñales	1238	peticiones
Con respuesta	764	peticiones, quejas reclamos
No se identificó usuario	1	

DIRECCION		
TOTAL	80	Tipo Solicitud
No tienen respuesta	28	Peticiones y reclamo
No necesitan respuesta	23	Comunicaciones internas, circulares
Con respuesta	29	Peticiones

Registro por dependencia y tipo de asunto PQRD y Tutelas

NO	AREA	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMO	DENUNCIA	TUTELAS
1	SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	269	2	0	0	0
2	GESTION DE RECURSOS DE INFRAESTRUCTURA	4	0	0	0	0
3	SUBDIRECCION OPERATIVA	142	1	0	0	0
4	INSPECCIÓN DE TRÁNSITO	187	1	1	0	0
5	DIRECCION	56	0	1	0	0
6	JURIDICA	3919	38	2	0	31
7	SERVICIOS DE TRÁNSITO	695	6	24	0	0
8	GESTIÓN FINANCIERA	22	0	0	0	0



9	GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	40	0	0	1	0
	Total	5334	48	28	1	31

En el segundo semestre del 2020 se recibieron 5.334 Peticiones, 48 Quejas, Reclamos 28, una denuncia y 31 Tutelas.

3. PETICIONES

Peticiones tipificadas como tales en ORFEO

	Área	Peticiones	Resueltas	No resueltas	No necesita respuesta	Resuelve construseñales
1	SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	269	4	264	1	0
2	GESTION DE RECURSOS DE INFRAESTRUCTURA	4	0	4	0	0
3	SUBDIRECCION OPERATIVA	142	80	62	0	0
4	INSPECCIÓN DE TRÁNSITO	187	42	141	4	0
5	DIRECCION	56	29	27	0	0
6	JURIDICA	3919	745	2886	1	287
7	SERVICIOS DE TRÁNSITO	695	204	464	27	0
8	GESTIÓN FINANCIERA	22	0	22	0	0
9	GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	40	5	35	0	0
	Total	5334	1109	3905	33	287

Total de Peticiones recibidas: 5334 de las cuales 1109 Fueron Resueltas, según los reportes del sistema ORFEO

Peticiones No Respondidas: 3905, no se respondieron, en donde le correspondía a Construseñales resolver 948, los cuales en el informe aparecen sin tipo de asunto pero se asume que son peticiones, mas 287 que están tipificadas como peticiones, para un total de 1.235 que son de resorte de Construseñales y de las cuales no se tiene radicado de salida, por lo que el usuario no puede realizar la consulta del estado de su trámite por la página web.

El resto de peticiones No respondidas corresponden a las que tramitan las distintas dependencias del ITA, la cuales, según explicación de la Subdirectora administrativa y Financiera, se presenta un alto volumen porque en el proceso de radicación en el Orfeo, no completan el trámite de registro que permite la visualización y consulta del radicado de salida o respuesta.

Lo anterior debido a que en el sistema Orfeo se registran tanto entradas como salidas para llevar la trazabilidad del trámite y garantizar que efectivamente se le haya atendido la solicitud del peticionario, sin embargo el envío real del documento de respuesta se realiza actualmente por correos institucionales que cada área crea para tal fin.

Así las cosas es imposible que por medio de la información brindada por el área encargada, se establezca realmente en número de peticiones no respondidas, por lo que se solicitó a cada área un informe detallado al respecto y no se obtuvo respuesta al mismo.

No Necesita Respuesta: Se encuentra en el informe 33 solicitudes tipificadas como peticiones, pero en estado: No necesita respuesta, lo que quiere decir que aún hay falencias en la identificación del tipo de solicitud.

Oportunidad en la respuesta a las peticiones:

 GOBERNACIÓN DEL ATLÁNTICO	Instituto de Tránsito del Atlántico	INFORME DE AUDITORÍAS DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACION	Código: ECI –F04
			Versión: 1
			Fecha Aprobación: 10-09-2018

La oportunidad en la respuesta a peticiones se determina por la fecha de radicado de salida, aunque en el caso de la gestión de la correspondencia en el ITA esto varía debido las siguientes condiciones que impiden medir con exactitud la extemporaneidad de todos las peticiones, quejas, reclamos o denuncias que se respondieron por las siguientes circunstancias:

- ❖ No todos los oficios de respuestas completan el último paso de radicación de salida en ORFEO, por tal razón en el informe aparecen sin respuesta
- ❖ Las respuestas gestionadas por Construseñales No completan la radiación en ORFEO
- ❖ La evidencia de envío Real, no es la información arrojada por ORFEO, esta se da por los correos de los procesos
- ❖ En la matriz de suministrada por el área encargada,

Es por ello que en este informe no se pudo consolidar una estadística consolidada para determinar la oportunidad en las respuestas de las peticiones, sin embargo, se escogieron algunas peticiones y se observó que se respondieron fuera del tiempo, es decir después de los 20 días.

RADICADO	ASUNTO	FECHA RADICACION	REMITENTE	ESTADO	FECHA RADICADO DE RESPUESTA	TIPO DE ASUNTO	TIEMPO DE RESPUESTA	Extemporaneidad en dias	Dependencia
20209980071852	solicitud de información	2020/08/03 08:36:16	henry fernandez castellanos	20201100035901	01-09-2020 14:21 PM	PETICIÓN	15 DÍAS		
20209980072352	LEVANTAMIENTO EMBARGO	2020/08/04 08:14:47	ricardo andres santamaría sandova!	20201100036101	01-09-2020 14:26 PM	PETICIÓN	15 DÍAS		7 Jurídica
20209980115372	DERECHO DE PETICIÓN	2020/11/05 00:36:35	JAINER ENRIQUE PEREZ NORIEGA	20201100054471	30/11/2020 12:16	PETICIÓN	15 DÍAS		6 Jurídica
20209980111142	Solicito prescripción del cobro del impuesto de la vigencia 2004, 2005, 2006, 2007, 2008, 2009, 2010, 2011, 2012, 2013, 2014 PLACA: RBJ-091	2020/11/06 10:23:10	CARMEN ALCIRA YARURO SANCHEZ	20201100055411	02-12-2020 14:28 PM	PETICIÓN	15 DÍAS		5 Jurídica
20209970014022	PETICION VEHICULO PLACA GDC883	2020/11/06 07:56:24	GIOVANNI SILVA URUETA	20202060054541	30-11-2020 13:03 PM	PETICIÓN	15 DÍAS		4 Serv de transito
20209980110462	DERECHO DE PETICON ACTUALIZACION RUNT LYH248	2020/11/06 13:11:47	LUIS FELIPE PARRA CARO	20202060054571	30-11-2020 13:22 PM	PETICIÓN	15 DÍAS		4 Serv de transito
202042100130552	derecho de peticon comparendo físico	09/12/2020 14:12:28	sr	202153000000011	2021-01-08 10:50:29,176389	PETICIÓN	15 DÍAS		9 Contravenciones
202042100130682	PETICIÓN - COMPARENDO FÍSICO	09/12/2020 16:12:42	FREDDY ADOLFO ACOSTA AGUILAR	202153000000021	2021-01-08 15:22:32.805063	PETICIÓN	15 DÍAS		9 Contravenciones
202042100130282	PETICIÓN - TRAMITE	09/12/2020 10:12:04	HERMOGENES MANOTAS VILLAFAÑE	202153000000031	2021-01-08 16:06:11.009663	PETICIÓN	15 DÍAS		9 Contravenciones



Quejas, Reclamos y Denuncias :

Quejas: En el segundo semestre del 2020, se recibieron 48 Quejas, de las cuales solo se resolvieron 9 y no tienen respuesta 39. Esta información fue obtenida del sistema, ORFEO, y como sucede con las peticiones, no se puede establecer si en realidad fueron resueltas o no, debido a la falta de completitud del registro en la herramienta.

A continuación se muestra el número de quejas allegadas por área , en donde se puede observar que en el área jurídica es donde más quejas se recibieron y esto obedece a comparendos .

NO	AREA	QUEJAS	RESUELTA	NO TIENE RESPUESTA
1	SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	2	0	2
2	SUBDIRECCION OPERATIVA	1	0	1
3	INSPECCIÓN DE TRÁNSITO	1	0	1
4	JURIDICA	38	6	32
5	SERVICIOS DE TRÁNSITO	6	3	3
	Total Quejas	48	9	39

Reclamos: Se recibieron 27 reclamos de los cuales según informe, 13 están resueltos y 14 no resueltos

NO	AREA	RECLAMOS	RESUELTA	NO RESUELTA
1	DIRECCION	1	0	1
2	INSPECCION DE TRANSITO	1	0	1
3	JURIDICA	2	0	2
4	SERVICIOS DE TRÁNSITO	24	14	10
	Total	27	13	14

Al respecto la 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

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

Quejas Y Reclamos:

- En este semestre se presentaron 48 quejas y 27 reclamos, y la mayoría se refiere al cobro que la entidad gestiona por concepto de comparendos, es decir él envió de comunicación de deudas pendientes por comparendos, cuando no procede, dado que los usuarios alegan no poseer licencia de conducción y mucho menos ningún tipo de vehículo.
- Otro motivo de quejas se refiere a la inoportunidad en el tiempo de respuesta de un derecho de petición, por diversos conceptos como el embargo de cuentas, en donde los usuarios manifiestan que ya se encuentran al día con sus obligaciones

	Instituto de Tránsito del Atlántico	INFORME DE AUDITORÍAS DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN	Código: ECI-F04
			Versión: 1
			Fecha Aprobación: 10-09-2018

Principales recomendaciones sugeridas por los particulares

- Los ciudadanos son reiterativos en que al marcar los números de teléfonos que aparecen en la página WEB, casi NUNCA son respondidos, lo que causa malestar a los usuarios.
 - Mejorar los tiempos de respuesta de las peticiones es una de las sugerencias más allegadas

Denuncias: Como se puede observar se recibió una denuncia y según el Informe de la oficina encargada; en el sistema Orfeo no aparece respondida.

NO	AREA	DENUNCIAS	RESUELTA	NO RESUELTA
1	GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	1	0	1

4. SEGUIMIENTO PLAN DE MEJORA DE AUDITORIA ANTERIOR

El siguiente es el monitoreo a las actividades resultantes del plan de auditoria producto de la auditoria al trámite de las PQRS correspondiente al primer semestre del 2020:

Actividades a realizar Sub. Ad y Finan	Avances	Recomendación
Determinar el procedimiento del buzón de sugerencias del ITA	Se incluyó la opción de sugerencias en el formulario de las PQRS disponible en la Página Web de la entidad; se realizó formato de sugerencias, se creó procedimiento de atención de buzón de Q, R, S, F; se creó mecanismo de satisfacción al usuario mediante encuestas realizadas en la sede operativa y administrativa del ITA distintas sedes. Se aporta formato y procedimiento de Q,R,S,F	Observación Cerrada: Se recomienda Colocar en ambas sedes el buzón de sugerencias y rendir informes trimestrales al respecto a la dirección y a la OCI, informando las principales causas que generan las quejas y servicios de quejas, reclamos y sugerencias
Implementar el sistema Orfeo a Construseñales	A Construseñales se le instaló ORFEO y se le realizó capacitación; En el mes de Diciembre se le instaló la nueva versión del, sin embargo se solicitó nueva capacitación para el mes de enero, debido la nueva actualización. Se aporta Evidencia de capacitación	Observación Cerrada , sin embargo se monitoreara, en el próximo seguimiento, que la implementación produzca los resultados esperados
Definir el Procedimiento de las PQRS que permita la clasificación y consolidación de las PQRS que ingresan en las distintas áreas y hacerlo público dando cumplimiento al artículo 54 de la Ley 190 de 1995, a la circular externa No. 001 de 2011 del Concejo Asesor del Gobierno Nacional , Ley 1474 de 2011 , art 76 y al Decreto 2232 de 1995 art 9, ítem 3	Aunque el manual de PQRS, se encuentra publicado, es de conocimiento de esta Oficina que se le están realizando ajustes, los cuales deben atender algunas recomendaciones realizadas anteriormente	Observación Sigue abierta , hasta lograr los ajustes requeridos
Definir el procedimiento de las solicitudes por foto multas	Efectivamente se evidencio el procedimiento de devolución de Títulos Judiciales, sin embargo, este debe estar inmerso en el manual de PQRS, ya que las solicitudes por foto multas no solo se relacionan con la devolución de dinero; así mismo, se debe definir el recorrido o trámite que se da a todas las solicitudes que se reciben por este concepto, teniendo en cuenta que la respuestas de estas, dependen de un tercero y el recorrido del trámite es distinto.	Observación sigue abierta, hasta completar el ajuste integral del manual de PQRS, en este tema, ya que este trámite depende de un operador externo y la solicitud realiza un recorrido distinto



Expedir y publicar en la página web del Instituto , una carta de trato digno al usuario, según la Ley 11437 de 2011 art. 7.	Se evidencio la aprobación de la carta de trato digno de usuario.	<u>Observación Cerrada</u>
Procedimiento de tratamiento de Quejas	Se evidencio el procedimiento de Quejas en formato aprobado en comité de Gestión	<u>Observación Cerrada</u> , Sin embargo, <i>se recomienda la inclusión de lo descrito en este procedimiento formato en el manual integral de PQRS</i>
Actualización Orfeo	Se evidencio la actualización del sistema Orfeo y la capacitación a todos los funcionarios	<u>Observación Cerrada</u> ,

5. Conclusiones

El proceso que se realiza con la Gestión de la correspondencia en el ITA, ha ido evolucionando a paso lento, sin controles efectivos que permitieran obtener estadísticas confiables y exactas, empezando por la demora en la aprobación de las tablas de Retención Documental por parte del Comité de Archivo Departamental; Desactualización de la Herramienta Orfeo e insuficiencia de Personal.

Fortalezas: Compromiso para mejorar el trámite por parte de la Dirección y Subdirección Administrativa y Financiera (área encargada el trámite de las PQRS). Líderes de proceso que apoyan la gestión realizada.

Actualización del ORFEO y capacitaciones

Debilidades: Falta más Compromiso de los funcionarios por aprender a realizar la gestión en la herramienta documental; falta de personal en la Oficina Jurídica, que presenta el mayor número de; solicitudes; falta de Control del envío real de la correspondencia

Aspectos de Mejora: Insistir en las capacitaciones, hasta que el personal maneje totalmente el uso de la herramienta de gestión documental; incluyendo los operadores externos; crear un mecanismo de envío de la correspondencia por ORFEO.

6. Recomendaciones:

- ✓ Continuar con los avances del plan de mejora de la auditoria pasada, culminando las actividades que aún siguen abiertas, según lo sugerido en el Punto cinco de este informe.
- ✓ Dentro de las recomendaciones realizadas en la auditoria anterior sigue abierta la actualización del Manual de PQRS , porque muchas actividades han cambiado como lo es el uso que actualmente tiene el correo Informacion@transitodelatlantico.gov.co ; el enlace del Link de PQRSD Con Orfeo ; el uso o no uso del correo fiscalizacionatl@hotmail.com; el trámite que realmente se lleva con los operadores ITA Y Construseñales ; incluir las sugerencias, y el procedimiento a seguir ; el tiempo de respuesta según el Decreto 491 del 2020, etc.
- ✓ Capacitar al personal en el uso de ORFEO, para que completen el último paso de registro que permite ver el radicado de salida y así contar con estadísticas más reales
- ✓ Permitir lo antes posible el uso de la Herramienta Orfeo al Operador Construseñales para que realice el trámite de respuesta de las solicitudes por este sistema y evite el trabajo manual y dispendioso que en este momento se está realizando
- ✓ Encontrar el mecanismo de llevar el control tanto de las salidas por ORFEO, Como del envío real al usuario, mientras se realiza el desarrollo en la herramienta, que permita este envío desde la misma plataforma que genera el Oficio.



- ✓ Capacitar el personal que tipifica la correspondencia en el tipo de asunto, ya que se observó que se tipificaron algunas solicitudes como petición y en el estado se colocó que no necesitaba respuesta
- ✓ Capacitar al personal en la reasignación de la correspondencia, ya que solicitudes que corresponden a las inspectorías son enviadas a la Oficina Jurídica, se debe tener conocimiento para distinguir la parte contravencional, de la parte relacionada con el cobro.
- ✓ Implementar la firma Digital para agilizar el proceso de firmas en la herramienta Orfeo, que simplifique el proceso
- ✓ Con la Nueva Versión de Orfeo, realizar monitoreo periódicos de la completitud de los pasos de radicación; así mismo monitorear las peticiones, quejas, reclamos y denuncias no respondidas
- ✓ Informar a la Dirección y a esta Oficina los monitoreos realizados por el área encargada en cuanto al grado de oportunidad de las respuestas, lo no respondido y los responsables.
- ✓ Tener en cuenta que el Decreto 491 del 2020 modificó el término para dar respuestas a las peticiones
- ✓ Desvincular de la página WEB del correo fiscalizaciónatl@hotmail.com

YENERIS PATRICIA MOLINA MOLINA
JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO
INSTITUTO DE TRANSITO DEL ATLANTICO