



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

I SEMESTRE 2021

**JULIO
2021**

**Oficina de Control
Internoo**

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

Para el presente seguimiento, se tomó una muestra de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias presentadas ante el Instituto de Transito del Atlántico, en el periodo comprendido entre 01 Enero y el 30 de Junio del año 2021. 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.

Normatividad

- Artículo 23 de la Constitución Nacional
- Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011
- Artículo 14 de la Ley 1437 de 2011
- Ley 1755 de 2015
- Artículo 5 del Decreto 491 de 2020

Es importante tener en cuenta que durante este periodo se expidió el Decreto 491 de 2020, 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.”

Fuentes de información

El sistema de gestión documental ORFEO, el cual recopila todas las peticiones ingresadas a través del correo formulario PQRS, de la página web.

Actualmente la entidad no está recibiendo ningún tipo de solicitud de manera presencial, todo se gestiona por medio de link de PQRS de la página WEB

I ATENCIÓN A LAS SOLICITUDES RECEPCIONADAS A TRAVÉS DEL APlicativo ORFEO

De acuerdo con la información suministrada por el funcionario encargado de consolidar la información proveniente del Sistema de Gestión Documental “ORFEO”, se pudo establecer que dentro del periodo objeto de evaluación (Enero – Junio de 2021), en el ITA se presentó el siguiente comportamiento en el trámite de las solicitudes:

Tabla No. 1 Diferencia entre entradas y salidas de solicitudes

SOLICITUDES		DIFERENCIA ENTRE ENTRADAS Y SALIDAS	
ENTRADAS	SALIDAS	No necesita respuesta	No tiene respuesta
10419	8915	238	1266

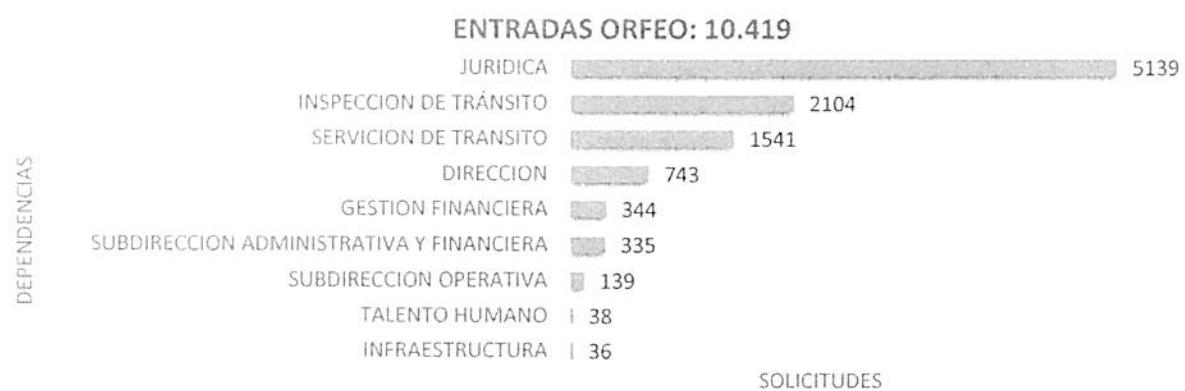
Tabla No. 2 Clasificación de solicitudes

DEPENDENCIA	DENUNCIAS	QUEJAS	RECLAMOS	PETICION	SUGERENCIAS	OTRAS	TOTAL
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA	1	5	90	239	0	0	335
INFRAESTRUCTURA	1	0	0	6	0	29	36
SUBDIRECCION OPERATIVA	1	1	1	125	2	9	139
SERVICIO DE TRANSITO	4	32	207	1.296	2	0	1.541
GESTION FINANCIERA	0	9	39	149	1	146	344
GESTION DE TALENTO HUMANO	0	0	1	33	0	4	38
JURIDICA	30	96	313	4.682	11	7	5.139
INSPECCION	19	39	158	1.877	2	9	2.104
DIRECCION	2	21	76	606	4	34	743
TOTALES	58	203	885	9.013	22	238	10.419

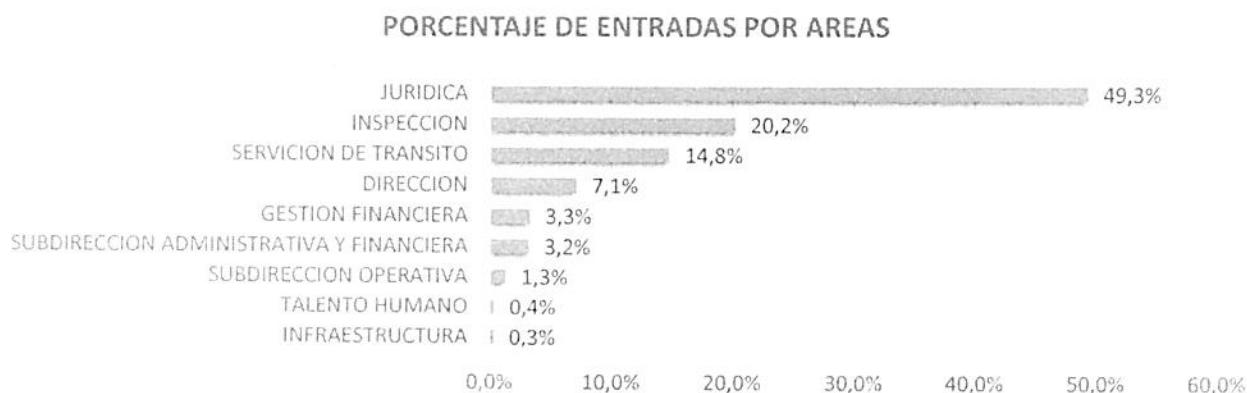
De lo anterior se observa que el mayor número de solicitudes corresponde a las peticiones, seguida de los reclamos , las quejas , las denuncias y sugerencias respectivamente .

1. **Entradas de las PQRSD:** Mediante consulta realizada al sistema ORFEO, el reporte por dependencias generó la entrada de **10.419 SOLICITUDES** peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y otras solicitudes (Cuentas de cobro, recibos oficiales de impuestos, remisión de pólizas, oficios de embargos y solicitud de bonos pensionales), distribuidas así:

Gráfica No. 1



Gráfica No. 2



Una vez analizada la información, se observa que para el periodo evaluado se aumentó el número de peticiones con relación al seguimiento del segundo semestre de 2020 .

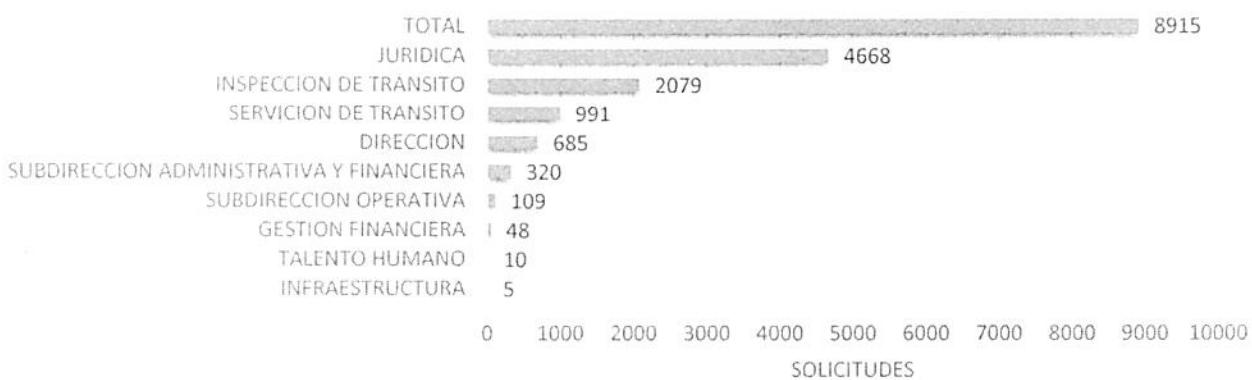
Se observa que las areas que mas reciben solicitudes son: Juridica con el 49.3 % , Inspeccion con el 20.2 % y servicio de transito con el 14.8 % , esta ultima por encima de las 1.500 solicitudes.

2. **Salidas de las PQRSD:** Conforme con los registros en el sistema ORFEO, en el periodo objeto del presente seguimiento, se dió trámite a un total de 8.915, es decir salidad, entre las cuales se encuentran peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

Del total de entradas 10.419 solicitudes, 238 no necesitaban respuesta, lo que significa que el numero de salidad debe oscilar en 10.181, empero el comportamiento real de salidas es de 8915 , lo que significa que 1266 quedaron sin responder.

Gráfica No. 3

SALIDAS DE SOLICITUDES



La gráfica muestra la totalidad de las salidas de ORFEO, incluídas las respuestas a radicados del periodo anterior, entre las dependencias que se destacan con mayor numero de contestaciones, se encuentran el Grupo de Juridica, Inspeccion, y servicio de transito, siendo esta tendencia semejante al numero de entradas , aunque no en su totalidad.

Tabla No. 3 clasificación de las salidas según tiempo de respuesta

TIPO PQRSD	RESPONDIDA A TIEMPO	RESPUESTA EXTEMPORANEA
DENUNCIAS	26	26
QUEJAS	66	100
RECLAMOS	340	378
PETICION	3523	4436
SUGERENCIAS	9	11
OTROS	0	0
TOTALES	3964	4951
TOTAL	8915	

De las PQRSD que tienen respuesta, el 44% fue contestado a tiempo y el 56% restante, tuvo una respuesta extemporánea.

3. **PQRDS sin respuesta :** Durante el periodo de seguimiento el Sistema ORFEO, reporta que 1.266 PQRSD NO fueron resueltas a corte de este periodo:

Tabla No. 4 PQRDS sin respuesta

DEPENDENCIA	NO TIENEN RESPUESTA	VENCIDAS	Dentro del tiempo para responder
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA	15	5	10
INFRAESTRUCTURA	2	2	-
SUBDIRECCION OPERATIVA	21	12	9
SERVICIO DE TRANSITO	550	299	251
GESTION FINANCIERA	150	91	59
GESTION DE TALENTO HUMANO	24	23	1
JURIDICA	464	125	339
INSPECCION DE TRANSITO	16	13	3
DIRECCION	24	15	9
TOTALES	1.266	585	681

De las PQRSD que NO fueron respondidas el 46% se encontraban vencidas, mientras que el 54% aún se encontraba dentro el término legal de respuesta.

A continuación se encuentra el gráfico y la tabla detallada por dependencias, de las solicitudes que NO tienen respuesta, vigentes y no vigentes con corte a 30 de junio.

Gráfica No. 4

Solicitudes que No tienen respuesta: 1266

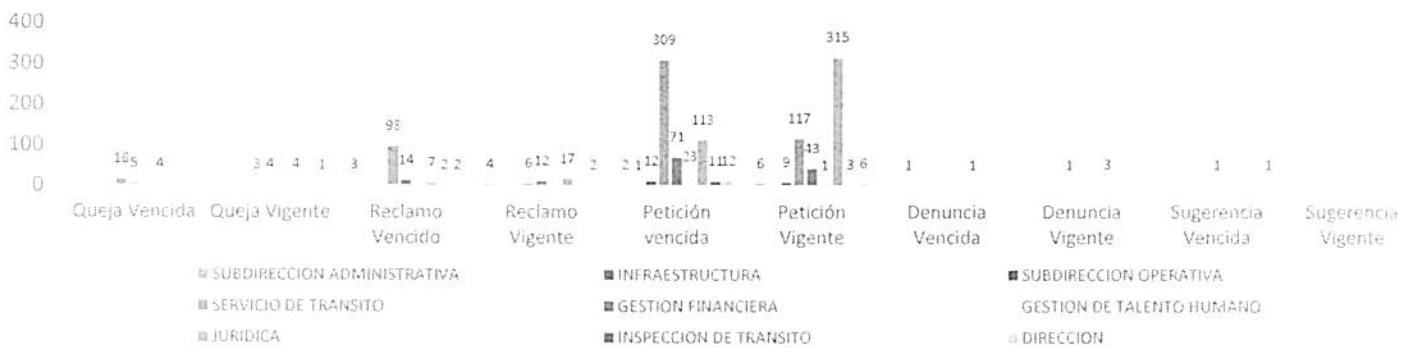


Tabla No. 5Ssolicituds pqrs sin respuesta- Dentro del termino para responder / termino vencido

DEPENDENCIA	Queja		Reclamo		Petición		Denuncia		Sugerencia		Total NO tiene respuesta
	Vencida	En el Termino	Vencida	En el Termino	Vencida	En el Termino	Vencida	En el Termino	Vencida	En el Termino	
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA			3	4	2	6					15
INFRAESTRUCTURA					1		1				2
SUBDIRECCION OPERATIVA					12	9					21
SERVICIO DE TRANSITO	16	3	98	6	309	117		1			550
GESTION FINANCIERA	5	4	14	12	71	43			1		150
GESTION DE TALENTO HUMANO					23	1					24
JURIDICA	4	4	7	17	113	315	1	3			464
INSPECCION DE TRANSITO			2		11	3					16
DIRECCION		1	2	2	12	6			1		24
TOTALES	25	12	126	41	554	500	2	4	2	0	1.266
TOTALES POR TIPO PQRSD	37		167		1054		6		2		

II ATENCION A LAS PETICIONES

Durante el periodo evaluado se radicaron 9.013 peticiones, de las cuales la oficina juridica, inspección y servicio de transito, recepcionaron la mayor cantidad.

Gráfica No. 5

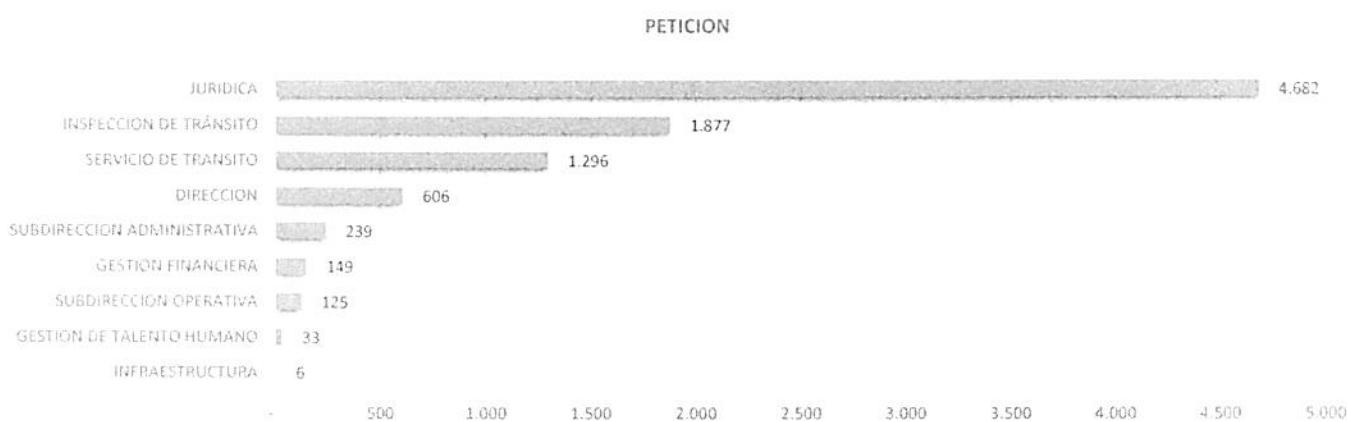
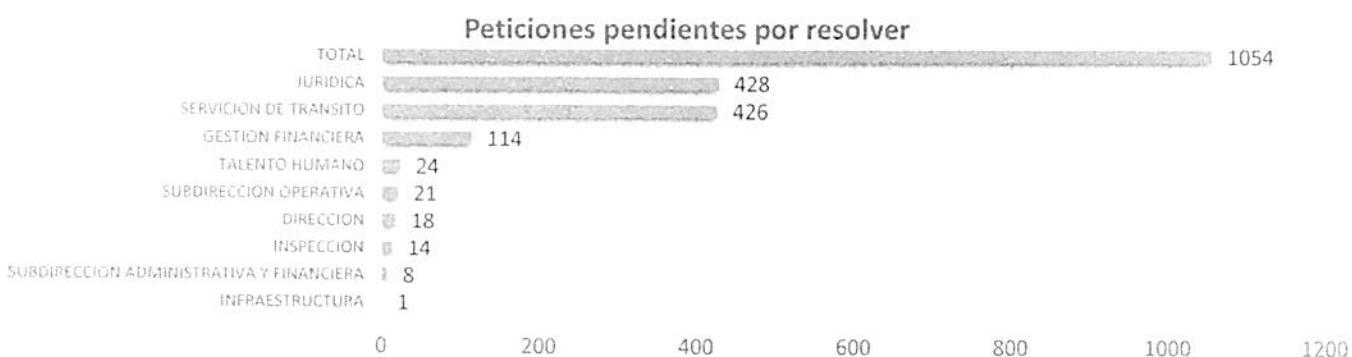


Tabla No. 6 Peticiones tramitadas por dependencia: Con respuesta- Sin respuesta

DEPENDENCIA	No. Recibidas	Con Respuesta			Sin Respuesta		
		Dentro del termino	Fuera del termino	Total	Dentro del termino	Fuera del termino	Total
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA	239	145	86	231	6	2	8
INFRAESTRUCTURA	6	2	3	5		1	1
SUBDIRECCION OPERATIVA	125	58	46	104	9	12	21
SERVICIO DE TRANSITO	1296	609	261	870	129	297	426
GESTION FINANCIERA	149	6	29	35	43	71	114
GESTION DE TALENTO HUMANO	33	8	1	9	1	23	24
JURIDICA	4682	1419	2835	4254	315	113	428
INSPECCION DE TRANSITO	1877	1050	813	1863	3	11	14
DIRECCION	606	226	362	588	6	12	18
TOTALES	9013	3.253	4.436	7959	512	542	1054

- Peticiones pendientes por resolver :** De las 9.013 peticiones que ingresaron quedaron pendientes por resolver 1.054 a corte de este informe, de las cuales 512 se encontraban dentro del termino para responder y 542 y estaban fuera de termino, es decir extemporaneas

Grafico No 6



De las peticiones que quedaron sin responder no se obtuvo información, el encargado de la consolidación de la misma se encontraba en esta gestión a la fecha de corte de este informe, Se espera que a corte de Julio se obtenga la información.

2. **Peticiones resueltas de manera extemporánea:** Dentro de las 7959 peticiones que se resolvieron, 4.436 se respondieron de manera extemporánea, esto teniendo en cuenta el criterio fijado en el informe estadístico suministrado por el encargado de realizar seguimiento al trámite.

III ATENCION A LAS QUEJAS

En el primer semestre del 2020 se recibieron 203 quejas de las cuales se interpuso el mayor número ante la oficina Jurídica, Inspección y Servicio de Transito respectivamente.

De las 203 quejas que se recibieron 166 se resolvieron y 37 quedaron pendientes, sin respuesta, a corte de este periodo.

Se consultaron las siguientes quejas con radicados:

- 20214210010672 , clasificada por cobro coactivo, pero es un petición reiterativa por la no contestación de una petición solicitada el 15 de febrero , reenviada a construseñales en ese tiempo para su respuesta, pero de la cual no se pudo observar la contesta ya que en ese momento construseñales no tenía instalado ORFEO , cosa que hoy día si se puede verificar; sin embargo esta última solicitud con fecha de entrada Junio 4 , se respondió en Julio 22
- 202142100101932 Embargo a una persona que hace seis meses había realizado traspaso a persona indeterminada , se le respondió dentro del tiempo – cartera ITA y se concedió la razón , se le envió oficio de desembargo
- 202142100052342 queja en marzo 23 y relamo el 24 de marzo por retraso en un trámite de traslado de cuenta, solicitado mediante una petición el 4 de marzo.
- 202142100112812 queja contra funcionario del ITA , aun sin respuesta

Tabla No. 7 Quejas Recibidas/Resultadas/sin respuesta

DEPENDENCIA	No. Recibidas	Con Respuesta			Sin Respuesta		
		Dentro del termino	Fuera del termino	Total	Dentro del termino	Fuera del termino I	Total
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA	5	5	0	5	0	0	0
INFRAESTRUCTURA	0			0			0
SUBDIRECCION OPERATIVA	1		1	1			0
SERVICIO DE TRANSITO	32	10	3	13	3	16	19
GESTION FINANCIERA	9			0	4	5	9
GESTION DE TALENTO HUMANO	0			0			0
JURIDICA	96	24	64	88	4	4	8
INSPECCION DE TRANSITO	39	24	15	39			0
DIRECCION	21	3	17	20	1		1
TOTALES	203	66	100	166	12	25	37

1. **Quejas pendientes por resolver :** Durante el periodo quedaron pendientes por resolver 37 quejas, de las cuales 12 quedaron por responder dentro del termino y 25 por fuera del mismo .
2. **Quejas resueltas de manera extemporánea:** Dentro de las 166 quejas que se resolvieron, a 100 de estas se les dio respuesta fuera del tiempo.

IV ATENCION A LOS RECLAMOS

En el primer semestre, se recibieron 885 reclamos de los cuales se respondieron 718 y 167 quedaron sin responder a corte del presente informe, según los tiempos estimados por el encargo de realizar los reportes del trámite a la oficina de control interno. Se consultaron algunos reclamos con número de radicado:

*202142100108842 de Junio 17 reclamo porque le están cobrando impuestos de vigencias anteriores que ya cancelo el usuario hace años.

* 202142100077382 de abril 12, donde el usuario manifiesta que el 4 de abril solicito un desembargo y aun no le han resuelto, y pregunta que entonces cual es el tiempo de respuesta.

* 202142100070232 reclamo por la No notificación de comparendo electrónico

Tabla No. 8 Reclamos Recibidos: Con respuesta /sin respuesta

DEPENDENCIA	No. Recibidas	Con Respuesta			Sin Respuesta		
		Dentro del término de 30 días	Fuera del término de 30 días	Total	Dentro del término de 30 días	Fuera del término de 30 días	Total
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA	90	65	18	83	4	3	7
INFRAESTRUCTURA	0			0			0
SUBDIRECCION OPERATIVA	1	1	0	1			0
SERVICIO DE TRANSITO	207	70	33	103	8	96	104
GESTION FINANCIERA	39	2	11	13	12	14	26
GESTION DE TALENTO HUMANO	1		1	1			0
JURIDICA	313	101	188	289	18	6	24
INSPECCION DE TRANSITO	158	82	74	156		2	2
DIRECCION	76	19	53	72	2	2	4
TOTALES	885	340	378	718	44	123	167

- Reclamos pendientes por resolver :** Durante el periodo quedaron pendientes por resolver 167 reclamos, de los cuales 44 quedaron por resolver dentro del término y 123 por fuera del mismo .
- Reclamos resueltos de manera extemporánea:** Dentro de los 718 reclamos que se resolvieron, a 378 de estos se les dio respuesta fuera del tiempo.

V ATENCION A LAS DENUNCIAS

En el primer semestre del 2020 se recibieron 58 denuncias, de las cuales se interpuso el mayor número ante la oficina Jurídica, Inspección y Servicio de Transito respectivamente.

De las denuncias que se recibieron 52 se resolvieron y 6 quedaron pendientes, sin respuesta, a corte de este periodo.

Se consultaron las siguientes denuncias con radicados:

*202142100049052 Denuncia por supuesta suplantación de identidad, usuaria alega que el vehículo de Placas EUM422, por el cual el Tránsito departamental la embargó, no es de su propiedad.

*202142100052712 Persona denuncia que en el SIMIT está reportada con 5 comparendos de noviembre y diciembre del 2020, sin embargo, ella nunca había visitado el departamento del Atlántico. En este caso se le dio la razón al denunciante.

Tabla No. 9 Denuncias Recibidas: Con respuesta/sin respuesta

DEPENDENCIA	No. Recibidas	Con Respuesta			Sin Respuesta		
		Dentro del término de 30 días	Fuera del término de 30 días	Total	Dentro del término de 30 días	Fuera del término de 30 días	Total
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA	1	1		1	0	0	0
INFRAESTRUCTURA	1			0		1	1

SUBDIRECCION OPERATIVA	1		1	1			0
SERVICIO DE TRANSITO	4	1	2	3	1		1
GESTION FINANCIERA	0			0			0
GESTION DE TALENTO HUMANO	0			0			0
JURIDICA	30	6	20	26	3	1	4
INSPECCION DE TRANSITO	19	5	14	19			0
DIRECCION	2	1	1	2			0
TOTALES	58	14	38	52	4	2	6

VI ATENCION A LAS SUGERENCIAS

En el primer semestre del 2020 se recibieron 22 sugerencias, de las cuales se interpuso el mayor número ante la oficina Jurídica y Dirección.

De las 22 sugerencias recibidas 20 se resolvieron y 2 quedaron pendientes, sin respuesta, a corte de este periodo.

Se consultaron las siguientes quejas con radicados:

* 202142100062662: El usuario sugiere que en los soportes de los pagos en línea se muestre la identificación del vehículo (placa) ya que en el recibo no aparece en ningún lado que el pago es sobre el vehículo de placa euy168. Solo cuenta con el recibo de la transacción del banco Davivienda. Anexa copias del banco y del Instituto de Tránsito donde no aparece la placa.

*202142100017052: Sugiere que hayan más opciones de pago con diferentes bancos, cuando va a realizar el pago por PSE solo le da la opción del banco Davivienda y su cuenta pertenece al banco Popular. Ha intentado comunicarse por el teléfono fijo y no se cuenta con la opción para que le conteste un asesor.

Tabla No. 10 Sugerencias recibidas: Con respuesta / sin respuesta

DEPENDENCIA	No. Recibidas	Con Respuesta			Sin Respuesta		
		Dentro del término de 30 días	Fuera del término de 30 días	Total	Dentro del término de 30 días	Fuera del término de 30 días	Total
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA	0			0			0
INFRAESTRUCTURA	0			0			0
SUBDIRECCION OPERATIVA	2	2		2			0
SERVICIO DE TRANSITO	2	2		2			0
GESTION FINANCIERA	1			0		1	1
GESTION DE TALENTO HUMANO	0			0			0
JURIDICA	11	2	9	11			0
INSPECCION DE TRANSITO	2		2	2			0
DIRECCION	4	2	1	3	1		1
TOTALES	22	8	12	20	1	1	2

CONCLUSIONES

El trámite de las PQRS en el ITA se encuentra a cargo de la Subdirección Administrativa y Financiera, la cual por medio de la herramienta ORFEO organiza la gestión de la entrada y salida de documentos.

En cuanto a la consolidación de la información final y de rastreo del documento de entrada versus del documento de respuesta, se le atribuyó esta responsabilidad a un contratista de esta subdirección, quien suministra los reportes a la oficina de Control Interno, una vez son extraídos de la herramienta de gestión documental.

En algunos de los reportes por área suministrados, se observa que al momento de la tipificación del documento, en la columna tipo de documento, se clasifica por informes, solicitudes, comunicados o sin tipo documental.

Este funcionario deduce el tiempo de respuesta que a su juicio debe tener cada solicitud, cuando lo ideal es que el sistema se encuentre parametrizado por término de respuesta según sea la solicitud: Tipos de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias.

Se requieren estadísticas y análisis de la gestión del trámite, estableciendo por ejemplo, la evolución del proceso de PQRS, las acciones de mejora, las causas recurrentes que más generan los distintos tipos de solicitud, entre otros.

Se evidencia un alto grado de respuestas dadas de manera extemporánea, aun cuando el tiempo de posible extemporaneidad no es exacto ya que fue deducido manualmente por un funcionario, y porque en ORFEO aun la Parametrización para las peticiones esta par a 15 días

Se incrementó el número de reclamos, una de las razones es porque los usuarios, desconocen los términos de respuesta actuales y antes del vencimiento de los términos de las solicitudes de manera reiterativa vuelven y realizan la misma solicitud

Como una mejora se observó en general que las áreas del Instituto de Tránsito del Atlántico, han demostrado mayor compromiso en el uso de la herramienta de gestión documental, se requiere hacer énfasis en la culminación de todos los pasos de las solicitudes de la misma.

Otro progreso notable es la implementación de la herramienta ORFEO al operador construseñales, ya que permite conocer la trazabilidad del trámite realizado por este ente y aplicar los controles las mejoras del proceso

Se realizó un procedimiento para el trámite de las peticiones y el manejo de la herramienta ORFEO

Impacto al sistema de control interno

Se requiere implementar controles en el trámite de las PQRS, y en la herramienta Orfeo, ya que se evidencio la extemporaneidad excesiva en las respuestas y la No respuesta de solicitudes que ya están fuera del término legal para dar trámite. Se evidencio y se puede observar en los informes suministrados por el área que lleva la organización del trámite, según los reportes generados por la herramienta de gestión documental.

Estas actividades se enmarcan en el sistema de control interno dentro lo siguientes lineamientos del sistema de control interno y su respectivo componente:

15.3 – Información y Comunicación

17.6 Monitoreo - Supervisión

RECOMENDACIONES

Para el análisis del comportamiento del trámite de las PQRSD, se requiere contar con información que permita extractar los aspectos evaluables como lo son:

- La clasificación de cada solicitud por tipo y por asunto, para ello se requiere que los funcionarios que realizan esta actividad tipifiquen las solicitudes según corresponda peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por que se evidencio mediante la consulta de algunas solicitudes pertenecen a un tipo distinto al cual fueron calificadas.
- Realizar la Parametrización de la herramienta de gestión documental para la clasificación de las solicitudes según el término de respuesta dependiendo del tipo de solicitud y genere las alertas correspondientes que eviten el vencimiento, en la ventana
- Revisar el sistema de alertas del Sistema ya que se evidencia que muchas respuestas son dadas de manera extemporánea
- Monitorear la gestión del trámite que realiza el operador construseñales, ya que se evidencia retardos en la respuesta a las solicitudes.
- Realización de seguimientos diarios a las solicitudes por parte del jefe de cada proceso y del área encargada de la organización del trámite de PQRSD, ya que se evidencia retardo en las respuestas
- Se justifique la causa o motivo por la cual la solicitud no se respondió en los términos legales

- Informar al usuario el tiempo límite de respuesta para evitar la recurrencia de las mismas solicitudes
- Completar los pasos del trámite en la herramienta de gestión

Recomendaciones del seguimiento de Acciones pendientes del plan de mejora de auditoria anterior

- Disposición de un buzón de sugerencias en las instalaciones de la atención al cliente, y crear mecanismos de encuestas de satisfacción al cliente.
- organizar la dependencia de que trata la 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. Lo anterior coadyuvado por la ley 2052 de 2020, art 17.
- El establecimiento de un procedimiento que definan los reportes que debe presentar el proceso de PQRS a la dirección y a la oficina de control interno, según lo contemplado en la siguiente disposición:
Ley 190 de 1995, artículos 54 Artículo 54º.- Las dependencias 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 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.
- Concretar con cada líder de proceso los asuntos tipo de la correspondencia que recibe, En las tablas de retención documental y las actualizaciones en ORFEO
- 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: Ley 1437 de 2011 Articulo 7 Deberes de las autoridades en la atención al público
- Se recomienda discriminar en las tablas de retención Documental y por tanto en Orfeo el motivo de la PQRS: Comparendo Físico, Comparendo electrónico, Derechos de Transito, Ninguna de las anteriores; tipo de trámite, etc. y los asuntos específicos relacionados Con estos motivos.
- Revisar y/o actualizar el procedimiento existente para el manejo de las quejas , reclamos , sugerencias y denuncias , ya que se creó un nuevo instructivo solo para las peticiones Ley 1755 de 2015, art 22, Las autoridades reglamentaran la tramitación interna de las peticiones que les corresponda resolver , y la manera de atender las quejas para atender el buen direccionamiento ; y lo contenido en la guía para la elaboración del plan anticorrupción y de atención al ciudadano, la cual de manera expresa enumera las siguientes acciones que la entidad debe tener en cuenta Como estrategias para la atención a los usuarios
- Establecer un sistema de turnos que permita solucionar las peticiones de acuerdo al orden de llegada, Siempre teniendo en cuenta las excepciones legales.
- Crear un mecanismo a través del cual se controle que las respuestas a las peticiones se den dentro de los tiempos legales.
- Adoptar los protocolos de atención al ciudadano
- Identificar y analizar los derechos de petición de solicitud de información y los relacionados con informes de rendición de cuentas
- Elaborar trimestralmente informes sobre las quejas y reclamos, con el fin de mejorar el servicio que Presta la entidad y racionalizar el uso de los recursos.
- Adoptar formatos y modelos estandarizados que agilicen la gestión
- Contar con la política de protección de datos personales , la cual ya está definida en la entidad
- Se recomienda crear un mecanismo de reporte de la fecha real en que se envía la respuesta al usuario, ya que se realiza por medio físico o por Correo Electrónico, fecha que es distinta a la Digitalización del envío en Orfeo.

Atentamente

YENERIS PATRICIA MOLINA MOLINA
Jefe de la Oficina de Control Interno



Yeneris Patricia Molina Molina <ymolina@transitodelatlantico.gov.co>

Informe I SEM PQRS

1 mensaje

Yeneris Patricia Molina Molina <ymolina@transitodelatlantico.gov.co>
Para: Manuel Perez Morales <mperez@transitodelatlantico.gov.co>

31 de julio de 2021, 20:20

Para Publicar en la página web , adjunto informe relacionado en el asunto



YENERIS PATRICIA MOLINA MOLINA
Jefe Oficina de Control Interno
ymolina@transitodelatlantico.gov.co
Teléfono: 3713000 Ext 2
Barranquilla, Colombia.

 **INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DE PETICIONES.pdf**
349K