

**Tránsito**  
del Atlántico



GOBERNACIÓN DEL  
**ATLÁNTICO**

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

**II SEMESTRE 2021**

CON CORTE A NOVIEMBRE 30

**ENERO  
2022**

Oficina de Control  
Interno

# 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 Julio y el 30 de Noviembre 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 5° 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:*

- Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.*
- 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 (Julio – noviembre de 2021), en el ITA se recibió por cada dependencia las siguientes solicitudes por tipo, entre las cuales se encuentran peticiones, quejas, reclamos, y denuncias.

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS. SUGERENCIAS			
No.	AREA	Solicitudes recibidas	Sin respuesta
1	Talento Humano	40	17
2	Jurídica	7611	47
3	Gestión Financiera	206	195
4	Subdirección Feneciera	450	2
5	Infraestructura	9	3
6	Sub. Operativa	125	18
7	Servicio de Transito	1455	22
8	Inspección de Transito	2393	21
9	Dirección	139	1
	<b>TOTAL</b>	<b>12.428</b>	<b>326</b>

Se recibió por áreas 12.428 solicitudes de las cuales, a la fecha de la última revisión (enero 27 del 2022), aun se encontraban sin responder 326 de estas, de donde 261 pertenecen a peticiones y 65 a quejas, reclamos y denuncias.

Se debe anotar que quizás muchas de las solicitudes que en este informe se presentan sin respuesta, obedece a los resultados de la búsqueda en el aplicativo Orfeo, en donde no se evidencia un radicado de salida; en otros casos aun cuando no se evidencia que se realizó una salida por Orfeo, en los comentarios del trámite de varias solicitudes, se manifiesta por los responsables de dar respuesta al mismo, que ésta se dio por medio de correo electrónico, vía telefónico o personalmente; situación la cual no deja un trazabilidad comprobable en la herramienta de gestión documental.

## 1. PETICIONES

Durante el periodo de seguimiento se recibieron 11.253 peticiones, de las cuales a 261, no se les evidencia en la herramienta ORFEO radicado de salida, por lo que en el presente informe se presentan sin respuesta, las cuales se enviaron a cada área para el debido trámite y/o aclaración al respecto.

No.	AREA	Peticiones recibidas	Sin respuesta
1	Talento Humano	40	17
2	Jurídica	7002	48
3	Gestión Financiera	147	138
4	Subdirección Feneciera	327	2
5	Infraestructura	9	3
6	Sub. Operativa	121	17
7	Servicio de Transito	1372	21
8	Inspección de Transito	2132	14
9	Dirección	103	1
	<b>TOTAL</b>	<b>11253</b>	<b>261</b>

Como se puede observar el volumen de peticiones del mes de Julio hasta Noviembre es de 11.253, la dependencia que más peticiones recibe es el área Jurídica, con más del 50% del total de peticiones, seguidas de inspección de tránsito y servicios de tránsito.

En cuanto a las peticiones que no tienen respuesta, con fecha de corte de revisión el 27 de enero del 2022, corresponden la mayoría al área de gestión financiera, más exactamente son peticiones asignadas al área de tesorería.

## 2. QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS

**QUEJAS:** Del periodo de Julio a noviembre del 2021, se recibieron 268 quejas, de las cuales a la fecha de revisión de las mismas (Enero 27 del 2022), se encontraron sin respuesta 19 de ellas, siendo estas la mayoría pertenecientes a gestión financiera. Por lo que se enviara a la dependencia la siguiente información para que tome los correctivos necesarios.

No.	AREA	QUEJAS RECIBIDAS	SIN RESPUESTA
1	Talento Humano	0	0
2	Jurídica	166	2
3	Gestión Financiera	18	17
4	Subdirección Feneciera	10	0
5	Infraestructura	0	0
6	Sub. Operativa	0	0
7	Servicio de Transito	14	0
8	Inspección de Transito	55	0
9	Dirección	5	0
	<b>TOTAL</b>	<b>268</b>	<b>19</b>

**RECLAMOS:** Del periodo de Julio a noviembre del 2021, se recibieron 813 Reclamos, de los cuales a la fecha de revisión de las mismas (Enero 27 del 2022), se encontraron sin respuesta 39 de ellos, perteneciendo la mayoría a gestión financiera. Por lo que se enviara a la dependencia la siguiente información para que tome los correctivos necesarios.

No.	AREA	RECLAMOS RECIBIDAS	SIN RESPUESTA
1	Talento Humano	0	0
2	Jurídica	395	0
3	Gestión Financiera	39	38
4	Subdirección Feneciera	113	0
5	Infraestructura	0	0
6	Sub. Operativa	0	0
7	Servicio de Transito	62	1
8	Inspección de Transito	181	0
9	Dirección	23	0
	<b>TOTAL</b>	<b>813</b>	<b>39</b>

La mayoría de los reclamos son radicados al área Jurídica, y a inspección de tránsito con 395 y 181 respectivamente

#### **Principales motivos de las quejas y los reclamos:**

Es obligación del área encargada de vigilar el trámite de quejas y reclamos, de realizar un análisis de las causas de estas querellas y enviarlas a la Dirección para la toma de decisiones y mejoras, evaluación la cual no se está ejecutando, por lo que la Oficina de Control Interno consulto al azar algunos radicados y el resultado es el siguiente:

RECLAMOS	
No. Radicado	Motivo
202142100144282	Cobro de valores por tasa vehicular de vigencias ya canceladas
202142100183362	Devolución de dinero
202142100161242	Cobro de valores por tasa vehicular de vigencias ya canceladas
202142100216992	Cobro de valores por tasa vehicular de vigencias ya canceladas
202142100146932	Deudor alega no deber esos comparendos, pide lo bajen del sistema
202142100189762	Comparendos cancelados y no dados de baja del sistema
202142100227572	Deudor alega no ser el autor de las infracciones de tramite
202142100187362	Deudor alega no deber esos comparendos, pide lo bajen del sistema

QUEJAS	
No. Radicado	Motivo
202142100165132	Por demora en respuesta a peticiones con un mes de haber sido instauradas
202142100119892	Demora en respuesta a petición realizada dos veces, solicitando los documentos correspondientes a un vehículo en un caso de suplantación
202142100232082	Queja por demora en devolución de dinero
202142100141392	Queja por cobro de impuestos de vigencias anteriores al modelo del vehículo (moto). Modelo moto 2007, cobro de impuestos desde 2004
202130000046412	Queja de usuario a través de la procuraduría por demora en respuesta a petición realizada en el año 2020

**DENUNCIAS:** Del periodo de Julio a Noviembre del 2021, se recibieron 77 denuncias, de las cuales a la fecha de revisión de las mismas (Enero 27 del 2022), Una se encontraba sin respuesta, estando en a la oficina de gestión financiera. Por lo que se enviara a la dependencia la siguiente información para que se le dé el trámite a la misma.

No.	AREA	DENUNCIAS RECIBIDAS	SIN RESPUESTA
1	Talento Humano	0	0
2	Jurídica	40	0
3	Gestión Financiera	1	1
4	Subdirección Feneciera	0	0
5	Infraestructura	0	0
6	Sub. Operativa	2	0
7	Servicio de Transito	4	0
8	Inspección de Transito	23	0
9	Dirección	7	0
	<b>TOTAL</b>	<b>77</b>	<b>1</b>

DENUNCIAS	
No. Radicado	Motivo
202142100136012	Rechazo de comparendos
202142100192782	Rechazo de comparendos
202142100233202	Rechazo de comparendos
202142100151662	Indebida Notificación foto multa
202142100205172	Rechazo de mensajes de cobro por tasa vehicular

**SUGERENCIAS:** Del periodo de Julio a Noviembre del 2021, se recibieron 15 denuncias, de las cuales a la fecha de revisión de las mismas (Enero 27 del 2022), dos de ellas se encontraba sin respuesta, estando en a la oficina de gestión financiera. Por lo que se enviara a la dependencia la siguiente información para que se le dé el trámite a la misma.

No.	AREA	SUGERENCIAS RECIBIDAS	SIN RESPUESTA
1	Talento Humano	0	0
2	Jurídica	7	0
3	Gestión Financiera	1	1
4	Subdirección Feneciera	0	0
5	Infraestructura	0	0
6	Sub. Operativa	2	1
7	Servicio de Transito	0	0
8	Inspección de Transito	4	0
9	Dirección	1	0
	<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>2</b>

De los radicados de sugerencias consultados, se refieren a solicitud de información de trámites, acuerdos de pago, rechazo de comparendos.

## II. ANÁLISIS Y CONCLUSIONES POR PARTE DEL FUNCIONARIO ENCARGADO DE LA CONSOLIDACIÓN DE LA GESTIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS DE LA ENTIDAD. (\*)

1. Del total de PQRSD recibidas, se respondió un 95%.
2. De las PQRSD respondidas, un 84% de dichas respuestas se hizo de manera extemporánea.
3. La oficina jurídica fue la que mayor cantidad de PQRSD respondió de manera extemporánea en un 70% del total y un 93% sobre el total de PQRSD que llegaron durante el periodo a la oficina jurídica.
4. Se presentaron PQRSD que a pesar de que tienen respuesta, NO aparece fecha de envío en el sistema, esto tiene que ver con 3er y 4to chulo que tienen que darle los funcionarios en la herramienta y que a la fecha aún se sigue fallando y no se puede corroborar si las respuestas si fueron enviadas o no.
5. Se realizó ajuste en la herramienta el día 21 de septiembre con el ING. Manuel Pérez en lo que tiene que ver con los días de plazo de respuesta de cada una de las PQRS'D de acuerdo a relación enviada por parte de la oficina jurídica.
6. Se tiene que seguir trabajando para que al momento de recibir una PQRS'D y categorizar por parte de la persona encargada de hacerlo tenga concordancia el tipo de documento con el asunto.

(\*) Fecha de recepción del informe 24 Enero 2022

## III. 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.

Se Observa en el consolidado que muchas de las respuestas tramitadas se han realizado de forma extemporánea, y algunas no tiene respuesta a la fecha de corte del presente informe.

Así mismo se consultó en la herramienta ORFEO varias de las respuestas que no tienen asociado un radicado de salida, y se observó que, en los comentarios del trámite, los responsables del mismo, informan que la respuesta se dio vía email, de manera telefónica o presencialmente, sin la tramitación de la respuesta por la herramienta de gestión documental.

Sigue sucediendo que el trámite de salida por ORFEO no se está completando por los usuarios de la información.

Las Quejas, reclamos y sugerencias, no son objetos de análisis y comunicación a la dirección de manera periódica.

Varias de las denuncias consultadas tienen contenido de quejas de tramites de la entidad, no hace mención a conductas de posibles actos de corrupción de funcionarios.

Los usuarios en vista de la no respuesta de su petición, la realizan de manera reiterativa y en algunos casos consultados aún los términos de respuesta no se han vencido.

Se observa que aun cuando se está dando la extemporaneidad en el trámite de las respuestas, la cantidad de peticiones sin respuestas ha disminuido con respecto al semestre pasado.

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,

Con respecto al semestre anterior se observa un notable aumento del uso de los canales de atención, por el incremento de las PQRS recibidas de Julio a Noviembre en el 2021.

#### IV. RECOMENDACIONES

- ✓ **QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS:** Al respecto de las quejas y reclamos la normatividad relacionada a la materia, dicta que el responsable de la coordinar la dependencia de quejas, debe realizar un informe al respecto donde deberán informar periódicamente al jefe o director de la entidad sobre el desempeño de sus funciones con el fin de mejorar el servicio que Presta la entidad y racionalizar el uso de los recursos, informes los cuales deben contener

**Ley 190 de 1995- Artículo 54º.-** *Las dependencias a que hace referencia el artículo anterior 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.*

**Artículo 55º.-** *Las quejas y reclamos se resolverán o contestarán siguiendo los principios, términos y procedimientos dispuestos en el Código Contencioso Administrativo para el ejercicio del derecho de petición, según se trate del interés particular o general y su incumplimiento dará lugar a la imposición de las sanciones previstas en el mismo.*

**Decreto Nacional 2232 de 1995 - Artículo 7º.-** *Quejas y reclamos. La dependencia de que trata el artículo 53 de la Ley 190/95 deberá estar dirigida o coordinada por la Secretaría General u otra dependencia de alto nivel.*

*Artículo 8º.- Funciones. Son funciones de las dependencias de quejas y reclamos:*

- a) Las contempladas de los artículos 49, 53 y 54 de la Ley 190/95;*
- b) La de ser centro de información de los ciudadanos sobre los siguientes temas de la entidad:*

*Organización de la entidad:*

*Misión que cumple*

*Funciones, procesos y procedimientos según los manuales*

*Normatividad de la entidad*

*Mecanismos de participación ciudadana*

*Informar sobre los contratos que celebre la entidad según las normas vigentes*

*Informar y orientar sobre la estructura y funciones generales del Estado.*

*Artículo 9º.- Actividades del jefe. En desarrollo de las anteriores funciones el jefe de esta dependencia deberá:*

*Coordinar actividades con el jefe de la unidad de control interno y con el jefe de la unidad de planeación, para el mejoramiento continuo de la gestión de la entidad.*

*Coordinar actividades con los jefes de unidad de quejas y reclamos de la entidad superior y de las entidades del área a que pertenece la entidad para lograr eficiencia y eficacia del sistema.*

*Presentar el informe de que trata el artículo 54 de la Ley 190 de 1995. Este informe debe ser presentado con una prioridad mínima trimestral, al jefe o director de la entidad.*

#### ✓ **OFICINA DE QUEJAS RECLAMOS Y SUGERENCIAS**

*Ley 1474 de 2011 Artículo 76 " Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. 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.*

*Ley 2052 de 2020 artículo 17. Oficina de la relación con el ciudadano. En la Nación, en los Departamentos, Distritos y Municipios con población superior a 100.000 habitantes, deberán crear dentro de su planta de personal existente una dependencia o entidad única de relación con el ciudadano que se encargará de liderar al interior de la entidad la implementación de las políticas que incidan en la relación Estado Ciudadano definidas por el Departamento Administrativo de la Función Pública, siempre que su sostenimiento esté enmarcado dentro de las disposiciones de los artículos 3º, 6º y 75 de la Ley 617 del 2000 o aquellas que las desarrollen, modifiquen, sustituyan, deroguen o adicionen, y respetando el Marco Fiscal de Mediano Plazo y Marco de Gasto de Mediano Plazo.*

*El servidor público responsable de dicha dependencia o entidad, deberá ser del nivel directivo.*

*PARÁGRAFO 1. La Nación y los entes territoriales que cumplan con las condiciones fijadas en el presente artículo, tendrán plazo de doce (12) meses para la creación de la Oficina de la Relación con el Ciudadano, contados a partir de la entrada en vigencia de la presente ley.*

- ✓ **DENUNCIAS:** Analizar las denuncias y extraer las correspondientes a posibles actos de corrupción de parte de funcionarios de la entidad, para envío de las mismas al Comité Disciplinario y su posterior aplicación de los procedimientos establecidos.

#### **Otras Recomendaciones:**

- ✓ Colocar un **buzón de sugerencias** en el área de atención a los usuarios e Informar a la dirección de las principales recomendaciones dadas por los usuarios, para su análisis y estudio de la dirección.
- ✓ Realizar de manera Periódica **encuesta a los ciudadanos** con el fin de medir el grado de satisfacción al usuario.



- ✓ 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 PQRS, 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
- ✓ Completar los pasos del trámite en la herramienta de gestión documental
- ✓ Dejar evidencia de la respuesta dada al usuario, aun cuando no es por medio del diligenciamiento de un radicado por 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 Artículo 7 Deberes de las autoridades en la atención al público.
- ✓ Actualizar el Manual del trámite de las PQRS, versión 2 del 2020, ya que la oficina Jurídica expidió un manual independiente para el trámite de las peticiones.

### **Impacto al sistema de control interno**

Se requiere implementar controles en el trámite de las PQRS, y en la herramienta Orfeo, ya que se siguen evidenciando la extemporaneidad en las respuestas y la No respuesta de solicitudes, sobretodo en áreas con menor recepción de peticiones.

No se contó con el análisis del comportamiento de las quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

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

13.2 Información y Comunicación - Inventario de información relevante (interno/externa.)

15.3 – Información y Comunicación - 15.-Procesos o procedimiento para el manejo de la información entrante (quién la recibe, quién la clasifica, quién la analiza), y a la respuesta requerida (quién la canaliza y la responde).

17.6 Monitoreo – Supervisión- Evaluación de la información suministrada por los usuarios (Sistema PQRD), así como de otras partes interesadas para la mejora del Sistema de Control Interno de la Entidad

Atentamente

Original firmado

**YENERIS PATRICIA MOLINA MOLINA**

Jefe de la Oficina de Control Interno