

**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**

**ENERO – MAYO 2022**

**JUNIO**  
**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 1 Enero y el 31 de Mayo del año 2022. 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
- Ley 2207 de 2022 “Por medio del cual se modifica el decreto legislativo 491 de 2020”

Es importante tener en cuenta que el artículo 5 del Decreto 491 de 2020, en el cual se ampliaron los términos para atender las peticiones por causa de la Emergencia Sanitaria con relación al COVID 19, fue derogado mediante ley 2207 de 2022, a partir del 18 de mayo del año en curso, es por esto que las peticiones deberán responderse según lo estipulado en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, por lo cual haremos la revisión teniendo en cuenta la siguiente información:

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Artículo 5 del Decreto 491 de 2020 (<b>vigente hasta el 17 de mayo de 2022</b>)</li> </ul>	<p>Artículo 14 de la Ley 1437 de 2011 (<b>Comenzó a regir nuevamente a partir del 18 de mayo de 2022</b>)</p>
<p><i>“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:</i></p> <p><i>Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.</i></p> <p><i>Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:</i></p> <p>(i) <i>Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.</i></p> <p>(ii) <i>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.”</i></p>	<p><b><i>“Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.</i></b></p> <p><i>Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.</i></p> <p><i>Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:</i></p> <p><i>1. Las peticiones de documentos deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.</i></p> <p><i>2. 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 (30) días siguientes a su recepción.”</i></p>

## 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 recibe de manera presencial las solicitudes que llegan exclusivamente por correo certificado y se radican en la herramienta ORFEO, direccionándolas al área encargada.

## 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 período objeto de evaluación (Enero – Mayo de 2022), 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 tiene respuesta
8653	8.283	370

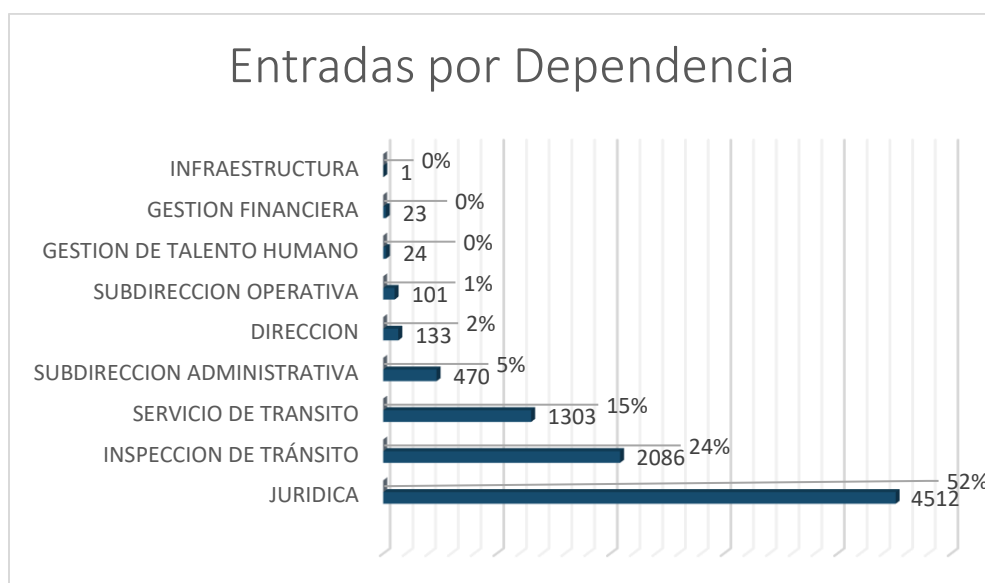
Tabla No. 2 Clasificación de solicitudes

DEPENDENCIA	DENUNCIAS	QUEJAS	RECLAMOS	PETICION	SUGERENCIAS	OTRAS	TOTAL
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA	3	18	106	342	1		470
INFRAESTRUCTURA				1			1
SUBDIRECCION OPERATIVA	2	2	2	94	1		101
SERVICIO DE TRANSITO	5	20	73	1203	2		1303
GESTION FINANCIERA		3	5	15			23
GESTION DE TALENTO HUMANO				24			24
JURIDICA	17	132	225	4134	3	1	4512
INSPECCION DE TRÁNSITO	20	41	126	1895	4		2086
DIRECCION	1	24	11	95	1	1	133
TOTALES	48	240	548	7803	12	2	8653

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

Se debe anotar que 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 telefónica o personalmente; situación la cual no deja un trazabilidad comprobable en la herramienta de gestión documental, así también, los casos en que sí se generó un radicado de salida pero no se realizó el cierre pertinente, quedando en la bandeja de la dependencia que dio respuesta, o no remitiendo de manera correcta al área de archivo, quien es la responsable del cierre final.

**1. Entradas de las PQRS:** Mediante consulta realizada al sistema ORFEO, el reporte por dependencias generó **la entrada de 8.653 SOLICITUDES** peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y otras solicitudes (Cuentas de cobro, recibos oficiales de impuestos, remisión de pólizas, oficios de embargos, solicitud de bonos pensionales, Cesión de contratos), distribuidas así:



Una vez analizada la información, se observa que para el periodo evaluado hubo una disminución en el número de peticiones con relación al seguimiento del segundo semestre de 2021 .

Se observa que las areas que mas reciben solicitudes son: Juridica con el 52 % , Inspeccion con el 24% y servicio de transito con el 15 % , esta ultima por encima de las 1.300 solicitudes.

Durante el periodo de seguimiento se recepcionaron 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.

2. **Salidas de las PQRS:** Conforme con los registros en el sistema ORFEO, en el periodo objeto del presente seguimiento, se dió trámite a un total de **8.283**, es decir salidas, entre las cuales se encuentran peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias, lo que significa que a **370** no se les evidencia en la herramienta orfeo, respuesta y/o el cierre (según última revisión: julio 18 de 2022).

DEPENDENCIA	TOTAL PQRS RECIBIDAS	TOTAL PQRS RESPONDIDAS	SIN RESPUESTA
JURIDICA	4512	4304	208
INSPECCION DE TRÁNSITO	2086	2074	12
SERVICIO DE TRANSITO	1303	1206	97
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA	470	445	25
DIRECCION	133	133	0
SUBDIRECCION OPERATIVA	101	85	16
GESTION DE TALENTO HUMANO	24	24	0
GESTION FINANCIERA	23	11	12
INFRAESTRUCTURA	1	1	0
<b>TOTALES</b>	<b>8653</b>	<b>8283</b>	<b>370</b>

La tabla 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.

### 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.

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.

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.

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 disminución de las PQRS recibidas de Enero a mayo de 2022.

### 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 3°, 6° 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 enviar 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

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