

**Tránsito
del Atlántico**



GOBERNACIÓN DEL
ATLÁNTICO

**Informe de Seguimiento al Trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos,
Sugerencias y Denuncias**

INSTITUTO DE TRÁNSITO DEL ATLÁNTICO

Enero – Junio de 2023

Junio de 2023

Oficina de Control Interno

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

El presente informe es un seguimiento de obligatoria ejecución por parte de la oficina de control interno de la entidad al trámite que le da el Instituto de Tránsito del Atlántico a las Peticiones, Quejas Reclamos, Sugerencias y Denuncias que interpone la ciudadanía y demás organismos y entidades, haciendo uso de los canales dispuestos para ello, con la finalidad de observar la adecuada gestión del proceso al interior de la institución de acuerdo a la normatividad aplicable y la verificación de la existencia de los controles internos necesarios que aseguren el correcto desarrollo del proceso.

Para el presente seguimiento, se tomó el reporte de PQRSD, suministrado por el área encargada, en donde se analizó la información para verificación de la observancia en la oportunidad en los tiempos de respuesta de acuerdo a los términos legales, cantidad de solicitudes por área, 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.

Así mismo se tomó una pequeña muestra de cada tipo de solicitud y el trámite que ésta experimenta desde la entrada hasta la salida (Respuesta enviada al usuario) y se revisó otros aspectos relativos al proceso como lo es la generación de informes periódicos al respecto con destino a la dirección, a la mejora de la atención, la gestión del trámite en la herramienta Orfeo, las acciones pendientes producto de planes de mejora de vigencia anteriores, los canales de comunicación, la conformación del área de atención al usuarios, entre otros.

Objetivo: Verificar que la atención a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, interpuestas por los ciudadanos durante los meses comprendidos entre junio y diciembre de la vigencia 2022, se hayan atendido según la normatividad vigente. Así mismo hace parte del objetivo del presente seguimiento, la revisión del cumplimiento de los demás aspectos apoyan el desarrollo del trámite de las PQRSD como lo es la generación de informes periódicos al respecto con destino a la dirección, a la mejora de la atención, la gestión del trámite en la herramienta Orfeo, las acciones pendientes producto de planes de mejora de vigencia anteriores, los canales de comunicación, la conformación del área de atención al usuarios, entre otros.

Alcance: Verificar el proceso y demás aspectos del trámite de atención a las PQRSD, que se recibieron en el ITA, y sus respectivas respuestas, durante los meses comprendidos entre julio y diciembre del 2022.

Marco Legal

- 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.

Fuentes de información

- Reportes suministrados por la Subdirección administrativa y financiera y consulta de información en la herramienta de gestión documental ORFEO.

SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DE LAS PQRSD.

Para la revisión y análisis del trámite de las PQRSD, se analizará:

- El número de solicitudes recibidas (Entradas) y las respuestas a las mismas (Salidas).
- El número de solicitudes recibidas que carecen de respuesta.
- El número de salidas o respuestas dadas fuera de los términos de ley (Extemporaneidad).
- Los canales de atención.
- La Oficina o grupo que organiza el trámite a las PQRSD.
- Los lineamientos internos para asegurar el adecuado desarrollo del trámite de las PQRSD.
- Las acciones pendientes de planes de mejora anteriores.
- El manejo de la Herramienta de Gestión Documental ORFEO.
- Los controles asociados al trámite.
- El avance en la gestión del proceso de PQRSD con respecto a las recomendaciones dadas por la Oficina de control interno en el seguimiento anterior (Semestre II del 2022)

I. Aspectos clave para la atención del trámite de las PQRSD.

- Canales de atención:

La entidad dispone a la ciudadanía por medio de la página web el formulario para la radicación de las PQRSD, por medio del siguiente Link <https://orfeo.transitodelatlantico.gov.co/formularioWeb/>

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.

- Oficina de Atención a las PQRSD:

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, con el apoyo del personal contratado para estas actividades.

- Actividades del procedimiento

Recibir, verificar la competencia y radicar, clasificar y asignar las PQRSD: Estas actividades son asistidas por un contratista que desde la entrada de la solicitud en el sistema de apoyo, la tipifica y la asigna a la dependencia responsable, de acuerdo al asunto de la misma.

De igual modo se ejerce la actividad de archivo de las respuestas tramitadas, en la misma herramienta Orfeo, por otra persona a cargo de tal actividad.

Cuando la petición que no sea competencia, un contratista asignado, la re direcciona a la Entidad competente, dentro del término señalado y se envía copia del oficio de traslado al peticionario para su información.

➤ Documentación del Procedimiento

El manual de las PQRSD cargado en la intranet de la entidad se encuentra incompleto, solo trata de las peticiones, no se evidencia un procedimiento documentado para el trámite.

➤ Elaborar los informes de PQRSD

Para los meses de enero hasta abril, la dependencia encargada consolido en una matriz en Excel los datos de cada solicitud recibida, radicado de entrada, Tipo de Documento , usuario, asunto, fecha radicación, remitente, estado, fecha de envío de la respuesta , días del trámite, Tipo de asunto, tiempo de la respuesta.

En cuanto a la información suministrada, correspondiente a los meses de Mayo a Junio; no solo se consolido la matriz mencionada; además se generó un informe explicativo del trámite de las PQRSD de estos meses.

Esta información es extraída del aplicativo de gestión documental ORFEO, la cual registra la trazabilidad de la correspondencia.

II. Trazabilidad de las PQRSD

PQRSD Recibidas de Enero a Junio de 2023: Durante el semestre de Enero a Junio la entidad recibio 12.560 PQRSD distribuidas asi:

Tabla No. 1 Clasificación por mes y tipo de solicitud

| TIPO DE SOLICITUD | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Totales |
|-----------------------|-------|---------|-------|-------|-------|-------|---------|
| Petición | 1.682 | 1.426 | 1.962 | 1.608 | 1.998 | 2.228 | 10.904 |
| Queja | 13 | 23 | 16 | 20 | 18 | 28 | 118 |
| Reclamo | 63 | 48 | 75 | 65 | 75 | 92 | 418 |
| Denuncia | 10 | 5 | 7 | 9 | 5 | 5 | 41 |
| Sugerencia | 2 | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 | 5 |
| Tutelas | 181 | 218 | 232 | 146 | 106 | 184 | 1.067 |
| Recurso de apelación | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 1 | 3 |
| Recurso de reposición | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 3 | 4 |
| Totales | 1.951 | 1.720 | 2.295 | 1.848 | 2.205 | 2.541 | 12.560 |

- La Solicitud que mas se recibió es la **petición** , seguida en menor cantidad, por las quejas y reclamos .
- El promedio mensual de requerimientos que se reciben mensualmente es de 2.000 solicitudes .
- De enero a marzo no obtuvimos los datos relacionados con los recursos de apelación y recursos de reposición.

PQRSD Tramitadas de Enero a Junio de 2023

Tabla No. 2 Clasificación de PQRSD por dependencia

| DEPENDENCIA | ENERO | FEBRERO | MARZO | ABRIL | MAYO | JUNIO | TOTAL |
|-----------------------------|-------|---------|-------|-------|------|-------|-------|
| Subdirección administrativa | 97 | 85 | 107 | 63 | 82 | 74 | 508 |
| Infraestructura | 5 | 2 | 3 | 0 | 5 | 2 | 17 |
| Subdirección operativa | 28 | 16 | 25 | 19 | 17 | 20 | 125 |
| Servicio de tránsito | 249 | 238 | 314 | 249 | 240 | 279 | 1569 |
| Gestión financiera | 10 | 3 | 4 | 1 | 2 | 1 | 21 |
| Gestión de talento humano | 10 | 10 | 12 | 10 | 8 | 7 | 57 |
| Jurídica | 643 | 527 | 562 | 303 | 304 | 485 | 2824 |
| Inspección de tránsito | 12 | 14 | 16 | 20 | 16 | 32 | 110 |
| Dirección | 897 | 825 | 1252 | 1183 | 1531 | 1641 | 7329 |
| Totales | 1951 | 1720 | 2295 | 1848 | 2205 | 2541 | 12560 |

Trámite de las PQR

Tabla No. 3 Trámite de las PQR

| MES | RESPONDIDAS A TIEMPO | NO TIENEN RESPUESTA Y SE ENCUENTRAN VENCIDAS | RESPUESTAS FUERA DEL TERMINO LEGAL | TOTAL |
|------------|----------------------|--|------------------------------------|-------|
| ENERO | 278 | 1037 | 636 | 1951 |
| FEBRERO | 301 | 1126 | 293 | 1720 |
| MARZO | 239 | 922 | 1134 | 2295 |
| ABRIL | 291 | 1063 | 494 | 1848 |
| MAYO | 459 | 1257 | 489 | 2205 |
| JUNIO | 193 | 1656 | 692 | 2541 |
| TOTAL | 1761 | 7061 | 3738 | 12560 |
| PORCENTAJE | 14% | 56% | 30% | |

- De lo anterior se sintetiza, que en cada mes hay un gran numero de solicitudes, sin tramitar, ya que no se observa una respuesta relacionada a la petición que ingresa, y según los reportes generados por ORFEO, Estas NO respuestas ya se encuentran vencidas, es decir por fuera de los terminos legales para responder, siendo estas 7.061.
- El total de PQRSD Respondidas a tiempo fue de un 14 %
- El total de PQRSD Respondidas fuera del termino legal es del 30 %
- Y las PQRSD Sin respuesta es del 56 %

III. Seguimiento Acciones Pendientes de Auditorías Anteriores

| Vigencia | Acciones Pendientes |
|---------------------------------|--|
| 2018 | Reglamentar el proceso de las PQRS, incluyendo la consulta de la ciudadanía en la página web, unificando los manuales elaborados y actualizando el trámite considerando la gestión que se realiza en Orfeo. Y elaborar trimestralmente informes de análisis sobre el contenido de las sobre las quejas y reclamos, con el fin de mejorar el servicio que presta la entidad y racionalizar el uso de los recursos. |
| 2020 y seguimientos 2021 y 2022 | <ul style="list-style-type: none">• Reglamentar el proceso de las PQRS, incluyendo la consulta de la ciudadanía en la página web, unificando los manuales elaborados y actualizando el trámite considerando la gestión que se realiza en Orfeo.• Elaborar los informes de que trata el artículo 54 de la Ley 190 de 1995, a la circular externa No 001 del 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional, Ley 1474 de 2011, art. 76 Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos, y al Decreto 2232 de 1995 Artículo 9º., ítem 3.• Definir el procedimiento de las solicitudes por concepto de foto multas. |

V. Conclusiones

Una vez analizada la información aportada por el responsable (subdirección administrativa y financiera), se presentan las siguientes conclusiones:

El proceso de las PQRSD presenta retardos en dar trámite oportuno a las mismas, ya que la mayoría de la solicitudes se responden fuera del término legal.

En consecuencia de lo anterior se observa falta de controles que garanticen un adecuado tratamiento de las solicitudes realizadas por los usuarios, afectando la atención a los mismos e incremento la demanda de peticiones.

Se observa deficiencias en el control interno, reflejado en la cantidad de respuestas fuera del término legal, ya que este aspecto revela la materialización de un riesgo identificado por la dependencia responsable según informe suministrado , denominado : *"Incumplimiento al procedimiento, violación al debido proceso y respuestas inadecuadas cumplimiento al procedimiento, violación al debido proceso y respuestas inadecuadas"*

De las recomendaciones dadas por la oficina de control interno en los seguimientos anteriores; en este semestre se logró por parte de los responsables, la consolidación del informe mensual de las PQRSD de los meses de mayo y Junio.

Los lineamientos relacionados con el trámite de PQRSD se encuentran documentados en un manual de PQRSD publicado en la intranet de la entidad, El cual solo trata de las peticiones, omite las quejas, los reclamos, denuncias y sugerencias, se encuentra incompleto. <http://transito.transitodelatlantico.gov.co:5443/wp-content/uploads/2021/DOCUMENTACION%20GENERALDEL%20SIG/MANUALES/MANUAL%20PARA%20LA%20A>

TENCION%20PQRSD.pdf No se observa la documentación del procedimiento que explique los pasos de la ejecución del trámite tiempos, responsables, controles, generación de reportes.

La generación de los análisis de del comportamiento de las PQRSD por parte de la dependencia responsable, comenzaron a realizarse a partir del mes de mayo de la presente vigencia.

Aún se encuentran acciones pendientes de los planes de mejora anteriores que se refieren a la documentación del procedimiento y a los lineamientos normativos generales (Manual).

VI. Recomendaciones

De lo expuesto anteriormente, la oficina de control interno en busca de la mejora continua del proceso de Trámite de las PQRSD, sugiere las siguientes recomendaciones, que de llevarse a cabo impactarían de manera positiva la gestión de la entidad, atendiendo las políticas de atención al usuario:

✚ 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.

En consecuencia de lo anterior, la Función Pública expidió la *Caja de transformación institucional: guía para la creación de la dependencia que integra la estrategia y operación del relacionamiento con la ciudadanía Versión 1*, la cual se puede consultar en el siguiente LINK <https://www.funcionpublica.gov.co/documents/418548/34150781/Caja%20de%20transformaci%C3%B3n%20institucional%20-%20gu%C3%ADa%20para%20la%20creaci%C3%B3n%20de%20la%20dependencia%20que%20integra%20la%20estrategia%20y%20operaci%C3%B3n%20del%20relacionamiento%20con%20la%20ciudadan%C3%ADa%20-%20Versi%C3%B3n%201%20-%20Noviembre%202021.pdf/8e7ff1a4-9bc0-b132-65d2-3c8781b64a21?version=1.3&download=1>

<https://www.funcionpublica.gov.co/documents/418548/34150781/Caja%20de%20transformaci%C3%B3n%20institucional%20-%20gu%C3%ADa%20para%20la%20creaci%C3%B3n%20de%20la%20dependencia%20que%20integra%20la%20estrategia%20y%20operaci%C3%B3n%20del%20relacionamiento%20con%20la%20ciudadan%C3%ADa%20-%20Versi%C3%B3n%201%20-%20Noviembre%202021.pdf/8e7ff1a4-9bc0-b132-65d2-3c8781b64a21?version=1.3&download=1>

En el documento mencionado se sugieren las pautas para conformar la oficina de atención al usuario, por medio del establecimiento de 4 procedimientos del relacionamiento con la ciudadanía:

1. Administración de canales de atención.
2. Gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

3. Simplificación de trámites.

4. Participación ciudadana y rendición de cuentas.

Aunque estos instrumentos son indicativos, pueden ser adoptados por la entidad, acorde con el modelo de operación, recursos, grupos de valor y características particulares, por ello **se recomienda** tomarla como guía para la organización interna.

Se recomienda reforzar el grupo de atención a las PQRS o su organización, de manera que se ejecuten todos los seguimientos, análisis y reportes que se requieren para obtener información que aporte a la mejora y toma de decisiones tendiente a fortalecer la atención al ciudadano propendiendo por la oportunidad la calidad en las respuestas a las solicitudes.

✚ Procedimientos claves para la atención al Trámite de las PQRS

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, unificar el manual. El manual de las PQRS cargado en la intranet de la entidad se encuentra incompleto, solo trata de las peticiones.

Se recomienda analizar y elaborar el procedimiento clave para el manejo de las PQRS; al respecto la función pública suministra una matriz con todos los aspectos, por supuesto que se deben acomodar a la entidad. Este procedimiento se puede consultar en el siguiente enlace:

<https://www.funcionpublica.gov.co/documents/418548/40679059/Anexo-4-Procedimiento-pqrsd+%281%29.xlsx>

En el Manual de PQRS, definir las entradas que no ameritan una respuesta, para conocimiento de los funcionarios que intervienen en la organización del trámite.

✚ Informes de Atención al Trámite de las Peticiones Quejas Reclamos y Sugerencias:

Realizar los análisis e informes de acuerdo a la siguiente reglamentación:

Quejas y Reclamos: El responsable de coordinar la dependencia de quejas, debe realizar un informe al respecto, donde comunicará 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 incluir lo contenido en el artículo 54 de Ley 190 de 1995. 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.

Peticiones: Se recomienda plasmar en informe periódico, las estadísticas relacionadas con la extemporaneidad de las respuestas a las mismas, la determinación de los responsables y las causas de tal hecho. Así mismo analizar la mayor causa que motiva a los usuarios a hacer uso del derecho de petición.

- ✚ **Denuncias:** Analizar las denuncias y clasificar de acuerdo al tipo es decir, las correspondientes a posibles actos de corrupción de parte de funcionarios de la entidad, las de violación al código de ética y de integridad, etc. y establecer un procedimiento para su trámite, e inclusión de los lineamientos para el tratamiento de las mismas en el Manual de PQRS De la entidad. Así mismo definir dentro del mismo, los tiempos de respuestas de las denuncias recibidas.
- ✚ Llevar a cabo las acciones pendientes en los planes de mejora anteriores descritas en el numeral IV del presente informe, los cuales hacen referencia al ajuste del Manual de PQRS y la elaboración de un procedimiento integral del trámite.
- ✚ 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 sigue presentando la extemporaneidad en las respuestas.
- ✚ Se justifique por parte de los responsables, la causa o motivo por la cual la solicitud no se respondió la petición en los términos legales.

- ✦ Colocar un buzón de sugerencias en el área de atención a los usuarios e Informar a la dirección y en los síndromes periódicos, 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.
- ✦ Implementar un canal de atención en tiempo real, de modo que se le dé respuesta a las inquietudes de solicitud de información general a los usuarios de la información, que evite el incremento de las peticiones de información que no amerite una respuesta de fondo.

Impacto al sistema de control interno

No se contó con el análisis específico de las quejas, los reclamos y las sugerencias, lo que afecta la estructura de Control ya que estos informes hacen parte de los lineamientos 13.2, 15.3 y 17.6. Así mismo impacta en la gestión de la administración y la toma de decisiones dirigidas a la mejora de la atención a los usuarios.

Deficiencias en el control interno, reflejado en la cantidad de respuestas fuera del término legal, ya que este aspecto revela la materialización de un riesgo identificado por la dependencia responsable según informe suministrado , denominado : *"Incumplimiento al procedimiento, violación al debido proceso y respuestas inadecuadas"*

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


YENERIS PATRICIA MOLINA MOLINA
Jefe de la Oficina de Control Interno