

**INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,  
SUGERENCIAS Y DENUNCIAS EN EL INSTITUTO DE TRÁNSITO DEL ATLÁNTICO  
II SEMESTRE 2024**

**OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**ENERO DE 2025**

## INDICE

Objetivo.....	3
Alcance.....	3
Resultado del seguimiento.....	4
Conclusiones.....	8
Recomendaciones.....	9

## INTRODUCCIÓN

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, el cual reza: *“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...”*; en cumplimiento de lo anterior, la Oficina de Control Interno presenta el seguimiento realizado a la gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, para el período comprendido entre julio y diciembre del 2024; para el efecto se tomó una muestra de peticiones presentadas ante el Instituto de Tránsito del Atlántico, con el objetivo de determinar el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas y efectuar las recomendaciones que sean necesarias a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, con el objetivo de aportar al mejoramiento continuo de la Entidad.

### Objetivo:

Verificar que la gestión de los requerimientos formulados por los grupos de valor ante la entidad para satisfacer sus necesidades mediante la orientación y atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de las PQRSD, se efectúe:

- De forma eficiente y eficaz
- Dentro de los términos de ley.
- La Gestión del de las PQRSD, cuente con un procedimiento alineado con el procedimiento de PQRSD del Anexo 4. De la caja de transformación digital.

### Alcance:

Gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, del período de julio a diciembre del 2024, utilizando como insumo para evaluar la gestión los reportes presentados.

**RESULTADO DEL SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS EN EL INSTITUTO DE TRÁNSITO DEL ATLÁNTICO DEL PERIODO DE JULIO A DICIEMBRE DEL 2024**

Según lo señalado en la Caja de transformación institucional: *guía para la creación de la dependencia que integra la Estrategia y operación del relacionamiento con la ciudadanía*; El proceso de relacionamiento con la ciudadanía incluye la caracterización de cuatro procedimientos asociados, que se describen a continuación:

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.

En el presente informe se abordará el procedimiento número **2 Gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias**.

**1. GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS,**

De acuerdo a la guía mencionada, el procedimiento para gestión de las PQRSD, sugiere las siguientes Actividades **claves a implementar**:

- Recibir, verificar la competencia y radicar las PQRSD.
- Clasificar y asignar la PQRSD.
- Proyectar la respuesta y usar los insumos y documentos institucionales.
- Evaluar las respuestas emitidas por la entidad.
- Elaborar los informes de PQRSD.

Al respecto del procedimiento documentado, el ITA está trabajando en la construcción del mismo, para acoplar el trámite que se ejecuta a las recomendaciones de la función pública.

- a) Recibir, verificar la competencia y radicar las PQRSD: esta actividad, efectivamente se realiza la recepción, clasificación y asignación de las PQRSD y hay un personal designado para la misma. Para la recepción de las solicitudes (PQRSD, u otras) se cuenta con los siguientes canales de atención:

- ✓ **Escrito:** A través del buzón de sugerencias y el correo electrónico institucional.
- ✓ **Virtual:** Por medio del enlace directo en la pagina web de la entidad :  
<https://orfeo.transitodelatlantico.gov.co/formularioWeb/>
- ✓ **Presencial:** Contacto directo y personalizado con los servidores públicos en las instalaciones del Instituto en el domicilio de la sede administrativa ubicada en Barranquilla Calle 40 # 45-06.



- ✓ **Telefónico:** Los ciudadanos pueden comunicarse a través de WhatsApp (323-4888926) para resolver dudas e inquietudes relacionadas con los trámites que maneja la entidad. La temas más consultados por WhatsApp son las relacionadas son: Traspaso de vehículos, Solicitud de desembargo, comparendos electrónicos, comparendos físicos, cómo radicar una PQRSD, derechos de tránsito, devolución de dinero
- b) Clasificar y asignar las PQRSD: Esta actividad la ejecuta el mismo personal que radica las solicitudes, las cuales son remitidas a cada dependencia de acuerdo a su competencia.
- c) Proyectar la respuesta y usar los insumos y documentos institucionales: Cada área tramita las solicitudes que le corresponden, dejando trazabilidad en el sistema de gestión documental ORFEO, haciendo uso de las distintas fuentes de información, en muchos casos las respuestas resultan fuera del término legal por el recorrido de las peticiones cuando la respuesta depende de otras áreas. se proyecta las respuestas por medio de la herramienta de gestión documental ORFEO.
- d) Evaluar las respuestas emitidas por la entidad: Cada dependencia que tramita las respuestas, revisa las mismas y desde la subdirección Administrativa y Financiera se realiza seguimiento a que se haya tramitado la petición generando alerta por incumplimientos a cada área.
- e) Elaborar los informes de PQRSD: la subdirección Administrativa y Financiera, área encargada de la atención al ciudadano, desde el mes de julio ha realizado seguimientos al trámite y elabora los informes con destino a la dirección y oficina de control interno.

Para la recepción de las solicitudes (PQRSD, u otras) se cuenta con los siguientes canales de atención:

### 1.1 Gestión del trámite de las PQRSD Durante el segundo semestre de la vigencia 2024.

Durante el segundo semestre de la vigencia 2024 se recibieron 14.460 solicitudes incluyendo peticiones, quejas reclamos, sugerencias y denuncias, tal como se muestra a continuación por cada dependencia:

Gestión de las PQRSD Durante el segundo semestre del 2024				
DEPENDENCIA	CT	CEX	NC	Total
Gestión Jurídica	3.001	3.604	1.922	8.527
Gestión de Recursos e Infraestructura	1	0	1	2
Subdirección Administrativa y Financiera	145	108	591	844
Archivo y Correspondencia	505	124	671	1.300
Centro de Documentación	14	11	262	287
Centro Integral de Atención CIA	4	2	10	16
Dirección	379	81	40	500
Planeación	0	1	0	1
Gestión del Talento Humano	1	0	31	32
Servicio de Tránsito	456	172	636	1.264
Subdirección Operativa	24	12	20	56
Inspección de Tránsito	1.068	504	59	1.631
<b>Totales</b>	<b>5598</b>	<b>4619</b>	<b>4243</b>	<b>14460</b>
<b>Porcentajes aproximados de cada gestión de las respuestas</b>	<b>39%</b>	<b>32%</b>	<b>29%</b>	



Como se puede observar en la tabla anterior, el trámite de las solicitudes, teniendo en cuenta un término de 15 días para dar respuestas a las mismas se atendió de la siguiente manera evidenciando que solo el 29% de las peticiones se responde de forma oportuna:

**CT (Contestadas dentro del término legal): 39%**

**CEX (Contestadas de manera extemporánea): 32%**

**No contestadas y extemporáneas: 29%**

## 1.2 Gestión del Trámite de las PQRS Comparativo entre el tercer y cuarto trimestre de la vigencia 2024.

Gestión de las PQRS durante el Segundo semestre de la vigencia 2024 ( 14.448 ) solicitudes				
Oportunidad de las Respuestas	Julio –septiembre	%	Octubre a Diciembre	%
Dentro del Término legal	2.147	34,4%	3.451	42,3%
Extemporáneas	2.172	34,9%	2.447	29,7%
No contestadas y extemporáneas	1.908	30,6%	2.335	28,4%
<b>Total</b>	<b>6.227</b>		<b>8.233</b>	

En el análisis de la cantidad de solicitudes allegadas a la entidad en los dos últimos trimestres de la vigencia, se observa:

- incremento de las solicitudes en 32% del periodo de octubre a diciembre de 2024.
- Diminución leve de las respuestas extemporáneas, las cuales pasaron de un 34,9 % en el tercer trimestre del 2024, a un 29,7% en el último trimestre de la vigencia, aun cuando en el último trimestre el número de peticiones fue superior.
- Solicitudes sin responder, siguen ELEVADAS, lo que aumenta la extemporaneidad en la gestión del trámite de las PQRS.

## 2. Extemporaneidad en la gestión del trámite de las PQRS.

En la información presentada en la tabla 1 y 2, la cual es extraída de la herramienta de gestión documental ORFEO; se observa que se está faltando al cumplimiento de los términos legales para tramitar las peticiones; lo que origina el incremento de las tutelas, obligando a la entidad a emplear más esfuerzos adicionales para dar trámite a las tutelas y evitar un incidente de desacato, las cuales casi siempre tienen un término expedito para resolver.

En la tabla número 3 se evidencia por cada dependencia el porcentaje de peticiones resueltas de forma extemporánea y las que están en la misma condición pero sin resolver, lo que equivale a un 71% del total de peticiones recibidas en el segundo semestre de la vigencia 2024.

Aunque para el último trimestre de la vigencia el mayor porcentaje corresponde a las PQRSD respondidas dentro del término legal, con un 41,93% y se encuentran las contestadas de forma extemporánea, con un 29,67%, y las no respondidas, que representan un 28,47%.

Dependencia	Respuesta extemporánea		Sin Responder (extemporánea)	
	Cantidad	%	Cantidad	%
Gestión Jurídica ( Total : 8.527)	3.604	42%	1.922	23%
Gestión de Recursos e Infraestructura (2)	0	0%	1	50%
Subdirección Administrativa y Financiera ( 844)	108	13%	591	70%
Archivo y Correspondencia (1300)	124	10%	671	52%
Centro de Documentación ( 287)	11	4%	262	91%
Centro Integral de Atención CIA (16)	2	13%	10	63%
Dirección ( 500)	81	16%	40	8%
Planeación (1)	1	100%	0	0%
Gestión del Talento Humano (32)	0	0%	31	97%
Servicio de Transito (1.264)	172	14%	636	50%
Subdirección Operativa (56)	12	21%	20	36%
Inspección de Transito( 1.631)	504	31%	59	4%
Totales (14.460)	4.619	32%	4.243	29%

### 3. PQRSD por tipo de petición

Tipo de Solicitud en el semestre II de la vigencia 2024						
Dependencia	TIPO DE PQRSD					
	Petición	Queja	Reclamo	Denuncia	Sugerencia	Total
Gestión Jurídica	7.778	146	555	48	0	8.527
Gestión de Recursos e Infraestructura	2	0	0	0	0	2
Subdirección Administrativa y Financiera	664	19	159	2	0	844
Archivo y Correspondencia	1.149	28	112	11	0	1.300
Centro de Documentación	277	3	4	3	0	287
Centro Integral de Atención CIA	16	0	0	0	0	16
Dirección	459	7	32	2	0	500
Planeación	1	0	0	0	0	1
Gestión del Talento Humano	31	1	0	0	0	32
Servicio de Transito	1.198	12	50	4	0	1.264
Subdirección Operativa	51	1	0	2	2	56
Inspección de Transito	1.433	36	134	28	0	1.631
<b>TOTAL</b>	<b>13.059</b>	<b>253</b>	<b>1.046</b>	<b>100</b>	<b>2</b>	<b>14.460</b>
<b>PORCENTAJE</b>	<b>90,31%</b>	<b>1,75%</b>	<b>7,23%</b>	<b>0,69%</b>	<b>0,01%</b>	

El tipo de solicitud más recurrente es el derecho de petición, siguiendo el reclamo, las quejas y las denuncias.

**Reclamos:** En el segundo semestre de la vigencia 2024, se recibieron 1046 reclamos, de los cuales de consulto algunos radicados y se evidencio que son por embargos (proceso coactivo)

**Denuncias:** En el segundo semestre de la vigencia 2024, se recibieron 100 solicitudes bajo el asunto de denuncias. Se consultó en ORFEO tres radicados de denuncias al azar, donde se puede observar que las denuncias están encaminadas a la negación de las infracciones por comparendo electrónico, por parte de los contraventores:

Radicado Denuncia	Asunto
202442100426592	Comparendo electrónico, se embargaron las cuentas sin previa notificación y verificación.
202442100422152	Comparendo electrónico, infracción realizada por el poseedor del vehículo, propietario multado (vendió vehículo y no realizó traspaso).
202442100411932	Comparendo electrónico, Es de competencia del organismo de tránsito de Barranquilla.

**Quejas:** En el segundo semestre de la vigencia 2024, se recibieron 253 solicitudes bajo el asunto de Quejas. Se consultó en ORFEO tres radicados de denuncias al azar, donde se puede observar que las quejas se derivan por desembargo.

Radicado queja	Asunto
202442100171652	Queja por embargo debido a impuestos por un vehículo que no es de su propiedad.
202442100183172	Infractor no reconoce la multa, comparendo electrónico.
202442100157532	Queja por desembargo demorado, Derechos de Tránsito.

El mayor asunto de las solicitudes es por concepto de:

- ✓ Comparendos electrónicos.
- ✓ Derechos de Tránsito.
- ✓ Trámites.
- ✓ Cobro coactivo.

#### 4. Conclusiones

La gestión del trámite de Las PQRSD Interpuestas ante la entidad, se ejecuta pero sigue teniendo falencias reiterativas que afectan la atención al ciudadano e incrementan las tutelas, lo que se hace más extenuante el proceso de atención al ciudadano.

La mayoría de las peticiones no están siendo resueltas en los términos legales, lo que afecta la eficiencia en el procedimiento empleado y muchas veces la misma solicitud se vuelve reiterativa no resultando eficaz para el usuario y para la entidad que debe redoblar esfuerzo para sacar adelante debidamente el proceso.

De acuerdo a las manifestaciones de algunos líderes de dependencia, hay varios atascamientos que impiden que fluya debidamente este trámite, como lo son las falencias recurrentes en la herramienta de gestión documental, en la parte tecnología por fallas en el internet, y por la falta de disponibilidad de la información, sobre todo cuando la misma depende de varias áreas.



En cuanto al proveimiento documentado, se evidenció que está consolidado y se encuentra en revisión.

## 5. Recomendaciones

- ✓ Por cada dependencia establecer la causa que impide dar respuesta dentro del término legal a cada dependencia.
- ✓ Solicitar a cada dependencia el control de las PQRSD de su resorte por medio del diligenciamiento del formato *SIG-F01 PLANILLA DE REPORTE MENSUAL DE LAS PQRSD*, en donde cada quien defina controles, los tiempos de respuesta e informe la causa de la extemporaneidad cuando se está presentando, ya que el seguimiento que está realizando la oficina de atención al trámite no está funcionando para dar celeridad al mismo.
- ✓ Sectorizar el trámite de las PQRSD, ya que no en todas las dependencias el recorrido de las mismas es similar.
- ✓ Después de identificar las particularidades del trámite de las PQRSD en cada oficina y los posibles cuellos de botellas, se debería el o los procedimientos documentados que resulten de acuerdo a la trazabilidad evidenciada.
- ✓ Incluir en el procedimiento las obligaciones y posibles sanciones en la recurrencia del incumplimiento en los términos de respuesta de las peticiones.
- ✓ Modificar el formato *SIG-F01 PLANILLA DE REPORTE MENSUAL DE LAS PQRSD* para diligenciamiento de las dependencias, incluyendo las siguientes columnas: Causa de la extemporaneidad y escoger la principal causa de la petición, queja, reclamo o denuncia, lo anterior con el fin de establecer además las denuncias o quejas en contra de funcionarios.
- ✓ Definitivamente reducir los tiempos de respuesta y manifestar a la dirección las necesidades de recursos para resolver las causas de la extemporaneidad en las que se requiera la intervención de la dirección por medio de la adquisición de recursos ya sean humanos u otros.

Atentamente,

  
**YENERIS MOLINA MOLINA**  
Jefe Oficina de Control Interno