



TRÁNSITO
DEL ATLÁNTICO

**INFORME DE AUDITORÍAS DE
SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN**

Código: ECI-F04

Versión: 05

Actualización: 17/10/2024


**INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS Y DENUNCIAS EN EL INSTITUTO DE TRÁNSITO DEL ATLÁNTICO
I SEMESTRE 2025**


OFICINA DE CONTROL INTERNO

JUNIO DE 2025

© ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DEL INSTITUTO DE TRANSITO DEL ATLANTICO, PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN POR CUALQUIER MEDIO, SIN AUTORIZACIÓN ESCRITA DEL DIRECTOR GENERAL

 Tránsito del Atlántico
 @transitoatl
transitodelatlantico.gov.co

Sede Administrativa Barranquilla: Calle 40 45 - 06
Sede Operativa Baranoa: Km 15 vía Cordialidad, 300 mts. antes del peaje
Tel. (605) 3713000  +57 323 4888926

 TRÁNSITO DEL ATLÁNTICO	INFORME DE AUDITORÍAS DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN	Código: ECI-F04
		Versión: 05
		Actualización: 17/10/2024

INDICE

Introducción.....	3
Objetivo.....	3
Alcance.....	3
Resultados del seguimiento	4
Conclusiones.....	8
Recomendaciones.....	9
Recomendaciones de la oficina de atención al ciudadano.....	10

© ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DEL INSTITUTO DE TRANSITO DEL ATLANTICO, PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN POR CUALQUIER MEDIO, SIN AUTORIZACIÓN ESCRITA DEL DIRECTOR GENERAL

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 Enero y Junio de 2025; 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 enero a junio de 2025, 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 ENERO A JUNIO DEL 2025**

Acorde a lo indicado 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 relacionan 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.

Desde la Subdirección Administrativa y Financiera, responsable de la atención al ciudadano, elaboró el PROCEDIMIENTO PQRSD CÓDIGO: ATC-P02 VERSIÓN: 01 de fecha 25 de marzo del 2025, con el fin de documentar la gestión del trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, como mecanismo de control acorde a lo señalado en la *guía para la creación de la dependencia que integra la Estrategia y operación del relacionamiento con la ciudadanía* sugerida por la función pública.

Validación de los siguientes aspectos del procedimiento de la atención de las PQRSD.

- a) **Recibir, verificar la competencia y radicar las PQRSD:** acorde al procedimiento documentado, el funcionario asignado por la Subdirección Administrativa y Financiera efectivamente Recibe y registra las solicitudes de Atención al Ciudadano, las PQRSD y demás requerimientos. Así mismo valida la competencia de solicitud de PQRSD dentro de la entidad.

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

Escrito y virtual: A través del buzón de sugerencias y por medio del enlace directo en la página web de la entidad: https://orfeong.transitodelatlantico.gov.co/ng_backend/frontend/web/

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 para la recepción de desembargos, y solicitudes de devolución de dinero.

Telefónico: Los ciudadanos pueden comunicarse a través de WhatsApp (323-4888926) para resolver dudas e inquietudes relacionadas con los trámites que maneja la entidad. Los temas más consultados por WhatsApp son las relacionadas con: Traspaso de vehículos, Solicitud de

desembargo, comparendos electrónicos, comparendos físicos, cómo radicar una PQRSD, derechos de tránsito, devolución de dinero

La gestión del trámite de las PQRSD, lleva su trazabilidad por medio de la herramienta de gestión documental ORFEO.

- b) Clasificar y asignar la PQRSD:** acorde al procedimiento documentado, el funcionario asignado por la Subdirección Administrativa y Financiera efectivamente direcciona la solicitud al área competente para su trámite correspondiente a más tardar al día hábil siguiente. Se asigna al responsable del área que deba proyectar la respuesta.
- c) Proyectar la respuesta y usar los insumos y documentos institucionales:** acorde al procedimiento documentado, la Oficina asignada para dar respuesta le corresponde:
- Analizar y gestionar la solicitud, según sea el caso o requerimiento; teniendo en cuenta el término legal de acuerdo con el tipo de solicitud.
 - Proyectar la respuesta, adjuntando los documentos que correspondan dentro de un Término máximo de 6 días hábiles siguientes a la solicitud.
 - Realiza la clasificación documental así:
Clasificar el documento de entrada de acuerdo con las series, subseries y tipo de documento.
Anexar el archivo utilizando la plantilla predeterminada.
Generar radicado.
Clasificar el documento de salida teniendo en cuenta la clasificación de entrada.
Crear expediente si no existe.
Verificar que el documento radicado contenga el código de barra y los datos del Destinatario.
Enviar por correo electrónico al peticionario la respuesta radicada
- d) Evaluar las respuestas emitidas por la entidad:** acorde al procedimiento documentado, el técnico operativo de la subdirección administrativa y financiera realiza seguimiento y control a todas las PQRSD, evaluando la oportunidad de las respuestas emitidas por las áreas responsable, emite alertas y las comunica a os mismos para que tomen los correctivos del caso.
- e) Elaborar los informes de PQRSD:** acorde al procedimiento documentado; el área de atención al ciudadano genera informe trimestral del análisis de la respuesta oportuna a las distintas peticiones presentadas por la ciudadanía. Dicho informe es comunicado a la oficina de control interno, para lo de su competencia según el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011. Desde el mes de enero se ha realizado seguimientos al trámite y se han presentado dos informes con destino a la dirección y oficina de control interno.

1.2 Gestión del trámite de las PQRSD Durante el primer semestre de la vigencia 2025.

Durante el primer semestre de la vigencia 2025 se recibieron 26.558 solicitudes incluyendo peticiones, quejas reclamos, sugerencias y denuncias, tal como se muestra a continuación por cada dependencia:

Gestión de las PQRSD Durante el primer semestre del 2024				
DEPENDENCIA	CT	CEX	NC	Total
Gestión Jurídica	5.729	5.313	2.042	13.084
Gestión de Recursos e Infraestructura	2	0	9	11
Subdirección Administrativa y Financiera	334	134	637	1.105
Archivo y Correspondencia	2.129	1.892	2.393	6.414
Centro de Documentación	90	48	231	369
Centro Integral de Atención CIA	0	1	3	4

Dirección	272	136	154	562
Planeación	0	0	0	0
Gestión del Talento Humano	0	2	34	36
Servicio de Transito	1.120	493	587	2.200
Subdirección de Seguridad Vial	31	21	34	86
Inspección de Transito	1.442	1.011	234	2.687
Totales	11.149	9.051	6.358	26.558
Porcentajes aproximados de cada gestión de las respuestas	41.98%	34.08%	23.94%	100%

Tabla No. 1

CT (Contestadas dentro del término legal): 42%

CEX (Contestadas de manera extemporánea): 34%

No contestadas y extemporáneas: 24%

1.3 Oportunidad en las respuestas de las PQRSD

Tal como se observa 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 42% de las peticiones se responde de forma oportuna.

1.4 Extemporaneidad en la gestión del trámite de las PQRSD.

- **CEX (Contestadas de manera extemporánea): 34%**
- **No contestadas y extemporáneas: 24%**

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.

En la tabla número 2 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 58% del total de peticiones recibidas en el primer semestre de la vigencia 2025.

Tabla No. 2

Dependencia	Respuesta extemporánea		Sin Responder (extemporánea)	
	Cantidad	%	Cantidad	%
Gestión Jurídica (Total : 7.355)	5.313	58,70%	2.042	32.11%
Gestión de Recursos e Infraestructura (9)	0	0	9	0,14%
Subdirección Administrativa y Financiera (771)	134	1,4%	637	10,01%
Archivo y Correspondencia (4.285)	1.892	20,9%	2.393	37.64%
Centro de Documentación (279)	48	0,5%	231	3,63%
Centro Integral de Atención CIA (4)	1	0	3	0
Dirección (290)	136	1,5%	154	2.42%
Planeación (0)	0	0	0	0%
Gestión del Talento Humano (36)	2	0	34	0.53%
Servicio de Transito (1.080)	493	5,4%	587	9.23%
Subdirección de Seguridad Vial (55)	21	0,2%	34	0,53%
Inspección de Transito(1.245)	1.011	11,1%	234	3,68%
Totales (15.409)	9.051		6.358	

Todas las dependencias tienen peticiones resueltas fuera del término legal, o sin responder y vencidas teniendo en cuenta el término legal.

1.5 Gestión del Trámite de las PQRS Comparativo entre el primer y segundo trimestre de la vigencia 2025.
Tabla No. 3

Gestión de las PQRSD durante el primer semestre de la vigencia 2025 (26.558) solicitudes				
Oportunidad de las Respuestas	Enero –Marzo	%	Abril - Junio	%
Dentro del Término legal	5.935	40,7%	5.214	43,4%
Extemporáneas	5.019	34,4%	4.032	33,6%
No contestadas y extemporáneas	3.604	24,7%	2.754	22,9%
Total	14.558		12.000	

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

- Disminución en un 18% del ingreso de solicitudes entre el primer y segundo trimestre del 2025.
- Incremento leve de las respuestas contestadas dentro del término legal las cuales pasaron de un 40,7% en el primer trimestre a un 43,4% en el segundo trimestre de la vigencia 2025.
- Diminución leve de las respuestas extemporáneas, las cuales pasaron de un 34,4 % en el primer trimestre del 2025, a un 33.6% en el segundo trimestre de la vigencia.
- Solicitudes sin responder, se siguen manejando en un 24,7% para el primer trimestre y en un 22,98% para el segundo trimestre.

2. TIPOS DE SOLICITUDES TRAMITADAS
Tabla No. 4

Tipo de Solicitud en el semestre I de la vigencia 2025						
Dependencia	Tipo de solicitud					
	Petición	Queja	Reclamo	Sugerencia	Denuncia	Total
Gestión Jurídica	11.656	256	763	312	97	13.084
Gestión de Recursos e Infraestructura	10	1	0	0	0	11
Subdirección Administrativa y Financiera	760	33	276	23	13	1.105
Archivo y Correspondencia	5.717	134	424	101	38	6.414
Centro de Documentación	224	2	14	129	0	369
Centro Integral de Atención CIA	3	0	0	1	0	4
Dirección	441	6	54	29	32	562
Planeación	0	0	0	0	0	0
Gestión del Talento Humano	28	0	0	8	0	36
Servicio de Tránsito	1.697	38	99	331	35	2.200
Subdirección de Seguridad Vial	51	1	4	23	7	86
Inspección de Tránsito	2.295	67	220	77	28	2.687
TOTAL	22.882	538	1.854	1.034	250	26.558
PORCENTAJE	86,16%	2,03%	6,98%	3,89%	0,94%	100%

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

Derecho de petición: En el primer semestre de la vigencia 2025, se recibieron 22.882 peticiones teniendo un 86,16% de participación en las solicitudes del I semestre 2025

Reclamos: En el primer semestre de la vigencia 2025, se recibieron 1854 reclamos, de los cuales se consultó algunos radicados y se evidencio que son solicitudes de desembargos, lo que viene siendo una petición.

Denuncias: En el primer semestre de la vigencia 2025, se recibieron 250 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 y no configura los elementos para una denuncia, viene siendo peticiones.

Tabla No. 5

Radicado Denuncia	Asunto
202542100558232	Comparendo electrónico, Desde 2017 vendí la moto con traspaso en Cartagena y están saliendo infracciones que me están afectando a mí sin tener el vehículo.
202542100615002	Comparendo electrónico, El día 5 de marzo me llegó un comparendo de una moto que vendí hace años, al revisar me di cuenta que no es la misma moto que se muestra en la imagen del comparendo, mi moto es una cr4 akt y la moto que se muestra es una tvs.
202542100449442	Comparendo electrónico, cancelo comparendo electrónico el día 17 de Diciembre de 2024, y a la fecha de la PQRSD 09 de Enero de 2025, tiene la cuenta de nequi embargada.

Quejas: En el primer semestre de la vigencia 2025, se recibieron 538 solicitudes bajo el asunto de Quejas. Se consultó en ORFEO tres radicados de quejas al azar, donde se puede observar que las quejas se derivan por solicitud de desembargo, lo que viene siendo una petición.

Tabla No.6

Radicado queja	Asunto
202542100477712	Queja porque se encuentra embargado y ya tiene cancelado el comparendo
202542100572562	Solicitud de desembargo por impuesto vehicular, usuario cancelo todas las vigencias que se encontraban en mora,
202542100606992	Solicitud formal jurídica de terminación de cobro coactivo y levantamiento de medida cautelar.

El mayor asunto de las solicitudes es por concepto de:

- ❖ Tramites.
- ❖ Comparendo electrónico.
- ❖ Medida cautelar.
- ❖ Cobro coactivo.
- ❖ Devolución de dinero

3. 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. En el presente seguimiento con corte a junio se evidencio que solo el 42% de las peticiones se resolvió dentro del término legal.

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.



Todas las dependencias tienen peticiones resueltas fuera del término legal, o sin responder y vencidas teniendo en cuenta el término legal.

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 de tecnología por fallas en el internet, y por la falta de disponibilidad de la información, sobre todo cuando la misma depende de varias áreas.

Se evidenció que el procedimiento documentado se está llevando a cabo, sin embargo se observa que en el mismo no se indican los tiempos de cada actividad.

Sigue prevaleciendo la cantidad de solicitudes resueltas fuera del término legal, superando las respuestas oportunas.

Como acción de mejora se evidencia la puesta en marcha de la nueva versión de la herramienta de gestión documental ORFEO que traerá nuevas funciones para agilizar y hacer seguimiento al trámite de las PQRSD.

4. RECOMENDACIONES

- ✓ Actualizar el procedimiento PQRSD CÓDIGO: ATC-P02 VERSIÓN: 01 de fecha 25 de marzo del 2025 en la parte correspondiente a las acciones que se realizan en la nueva versión de Orfeo, incorporada esta gestión en la actividad número 5 del citado procedimiento.
- ✓ Documentar el procedimiento de trámite de las peticiones, reclamos , y sugerencias en cada dependencia; ya que una vez el funcionario asignado por la Subdirección Administrativa y Financiera Direcciona , envía la petición al área competente para su trámite correspondiente, al interior de cada dependencia se produce una gestión que merece se documente ya que se presentan condiciones distintas en cada una de ellas, por ejemplo el proceso jurídico tiene un flujo de información donde intervienen varios responsable de la información , al igual que el proceso de registro de trámites, etc.
- ✓ Distinguir el procedimiento de atención de las peticiones presenciales que interponen los usuarios en lo relacionado con los tramites que se gestionan en la sede operativa de la entidad, que ameritan el radicado de una petición en el mismo instante que se está ejecutando un trámite ante el RNA, RNC, correcciones de información, etc.
- ✓ Incorporar el trámite de petición verbales como lo señala el Artículo 15 de la Ley 1755 de 2015... Las peticiones podrán presentarse verbalmente y deberá quedar constancia de la misma, o por escrito, y a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos.
- ✓ Incluir en el informe generado por la oficina de atención al ciudadano la gestión del buzón de sugerencias.
- ✓ Incluir en el informe generado por la oficina de atención las sugerencias que hacen los usuarios para que la entidad las analice y pueda servir para la mejora de la entidad.
- ✓ Por cada dependencia establecer la causa que impide dar respuesta dentro del término legal a cada dependencia, lo anterior dentro del procedimiento específico que se ejecuta al interior de 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.
- ✓ 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.

5. RECOMENDACIONES DE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Conclusiones y Recomendaciones para Mejorar los Tiempos de Respuesta en las PQRSD

Después de realizar el seguimiento al trámite de las PQRSD en la entidad, se detallan las siguientes conclusiones y recomendaciones con el objetivo de mejorar los tiempos de respuesta y, por ende, aumentar la satisfacción de los usuarios:

- 1. Agilización del Proceso de Desembargos Automáticos**
Se recomienda agilizar el proceso de desembargos automáticos, ya que esto contribuiría a reducir el volumen de las PQRSD y optimizaría el tiempo de respuesta en casos relacionados.
- 2. Seguimiento Semanal a los Jefes de Área**
Se realizará un seguimiento semanal con los jefes de área para monitorear el trámite de las PQRSD y justificar cualquier incumplimiento de los plazos legales de respuesta.
- 3. Evidencia de Respuesta al Usuario**
Es importante dejar evidencia de la respuesta dada al usuario, incluso cuando no se gestione un radicado de salida en ORFEO, para garantizar transparencia en el proceso.
- 4. Capacitación Frecuente en el Manejo del Sistema ORFEO**
Se implementarán capacitaciones periódicas para los funcionarios en el manejo del sistema ORFEO, con el fin de resolver inquietudes recurrentes y mejorar la eficiencia en su uso.
- 5. Adecuación de Personal para el Manejo de PQRSD**
Se garantizará la disposición de personal suficiente para el adecuado manejo del proceso de las PQRSD, ya que el volumen de solicitudes es considerable debido a la naturaleza de la entidad. Esto es esencial para asegurar el acceso y la atención oportuna a la ciudadanía.
- 6. Automatización del Envío de Respuestas desde ORFEO**
Se considerará la posibilidad de que las respuestas tramitadas a través de ORFEO sean enviadas directamente al peticionario desde la misma herramienta, lo cual agilizaría el proceso, optimizaría los tiempos y mejoraría la atención al ciudadano.

Atentamente,


YENERIS MOLINA MOLINA
 Jefe Oficina de Control Interno
 Proyectó: Rebeca de la Hoz
 Contratista de apoyo Oficina de Control Interno