


Seguimiento y/o Evaluación	INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS EN EL INSTITUTO DE TRÁNSITO DEL ATLÁNTICO II SEMESTRE 2025		
Dirigido a :	Director, Oficina de atención al ciudadano, líderes de dependencias	Dependencia:	Control interno
Fecha Informe Emisión	Febrero de 2026		

Objetivo:	<p>Evaluar el funcionamiento de los mecanismos dispuestos por la Dirección de Tránsito Departamental del Atlántico</p> <p>I. La recepción y atención de PQRSD relacionadas con servicios de tránsito y transporte, alineados con el procedimiento del anexo 4 de la caja de transformación digital.</p> <p>II. El cumplimiento de los términos legales de respuesta.</p> <p>III. La efectividad de los controles internos asociados a la atención al ciudadano.</p> <p>IV. La identificación de riesgos, controles y oportunidades de mejora.</p>
Alcance:	El seguimiento comprende las PQRSD y atención al ciudadano desde el 1 de julio hasta el 31 de diciembre de 2025, utilizando como insumo el reporte de la subdirección administrativa y financiera.
Fuente e Información base del Informe	Informes de PQRSD y buzón de sugerencias, presentado por la Subdirección administrativa y financiera correspondiente al segundo trimestre de la vigencia 2025 y oficios de aclaraciones solicitadas.
Criterios y/o Marco Normativo del Seguimiento/Evaluación	<ul style="list-style-type: none"> • Constitución Política artículos 23 y 74. • Ley 1755 de 2015 "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo". Artículo 1. • Art. 76 de la ley 1474 de 2011 Art. • PROCEDIMIENTO PQRSD CÓDIGO: ATC-P02 VERSION: 01 de fecha 25 de marzo del 2025. • Anexo 4-Procedimiento. Gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias – PQRSD, septiembre 2021, vencimiento en las respuestas a las peticiones que aseguran el acceso a derechos fundamentales.

	INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACION	Código: ECI-F24
		Versión: 01
		Actualización: 15/01/2026

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

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 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.

1. VALIDACIÓN DE LOS ELEMENTOS INHERENTES AL PROCEDIMIENTO DE LA ATENCIÓN DE LAS PQRSD (PROCEDIMIENTO PQRSD CÓDIGO: ATC-P02 VERSION: 01)

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/site/signup

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.

© 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	INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACION	Código: ECI-F24
		Versión: 01
		Actualización: 15/01/2026

Buzón: Se tiene un buzón en las instalaciones para que las personas de manera presencial manifiesten sus PQRSD

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 área responsable que deba proyectar la respuesta.

Dicha área realiza análisis de lo asignado, gestiona la solicitud o la reasigna internamente según la competencia de cada funcionario, acorde al caso o requerimiento y tipo de solicitud, teniendo en cuenta el término legal aplicable.

El funcionario responsable proyecta la respuesta, adjuntando los documentos que correspondan dentro de un Término máximo de 6 días hábiles siguientes a la solicitud


c. Realiza la clasificación documental y proyecta la respuesta usando los insumos y documentos institucionales

- 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.
- Aprobar la respuesta y enviarlo a través del sistema de gestión documental ORFEO para su cierre y cuarto chulo en un término de dos días hábiles.
- Realizar el Cierre de la Solicitud, notificando al Peticionario por el medio definido previamente por el mismo, adjuntando la Respuesta generada por el área que tramitó la Solicitud.

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 los mismos para que tomen los correctivos del caso.

e. Elaborar los informes de PQRSD teniendo en cuenta la siguiente tabla: 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. Durante la vigencia 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	INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACION	Código: ECI-F24
		Versión: 01
		Actualización: 15/01/2026

la oficina de atención al ciudadano realizo dos informes trimestrales y uno semestral de monitoreo a dicho trámite y se han presentado a la dirección, líderes de dependencias y oficina de control interno.

2. GESTIÓN DEL TRÁMITE DE LAS PQRSD DURANTE EL SEGUNDO II SEMESTRE DE LA VIGENCIA 2025

Dando alcance a lo dispuesto en el art. 76 de la ley 1474 de 2011, en cuanto a la recepción y atención de PQRSD relacionadas con los servicios que presta la entidad, alineados con el procedimiento del anexo 4 de la caja de transformación digital, podemos determinar que el ITA cumple lo dispuesto legalmente en cuanto a mantener un canal abierto para decepcionar las solicitudes, peticiones, quejas, reclamos y denuncias por parte del ciudadano, además la disposición de las áreas jurídicas, servicio de tránsito, inspección de tránsito, gestión de infraestructura, subdirección administrativa y financiera, centro de documentación, seguridad vial y la misma dirección general del Instituto departamental del Atlántico, para gestionar y dar respuesta a las mismas.

Así mismo dispone de un sistema para clasificar, distribuir y tramitar las solicitudes según la competencia de cada área, la cual registra dicha trazabilidad en el sistema de gestión documental ORFEO

Para la vigilancia en la gestión del trámite de las PQRSD se tiene en cuentas los términos de Respuesta de las distintas solicitudes como lo son:

TIPO	Términos de respuesta en días hábiles
Petición de Interés General	15
Petición de Interés Particular	15
Petición de Información	10
Queja	15
Reclamo	15
Sugerencia	15
Solicitud de Copias	10
No competencia	5
Denuncia	15

Durante el segundo semestre de la vigencia 2025 se recibieron 29.457 solicitudes incluyendo peticiones, quejas reclamos, sugerencias y denuncias, atendidas por las siguientes áreas como se muestra a continuación por cada dependencia:

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

II SEMESTRE 2025				
DEPENDENCIA	CONTESTADAS			TOTAL
	A TIEMPO	EXTEMPORANEAS	NO SE RESPONDIÓ	
DIRECCION	738	284	123	1145
JURIDICA	10271	8768	1081	20120
SERVICIO DE TRANSITO	775	863	642	2280
INSPECCION DE TRANSITO	853	785	18	1656
GESTION DE RECURSOS E INFRAESTRUCTURA	4	0	0	4
SUBDIRECCIÓN ADMON Y FINANCIERA	335	223	25	583
CENTRO DE DOCUMENTACIÓN	589	259	196	1044
CENTRO INTEGRAL DE ATENCION	0	0	2	2
ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA	1336	748	358	2442
SEGURIDAD VIAL	92	48	38	178
TOTAL	14993	11978	2483	29457
% participación sobre el total	50,90%	40,66%	8,43%	100%

En el siguiente consolidado se expresa de manera porcentual el comportamiento y atención de las PQRSD.

DEPENDENCIA	II SEMESTRE 2025				%
	CONTESTADAS			2025	
	A TIEMPO	EXTEM PORANEAS	NO SE RESPONDIÓ	TOTAL	participación sobre el total
DIRECCION	64%	25%	11%	1145	4%
JURIDICA	51%	44%	5%	20120	68%
SERVICIO DE TRANSITO	34%	38%	28%	2280	8%
INSPECCION DE TRANSITO	52%	47%	1%	1656	6%
GESTION DE RECURSOS E INFRAESTRUCTURA	57%	0%	0%	7	0,02%
SUBDIRECCION ADMON Y FINANCIERA	57%	38%	4%	583	2%
CENTRO DE DOCUMENTACION	56%	25%	19%	1044	4%
ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA	55%	31%	15%	2442	8%
CENTRO INTEGRAL DE ATENCION	0%	0%	100%	2	0%
SEGURIDAD VIAL	52%	27%	21%	178	1%
TOTAL	50,90%	40,66%	8,43%	29457	100%

Extemporaneidad: Cómo podemos observar las PQRSD según el informe proveniente de la dirección administrativa y financiera, allegado a este despacho en el mes de enero del 2026, en el 49% de las solicitudes tramitadas, no cumple con los términos legales de repuesta; encontrando que el 40.66% se contestó fuera del término legal y el 8,43% no se contestó.

Teniendo en cuenta el indicador anterior esta oficina tomó una muestra aleatoria de los casos no contestados y se solicitó a la subdirección administrativa y financiera para que a su vez los consultara con las correspondientes áreas requiriendo se informe las razones que conllevaron al no cumplimiento del 100% de la atención a todos los PQRSD, dando su correspondiente respuesta y alimentando la trazabilidad en Orfeo (herramienta de gestión documental).


 TRÁNSITO DEL ATLÁNTICO	INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACION	Código: ECI-F24
		Versión: 01
		Actualización: 15/01/2026

Como efecto de lo anterior, el 9 de marzo de 2026 la oficina de subdirección administrativa y financiera dio respuesta al requerimiento realizado por esta oficina de cada uno de los casos como se detalla a continuación:

TABLA DE SOLICITUD DE TRAZABILIDAD (MUESTRA)		
Radicados de Entrada por dependencia	Radicados Salida	Observación
Archivo y correspondencia	Explicación de la dependencia a la solicitud de Respuesta	Observación de la oficina de control interno
202542100554052	Se le dio respuesta con el radicado 202542100037911 y se finalizó el trámite el día 12/09/2025	La solicitud nació el 29 de abril /25 No tiene trazabilidad en ORFEO sólo dice que no llegó la observación del anterior ORFEO.
202542100096776	El usuario actual es Jairo Aparicio de Servicio de Transito	Se debe cargar el pantallazo y/o documento del correo electrónico con que se le dio respuesta usuario. Hoy día no está cargado.
202542100008666	el usuario actual es Fabián Ruiz	Se debe cargar el pantallazo y/o documento del correo electrónico con que se le dio respuesta usuario. Hoy día no está cargado
202542100042596	El usuario actual es Yoni Lascano	No existe coherencia entre la clasificación del trámite: Devolución de dinero derechos de tránsito, y se finalizó con la observación: el radicado en el expediente: NO REQUIERE RESPUESTA.
202542100063486	Se verifico y no requiere respuesta se finalizó el radicado el día 16/01/2026	Al consultar en ORFEO dice que el usuario autorizó recibir respuesta por correo electrónico, sin embargo, se debe cargar el pantallazo y/o documento del correo electrónico con que se le dio respuesta usuario. Hoy día no está cargado
Dirección	Subdirección administrativa y Financiera	Observaciones Control interno
202542100651042	Se incluyó el expediente de respuesta finalizada y se finalizó el trámite el día 19/11/2025	No se encontró evidencia en ORFEO en la trazabilidad para su respuesta.


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

202542100040266	El usuario actual es Betsy Bonilla	No se encontró evidencia en ORFEO en la trazabilidad para su respuesta
202542100062746	Se le dio respuesta al usuario 202542100062746-1 y se finalizó el trámite el día 25/02/2026	No se encontró evidencia en ORFEO en la trazabilidad para su respuesta
202542100100806	202542100100806-1, 202542100100806-2, 202542100100806-3, 202542100100806-4. Respuesta al usuario y se finalizó el trámite el día 19/01/2026	dice que se incluirá en el expediente, sin embargo, no se encontró evidencia en ORFEO en la trazabilidad para su respuesta,
Jurídica	Explicación de la dependencia a la solicitud de Respuesta	Observación de la oficina de control interno
202542100652302	Se envió respuesta a la peticionario el 04/09/2025	No se encontró evidencia en ORFEO en la trazabilidad para su respuesta
202542100069886	202542100069886-9 respuesta al peticionario el día 14/02/2026	No se encontró evidencia en ORFEO en la trazabilidad para su respuesta
202542100003116	El usuario desistió de la petición 202542100003116 el 05/08/2025	No se encontró evidencia en ORFEO en la trazabilidad para su respuesta
202542100022836	TMP2025000000649 respuesta al peticionario el día 15/09/2025	Solicito corrección del tipo de carrocería del vehículo de placas EUW372, No se dejó evidencia de la respuesta.
202542100004796	El ciudadano: anónimo, desistió de la PQRSD con el número de radicado: 202542100004796 y la observación: Nos permitimos infórmale no se evidencia datos adjunto para darle trámite a su petición, Favor adjuntar petición formal como lo exige la Ley 1775 de 2015.	No se encontró evidencia en ORFEO en la trazabilidad para su respuesta
202542100022356	Se actualizo la prenda en el RUNT y se finalizó el trámite el día 10/09/2025	No se encontró evidencia en ORFEO en la trazabilidad del desistimiento del usuario, para su respuesta
202542100022286	El usuario actual es OLGA GOMEZ	se requiere la respuesta al trámite cargada en ORFEO
202542100023636	Se dio respuesta al peticionario 202542100023636-1 y se finalizó el trámite el día 08/09/2025	Se evidencio respuesta

 TRÁNSITO DEL ATLÁNTICO	INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACION	Código: ECI-F24
		Versión: 01
		Actualización: 15/01/2026


202542100031666	No requiere respuesta y se finalizó el radicado el 11/09/2025	Se evidencio respuesta
202542100049806	Se dio respuesta al petionario202542100049806-1, 202542100049806-2 y se finalizó el trámite el día 28/10/2025	Se evidencio respuesta
Servicio de transito	Explicación de la dependencia a la solicitud de Respuesta	Observación de la oficina de control interno
202551000000482	El usuario actual es Yoni Lascano	se requiere la respuesta al trámite cargada en ORFEO
202542100019276	El usuario actual es Ana Sofía de la Cruz	se requiere la respuesta al trámite cargada en ORFEO
202542100032456	Se dio respuesta al petionario202542100032456-1, 202542100032456-2 y se finalizó el trámite el día 27/01/2026	Se evidencio respuesta
202542100065766	Se dio respuesta al petionario202542100065766-1, 202542100065766-2 y se finalizó el trámite el día 23/01/2026	Se evidencio respuesta
202542100094876	Se dio respuesta al petionario 202542100094876-1, 202542100094876-2 y se finalizó el trámite el día 29/01/2026	Se evidencio respuesta
Inspección de transito	Explicación de la dependencia a la solicitud de Respuesta	Observación de la oficina de control interno
202542100668862	Usuario actual Juan Carlos Heredia	No hay evidencia de la respuesta, se requiere la respuesta al trámite cargada en ORFEO
202542100038216	Usuario actual Lucy Suarez	No hay evidencia de la respuesta, se requiere la respuesta al trámite cargada en ORFEO
202542100060876	Se dio respuesta al petionario 202542100060876-1, 202542100060876-2 y se finalizó el trámite el día 21/01/2026	Se evidencio respuesta

© 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	INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACION	Código: ECI-F24
		Versión: 01
		Actualización: 15/01/2026

202542100081336	Se dio respuesta al peticionario 202542100081336-1, 202542100081336-2 y se finalizó el trámite el día 21/01/2026	Se evidencio respuesta
202542100096946	El usuario actual es Cesar Ariza	No hay evidencia de la respuesta, se requiere la respuesta al trámite cargada en ORFEO
Subdirección administrativa y financiera	Explicación de la dependencia a la solicitud de Respuesta	Observación de la oficina de control interno
202542100677402	Se dio respuesta al peticionario 202542100677392 y se finalizó el trámite el día 30/07/2025	Se evidencio respuesta
202542100018466	El usuario actual es Doris Padilla	No hay evidencia de la respuesta, se requiere la respuesta al trámite cargada en ORFEO
202542100038186	El usuario actual es Doris Padilla	No hay evidencia de la respuesta, se requiere la respuesta al trámite cargada en ORFEO
202542100058476	Se dio respuesta al peticionario 202542100058476-1 y se finalizó el trámite el día 23/01/2026	Se respondió vencido el tiempo de respuesta y fuera del termino tomado para la muestra
202542100086366	Se dio respuesta al peticionario 202542100086366-1, 202542100086366-2 y se finalizó el trámite el día 15/01/2026	Se respondió vencido el tiempo de respuesta y fuera del término tomado para la muestra.
Centro de documentación	Explicación de la dependencia a la solicitud de Respuesta	Observación de la oficina de control interno
202542100684912	Se dio respuesta al usuario a través de correo electrónico y se finalizó el trámite el día 29/07/2025	Se evidencio respuesta
202542100021386	Se dio respuesta al peticionario 202542100635022 y se finalizó el trámite el día 04/03/2026	Se respondió vencido el tiempo de respuesta y fuera del término tomado para la muestra.
202542100056926	Se envió respuesta por correo electrónico	No hay evidencia de la respuesta, se requiere la respuesta al trámite cargada en ORFEO

© 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	INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACION	Código: ECI-F24
		Versión: 01
		Actualización: 15/01/2026

202542100099306	Se dio respuesta al petionario 202542100099306-1, 202542100099306-2 y se finalizó el trámite el día 24/02/2026	Se respondió vencido el tiempo de respuesta y fuera del termino tomado para la muestra
Seguridad vial	Explicación de la dependencia a la solicitud de Respuesta	Observación de la oficina de control interno
202542100016706	El usuario actual es ZULMA ARIZA se debe finalizar el tramite	No hay evidencia de la respuesta, se requiere la respuesta al trámite cargada en ORFEO
202542100039366	El usuario actual es Claudia Prada	No hay evidencia de la respuesta, se requiere la respuesta al trámite cargada en ORFEO
202542100086766	Se dio respuesta al petionario 202542100086766-1, 202542100086766-2 y se finalizó el trámite el día 18/02/2026	Se respondió vencido el tiempo de respuesta y fuera del termino tomado para la muestra

Pareto I Semestre vs II Semestre

DEPENDENCIA	I SEMESTRE 2025				II SEMESTRE 2025			
	CONTESTADAS			2025	CONTESTADAS			2025
	ATIEMPO	EXTEM PORANEAS	NO SE RESPONDIÓ		ATIEMPO	EXTEM PORANEAS	NO SE RESPONDIÓ	
DIRECCION	48%	24%	27%	562	64%	25%	11%	1145
JURIDICA	44%	41%	16%	13084	51%	44%	5%	20120
SERVICIO DE TRANSITO	51%	22%	27%	2200	34%	38%	28%	2280
INSPECCION DE TRANSITO	54%	38%	9%	2687	52%	47%	1%	1656
GESTION DE RECURSOS E INFRAESTRUCTURA	18%	0%	82%	11	57%	0%	0%	7
SUBDIRECCION ADMON Y FINANCIERA	30%	12%	58%	1105	57%	38%	4%	583
CENTRO DE DOCUMENTACION	24%	13%	63%	369	56%	25%	19%	1044
ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA	83%	73%	93%	2579	55%	31%	15%	2442
CENTRO INTEGRAL DE ATENCION	0%	25%	75%	4	0%	0%	100%	2
SEGURIDAD VIAL	36%	24%	40%	86	52%	27%	21%	178
TOTAL	49%	40%	28%	20108	50,90%		8,43%	29457


En los hallazgos para destacar; en el comportamiento del segundo semestre del 2025 con relación al primer semestre, se mejoró en los tiempos de respuesta para los casos llegando al 50.90% contestado dentro del plazo establecido, así mismo en cuanto al volumen de PQRSD se mejoró pasando del 28% que no se contestaron en el primer periodo, el 8.43% no se tramitó o no se respondió.

BUZON DE SUGERENCIAS

© 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 via Cordialidad, 300 mts. antes del peaje
 Tel. (605) 3713000 ☎ +57 323 4888926

	INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACION	Código: ECI-F24
		Versión: 01
		Actualización: 15/01/2026

Durante el segundo semestre del año 2025 se realizaron de manera periódica las aperturas del Buzón de Sugerencias, las cuales fueron programadas semanalmente todos los días viernes. En total, se efectuaron veinticinco (25) aperturas, de las cuales se dejó la respectiva constancia mediante las actas debidamente diligenciadas. En dichas aperturas se evidenció que los usuarios no depositaron quejas, denuncias ni reclamos relacionados con los servicios prestados por la entidad.

DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCION.

Durante el segundo semestre del presente año, no se recibieron denuncias relacionadas con posibles actos de corrupción en la entidad. Esta información se sustenta en el reporte estadístico generado por el sistema de radicación de correspondencia (ORFEO).

Cabe destacar que las denuncias por presuntos hechos de corrupción son tramitadas ante el Comité Disciplinario, y la dependencia encargada de su recepción es el área de Gestión de Recursos e Infraestructura. Sin embargo, durante el periodo mencionado, dicha área únicamente recibió cuatro (4) peticiones, las cuales no están relacionadas con denuncias sobre posibles actos de corrupción.

A continuación, se presenta el detalle de las solicitudes recibidas:

Tipo radicado	Número radicado	Fecha creación	Asunto	Tipo documental	Fecha vencimiento
Entrada	202542100663202	2025-07-11 09:01:52	Solicitud de certificación	tramite	2025-07-11
Entrada	202542100686062	2025-07-28 15:39:46	Solicitud de copia del convenio	Tramite	2025-07-28
Entrada	202542100796902	2025-10-02 11:18:43	Renuncia al contrato	inventarios de transferencias	2025-10-24
PQRSD	202542100085046	2025-11-25 21:50:49	Solicitud de certificación	Peticiones	2025-12-17


3. IMPACTO EN EL CONTROL INTERNO

➤ Efectividad de los controles internos asociados a la atención al ciudadano.

El área de atención al ciudadano implemento el PROCEDIMIENTO PQRSD CÓDIGO: ATC-P02 VERSION: 01 de fecha 25 de marzo del 2025, el cual es ejecutado desde el área de atención al ciudadano, pero no se cumple la actividad No.5 del mismo, el cual indica que el funcionario asignado para dar respuesta. Debe: "Proyectar la respuesta, adjuntando los Documentos que correspondan dentro de un término máximo de 6 días hábiles siguientes a la solicitud."

En varios comités del comité de gestión y desempeño y de dirección se ha tratado el tema y la oficina jurídica manifiesta que los retrasos en las respuestas obedecen al volumen de peticiones, caídas en la herramienta de gestión documental, falta de disponibilidad de la información o retraso de la misma, cuando se requiere información de otra área.

© 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	INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACION	Código: ECI-F24
		Versión: 01
		Actualización: 15/01/2026

Como se puede evidenciar el plazo estipulado internamente para realizar el trámite de respuesta no se está cumpliendo, por lo que se procedió a tomar una muestra de las peticiones de la oficina jurídica y otras dependencias que presentan extemporaneidad en las respuestas a las peticiones cuyo resultado se muestra en el seguimiento a la trazabilidad de la muestra seleccionada en el punto 2 del presente informe.

➤ **Sistema de alertas en ORFEO**

La herramienta genera una alerta DE TIPO PREVENTIVO, antes del vencimiento del término para responder, no obstante lo anterior, el control no es efectivo.

➤ **En el mapa de riesgos de la entidad no se evidencian controles asociados al trámite de las PQRSD**

4. LIMITACIONES

En la ejecución del presente trabajo de auditoria como limitaciones al desarrollo del mismo, solo se presentó la consulta en el sistema Orfeo y la revisión de la trazabilidad de las PQRSD que no se les evidencio una respuesta en dicha herramienta, por lo que se solicitó el apoyo a la oficina de atención al ciudadanía.

5. CONCLUSIONES

Cumplimiento de la disposición de medios para que el ciudadano pueda solicitar PQRSD alineados con el procedimiento del anexo 4 de la caja de transformación digital.

La medición estadística muestra mejora en la atención de PQRSD en el primer semestre no se dio respuesta al 28% del total y para el segundo semestre se mejoró, no se dio respuesta al 8%.


La respuesta que dio la subdirección administrativa y financiera a la muestra aleatoria de casos sin respuesta, refleja debilidad en el seguimiento a cada área bajo su responsabilidad, dado que ni las alarmas preventivas de ORFEO, ni la insistencia en el autocontrol están dando resultados.

Tal como se observó, el No cumplimiento a los tiempos de respuesta es reiterado y las acciones propuestas no han sido exitosas, por lo que se muestra como una debilidad en el modo de aplicación, lo que debería implicar a que se tomen medidas disciplinarias conforme a lo previsto en la ley 2094 de 2021.

Débil articulación entre dependencias, posible desconocimiento normativo por parte de funcionarios, como evidencia de las falencias en el trámite en este informe presentadas.

Uso deficiente de la herramienta de ORFEO.

© 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	INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACION	Código: ECI-F24
		Versión: 01
		Actualización: 15/01/2026

La respuesta que se dio al requerimiento el 9 de marzo para evidenciar las respuestas no encontradas en ORFEO, no estuvo acompañada de toda la con toda la trazabilidad de las mismas de cada caso solicitado; de tal manera que permita generar un cierre de la PQRSD, por lo que se devuelve a la subdirección administrativa y financiera para lo de competencia (tabla de solicitud de trazabilidad – muestra, punto 2 del presente informe)

En los casos que el usuario manifieste que autoriza su respuesta se haga por correo, de la misma manera se debe cargar en ORFERO el print del correo enviado con la respuesta.



El ciudadano autorizó a que se enviará respuesta por correo electrónico

6. RECOMENDACIONES, ALERTAS U ACCIONES DE MEJORA

- ✓ Surtido este informe los funcionarios de servicio al ciudadano y el área jurídica para determinar de manera profunda las causas del no cumplimiento a los tiempos de respuesta y se estructure un plan de acción que resulte eficaz al sistema de PQRSSD
- ✓ Considera el presupuesto para contratar nuevas personas que apoyen la gestión de respuestas.
- ✓ Con el apoyo de la oficina asesora de planeación levantar un esquema de causa efecto; sobre este sensibilizar a los funcionarios que intervienen en este proceso.
- ✓ Evaluar la adquisición de una IA para ser implementada en este tipo de respuestas y atender mayor volumen de PQRSD diario.
- ✓ Reforzar desde la oficina de control interno y el comité disciplinario una sensibilización sobre la responsabilidad sustancial y las sanciones a que se ven abocados los funcionarios por el incumplimiento de la atención oportuna a los requerimientos del ciudadano.
- ✓ Incluir en la gestión del riesgo el siguiente evento de riesgo materializado e implementar controles:

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



Riesgo	Actividades de control
Vencimiento en las respuestas a las peticiones que aseguran el acceso a derechos fundamentales:	Política de prevención del daño antijurídico, siendo el trámite de las PQRSD un atenuante importante que da origen a dicha política, en el sentido de que la entidad a causa de la gestión tardía de las respuestas de las peticiones, deja en evidencia afectaciones al interés general y la vulneración de derechos colectivos, lo que además incrementa las acciones de tutela en contra de la entidad.
<i>Possibilidad de afectación reputacional por insatisfacción de los grupos de valor o sanciones de entes de control debido al incumplimiento de los términos de ley para la gestión de requerimientos</i>	Iniciar las investigaciones disciplinarias a los servidores que responden fuera del término indicado por la ley, y sin resolver la solicitud del peticionario.
	El líder del proceso efectúa reunión con el personal del Grupo de Servicio al Ciudadano con el propósito de establecer la estrategia para atender oportunamente todas las peticiones de los grupos de valor.
	El líder del proceso revisa el estado de las alertas generadas en el Sistema de Gestión Documental con el propósito de verificar el semáforo que evidencia la oportunidad de la respuesta y notificar por correo electrónico al integrante del grupo encargado de atender el requerimiento.
	El líder del proceso o el encargo verifica y/o notifica las fallas tecnológicas mediante correo electrónico a los encargados de las aplicaciones. En caso de no ser atendida la solicitud se informará al jefe inmediato.
Respuesta errada o no clara	Lineamientos sobre las PQRSD, que incluya las características para dar respuesta a las peticiones. Campañas de comunicación dirigida a servidores para incentivar una cultura de respuesta efectiva y de fondo.


YENERIS PATRICIA MOLINA MOLINA
Jefe Oficina de Control Interno