

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

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

Objetivo:	Evaluar el funcionamiento de los mecanismos dispuestos por la Dirección de Tránsito Departamental del Atlántico 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. El cumplimiento de los términos legales de respuesta. La efectividad de los controles internos asociados a la atención al ciudadano. La identificación de riesgos, controles y oportunidades de mejora.
Alcance:	El seguimiento comprende las PQRSD y atención al ciudadano desde el 1 de enero hasta el 31 de marzo de 2026, utilizando como insumo el reporte de la subdirección administrativa y financiera.
Fuente e Información base del Informe	Informe proveniente de la subdirección financiera y administrativa PQRSD del periodo comprendido entre el 1 de enero al 31 marzo 2026
Criterios y/o Marco Normativo del Seguimiento/Evaluación	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. Constitución Política de Colombia; Artículo 23: Derecho fundamental de petición y artículo 74: Acceso a documentos públicos. Ley 1474 de 2011 – Estatuto Anticorrupción; Artículo 76: Obligatoriedad de contar con una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver PQRSD y seguimiento por Control Interno. Ley 1755 de 2015: Regula el derecho fundamental de petición. Define términos legales para respuesta: 15 días para peticiones generales, 10 días para solicitudes documentales, 30 días para consultas. Ley 1437 de 2011: Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA). Ley 1712 de 2014: Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública. Decreto 491 de 2020: Lineamientos sobre atención virtual y gestión documental electrónica Ley 2094 de 2021: Código disciplinario

 TRÁNSITO DEL ATLÁNTICO	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 TRIMESTRE I DE 2026

En cumplimiento de las funciones de seguimiento y evaluación establecidas en la Ley 87 de 1993, así como de lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 —Estatuto Anticorrupción—, la Oficina de Control Interno presenta a la Dirección del Instituto de Tránsito del Atlántico el informe de seguimiento a la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), correspondiente al periodo comprendido entre el 01 de enero y el 31 de marzo de 2026.

El presente informe tiene como finalidad evaluar el comportamiento institucional frente al cumplimiento de los términos legales establecidos en la Ley 1755 de 2015, verificando la oportunidad en las respuestas, la gestión realizada por las diferentes dependencias, el comportamiento de los principales asuntos radicados y los riesgos asociados al incumplimiento de los tiempos de respuesta establecidos por la normatividad vigente.

De igual forma, el análisis efectuado permite identificar las variables críticas que impactan negativamente los indicadores de atención al ciudadano, especialmente aquellas relacionadas con el represamiento de solicitudes, respuestas extemporáneas y casos sin contestación, con el propósito de formular recomendaciones orientadas al fortalecimiento del control interno, la mejora continua de los procesos y la implementación de acciones correctivas y preventivas que contribuyan al cumplimiento de los principios de eficiencia, eficacia, celeridad y transparencia administrativa.

La Oficina de Control Interno, en ejercicio de su rol preventivo y evaluador, presenta este informe como una herramienta de apoyo para la Alta Dirección, encaminada a la toma de decisiones y al fortalecimiento.

I. GESTIÓN DEL TRÁMITE DE LAS PQRSD DURANTE EL PRIMER TRIMESTRE DE LA VIGENCIA 2026

- Se registraron 6.388 PQRSD durante el primer trimestre de 2026.
- La Oficina de Gestión Jurídica concentró el 96,56% de las solicitudes.
- Solo el 24,00% fueron respondidas dentro del término legal.
- El 45,32% fueron contestadas extemporáneamente.
- El 30,68% permanecen sin respuesta a corte del mes de marzo
- El 82,80% de las solicitudes ingresaron a través del sitio web institucional.
- Los asuntos de Cobro Coactivo y Trámites concentran más del 75% de las solicitudes.

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

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

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

DEPENDENCIA	Respuesta A tiempo	Respuesta extemporanea	Sin respuesta	TOTAL	%
Archivo y Correspondencia	0	0	0	0	0,00%
Centro de Documentación	0	5	32	37	0,58%
Centro Integral de Atención CIA	0	0	0	0	0,00%
Dirección	2	8	53	63	0,99%
Gestión de Recursos e Infraestructura	0	0	0	0	0,00%
Gestión del Talento Humano	1	2	5	8	0,13%
Gestión Jurídica	1527	2868	1773	6168	96,56%
Gestión Financiera	0	1	4	5	0,08%
Inspección de Transito	0	0	10	10	0,16%
Planeación	0	0	0	0	0,00%
Servicio de Transito	2	1	76	79	1,24%
Subdirección Administrativa y Financiera	1	10	6	17	0,27%
Subdirección de Seguridad Vial	0	0	1	1	0,02%
TOTAL	1533	2895	1960	6388	100,00%
Promedio de la medición	24,00%	45,32%	30,68%	100,00%	

Detalle del consolidado mensual Sin respuesta por dependencia PQRSD.

SIN RESPUESTA				
DEPENDENCIA	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
Gestión Jurídica	681	623	469	1773
Servicio De Transito	31	27	18	76
Dirección	22	19	12	53
OTRAS	24	20	14	58
TOTAL	758	689	513	1960

Detalle del consolidado por asunto por dependencia PQRSD.

DEPENDENCIA	COBRO COACTIVO	TRAMITE	COMPARENDO FISICO	DERECHO DE TRANSITO	PRECESO CONTRAVENCIONAL	COMAPRENDO ELECTRONICO	MEDIDA CAUTELAR	TRASLADO POR COMPETENCIA	TOTAL
GESTION JURIDICA	930	410	165	95	72	35	36	18	1776
SERVICIO DE TRANSITO	13	25	8	14	5	3	6	2	73
DIRECCION	18	12	5	7	5	3			53
OTRAS DEPENDENCIAS	8	30	4	5	4	3	0	0	58
TOTAL	969	477	182	121	86	44	42	20	1960
%	49,44%	24,34%	9,29%	6,17%	4,39%	2,24%	2,14%	1,99%	100,00%

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

II. HALLAZGOS DEL INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DE PQRSD RECIBIDO DE LA SUBDIRECCIÓN FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA

1. Problemas de distribución interna desde la recepción hacia el área competente, especialmente cuando encontramos PQRSD que se envían al área jurídica, pero esta requiere del soporte técnico de Quipux para su respuesta, se genera un cuello de botella, porque la solicitud es reasignada y se debe esperar la información para dar la correspondiente respuesta, su hallazgo se concentra en el área jurídica con lo relacionado a comparendos electrónicos, conllevando a que se generen respuestas extemporáneas.
2. La reasignación (cuello de botella interno) principalmente impacta en la oportunidad de respuesta (repuestas extemporánea), incluso lleva a que se venzan términos de ahí que se encuentren pendientes de respuesta, por demoras en la distribución interna (reasignación a quien corresponsal) lo que conlleva a que las peticiones transiten por varias dependencias y llega vencida a donde se le debe dar respuesta.
3. Los Retrasos administrativos, impactan Principalmente a la oficina jurídica.
4. seguimiento insuficiente a pendientes por parte de las áreas, no tienen planes de choque.
5. No se tienen en cuenta las alertas de la herramienta de gestión documental
6. Falta de claridad en competencia y en la categorización al momento de radicar, Clasificación deficiente
7. Reiterado incumplimiento legal a la atención dentro de los términos a las PQRSD. Las áreas son conocedoras de los resultados, sin embargo, las acciones que se propusieron durante el año 2025 no se implementaron disciplinada y recurrentemente por lo tanto los resultados de la medición no muestran efectividad, entre las acciones propuesta están:
 - ✓ Sistema de alertas en ORFEO, La herramienta genera una alerta DE TIPO PREVENTIDO, antes del vencimiento del termino para responder, no obstante lo anterior, el control no es efectivo.
 - ✓ Incluir en la gestión del riesgo el siguiente evento de riesgo materializado e implementar controles:

La Oficina del ciudadano, propuso:

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

- Fortalecer la capacidad operativa de las dependencias críticas**
Priorizar acciones de apoyo en **Gestión Jurídica, Servicio de Tránsito y Archivo y Correspondencia**, mediante redistribución de cargas, refuerzo temporal de personal o asignación de equipos especializados para los asuntos de mayor demanda.
 - Implementar segmentación y priorización de PQRSD por asunto**
Clasificar las PQRSD desde su radicación según complejidad y tipo de asunto (por ejemplo, comparendos, cobro coactivo, derecho de tránsito), permitiendo dar prioridad a aquellas próximas a vencer términos legales.
 - Optimizar la asignación inicial y reducir reprocesos**
Fortalecer los criterios de radicación y direccionamiento de las PQRSD, con el fin de disminuir los traslados por competencia y evitar demoras derivadas de reasignaciones internas.
 - Estandarizar respuestas para asuntos recurrentes**
Diseñar y actualizar **formatos de respuesta tipo** para peticiones frecuentes relacionadas con comparendos, cobro coactivo y trámites de tránsito, lo que permitirá reducir los tiempos de elaboración y revisión de respuestas.
 - Fortalecer el seguimiento y control de términos**
Implementar alertas tempranas y reportes periódicos de vencimiento de términos, especialmente en las dependencias con mayor volumen de PQRSD, para garantizar respuestas oportunas y disminuir los casos extemporáneos.
 - Promover el uso de canales digitales y la autogestión del ciudadano**
Fortalecer la divulgación de trámites en línea, consultas automatizadas y herramientas digitales que permitan resolver peticiones recurrentes sin necesidad de radicación formal de PQRSD.
 - Capacitación continua al personal responsable de PQRSD**
Realizar jornadas periódicas de capacitación en normatividad, gestión documental y uso de los sistemas de información, enfocadas en mejorar la eficiencia y calidad de las respuestas.
 - Seguimiento periódico y mejora continua**
Establecer evaluaciones trimestrales de los indicadores de oportunidad, tipo y asunto de las PQRSD, permitiendo identificar tendencias, tomar acciones correctivas oportunas y fortalecer la cultura de mejora continua en la atención al ciudadano.
8. Sobrecarga operativa, comparando el número de funcionarios en el área jurídica vs el volumen de solicitudes a cargo de respuesta por parte de esta dependencia.
- Derechos de Transito:** Zulma Ariza, Cindy Lobo, Yuriko Salcedo, Carol
- Foto Multa:** Cristian Corsia, Luisa García, María Carolina Borrero, José Nayid Contreras Y José Maldonado.
- Total, solicitudes Trimestre del área jurídica:** 6.168
- Funcionarios: 685 en el trimestre por cada uno, por 228 solicitudes mensuales C/U.
9. Falta de claridad en competencia y en la categorización al momento de radicar, Clasificación deficiente, Las registradas como ENTRADA: son QPRSD asociados a temas del área financiera

Número radicación	Tipo radicación	Fecha radicación	Fecha vencimiento	Asunto
2.02642E+14	PQRSD	2026-01-05 09:02:12		2026-01-27 RECURSO DE REPOSICIÓN COMPARENDO
2.0263E+14	ENTRADA	2026-01-05 10:45:55		2026-01-27 derecho de petición
2.02642E+14	PQRSD	2026-01-06 09:05:44		2026-01-28 MEDIDA CAUTELAR PLACAS QFY72C
2.02642E+14	PQRSD	2026-01-06 09:40:29		2026-01-28 medida cautelar placas EUU338
2.02642E+14	PQRSD	2026-01-06 09:47:58		2026-01-28 SECUESTRE PLACAS GOE100
2.02642E+14	PQRSD	2026-01-06 09:52:29		2026-03-04 MEDIDA CAUTELAR PLACAS ZVL46G
2.02642E+14	PQRSD	2026-01-06 10:02:16		2026-01-28 CERTIFICADO TRADICION PLACAS DZA30E
2.02642E+14	PQRSD	2026-01-06 10:07:51		2026-01-28 CERTIFICADO DE CUMPLIMIENTO PLACAS KBY158
2.0263E+14	ENTRADA	2026-01-06 10:12:50		2026-01-28 DERECHO DE PETICION
2.02642E+14	PQRSD	2026-01-06 10:31:43		2026-01-28 MEDIDA CAUTELAR PLACAS GOB789
2.02642E+14	PQRSD	2026-01-06 10:39:49		2026-01-28 MEDIDA CAUTELAR PLACAS GOC647
2.02642E+14	PQRSD	2026-01-06 10:43:36		2026-01-28 MEDIDA CAUTELAR PLACAS GFC92A
2.02642E+14	PQRSD	2026-01-06 11:18:58		2026-01-28 RESTABLECIMIENTO DEL DERCHO FISCALAI PLACAS GOC
2.02642E+14	PQRSD	2026-01-06 11:32:26		2026-01-28 MEDIDA CAUTELAR PLACAS NBM354

III. CONCLUSIONES DEL SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DE PQRSD

El trámite de las PQRSD, sigue requiriendo acciones urgentes para la mejora eliminación de los retrasos recurrentes en la respuestas a las peticiones, no se han realizado planes de choque para contrarrestar estos retrasos y no se ha determinado por dependencias (las que presentan los mayores inconveniente), donde están los atascamientos que impiden que el tramite fluya de acuerdo a los términos legales.

Por lo anterior se presentan una serie de hallazgos u observaciones para que de manera definitiva se tomen las decisiones que propendan por la mejora del trámite, la adecuada atención al ciudadano y la disminución de las tutelas.

Desde la oficina de atención al ciudadano se requiere armar un plan para ejecutar con los responsables de las peticiones por cada área.

Denuncias por actos de corrupción no se recibieron.

IV. RECOMENDACIONES

1. Los dos subtemas principales que acumulan conjuntamente el 73,78% de todos los casos sin respuesta, lo que evidencia que el represamiento institucional está altamente focalizado en :
- Cobro coactivo → 49,44% (gestión jurídica)

Trámite → 24,34% , por lo tanto se recomienda

 - Estos requerimientos se direccionen inmediatamente al contratista Quipux (electrónicos) y físicos (ofi contravencional-Litis)
 - Tener un funcionario del ITA para que pueda cooperar en la asignación y seguimiento enviando de manera automática con fijación de un plazo interno (ejemplo 3 días a 5 días... poner en consideración)
 - Dejar la correspondiente trazabilidad, con seguimiento semanal de manera personal por el área de atención al ciudadano para reforzar los pendientes, no es suficiente enviar correos a los responsables, ya que se envía, pero no se obtiene respuesta.

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

- Informar de manera automática al ciudadano que su respuesta depende de información técnica adicional, por lo que se le dará un tiempo estimado de respuesta. Conforme lo cita el art. 14, 21 Ley 1755 de 2015. Creando una respuesta automática.
- Crear en ORFEO una subcategoría con dependencia de tercero y medir a parte este indicador.
- Dejar nota en Orfeo que diga : En trámite por información de tercero (Quipus y Litis)
- Estructurar y ejecutar un plan de choque a corto plazo con fechas de ejecución y el compromiso por parte de cada área
- Los informes de la oficina de atención al ciudadano deben contener compromisos con un plan de acción susceptible de hacer seguimiento y medible en el tiempo.
- Analizar considerar Aumentar el número de personas para atender de manera oportuna el trámite de las PQRSD para acortar tiempos de respuesta ejemplo (2 días)
- Hacer un refuerzo de capacitación observando estas estadísticas para sensibilizar y obtener un mejor filtro en la categorización, competencias para evitar el embotellamiento.
- Implementar un plan de choque para las 1.960 PQRSD que están activas sin respuesta, dado que constituyen el 70% de los casos, para ser intervenidos prioritariamente mediante
- Revisar con el proveedor de ORFEO hasta donde nos puede parametrizar una medida de Automatización (banco de Plantillas). Respuesta automática al usuario por herramienta IA. Asignación al funcionario por bandeja de entrada y control permanente de vencimientos.
- Tener un plan de contingencia para los periodos descubiertos (enero y final de año) por contratación de profesionales

2. Recomendación del informe de seguimiento al trámite de PQRSD.

- De la medición de PQRSD se deben **excluir** los siguientes:

SECUESTRE POR PLACAS: Es una actuación dentro de un proceso judicial o coactivo. Es una actuación procesal.

La entidad actúa como ejecutora de una orden, no como respondiente de una PQRSD Art. 595 C.G.P. S.S.

OFICIO DE LA FISCALÍA: Proviene de una autoridad judicial, se trata de una colaboración armónica, no en ejercicio del derecho fundamental D. Petición, es un requerimiento interinstitucional, no una petición ciudadana Ley 906 de 2004 – Art. 113 y SS.

REASIGNAR (SUSPENSION O AMPLIACION DE TERMINOS) Fundamento jurídico: LEY 1755 DE 2015 Art. 14

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

V. IMPACTO EN EL CONTROL INTERNO

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

Conseguir a través del seguimiento que las áreas cumplan con los tiempos legalmente establecidos, logrando un control anticipado del riesgo legal.

Para esto se propone una mesa de trabajo antes del 15 de mayo con la dependencia Atención al ciudadano, jurídica, representante de los proveedores QUIPUX Y LITIS.

Atentamente,


YENERIS PATRICIA MOLINA MOLINA
Jefe Oficina de Control Interno