

 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 II TRIMESTRE 2026		
Dirigido a :	Director, Oficina de atención al ciudadano, líderes de dependencias	Dependencia:	Control interno
Fecha Emisión Informe	Agosto 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 abril hasta el 30 de junio 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 período comprendido entre el 1 de abril al 30 de junio 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 II 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 abril al 30 de junio 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 SEGUNDO TRIMESTRE DE LA VIGENCIA 2026

- Se registraron 6.903 PQRSD durante el primer trimestre de 2026.
- La Oficina de Gestión Jurídica concentró el 64,23% de las solicitudes.
- Solo el 37,27% fueron respondidas dentro del término legal.
- El 25,34% fueron contestadas extemporáneamente.
- El 37,39% permanecen sin respuesta a corte del mes de Junio
- El 75,43% de las solicitudes ingresaron a través del sitio web institucional.
- Los asuntos de Cobro Coactivo y Trámites concentran más del 78% de las solicitudes.

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

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

PQRS PRESENTADAS EN EL TRIMESTRE					
Abril a Junio de 2026					
Dependencia	Respuesta a tiempo	Respuesta Extemporánea	Sin respuesta	Total	%
Archivo y Correspondencia	609	3	29	641	9,29%
Centro de Documentación	43	163	114	320	4,64%
Dirección	150	231	31	412	5,97%
Gestión del Talento Humano	4	0	20	24	0,35%
Gestión Jurídica	1321	1113	2000	4434	64,23%
Gestión Financiera	0	1	2	3	0,04%
Inspección de Transito	36	134	61	231	3,35%
Servicio de Transito	303	58	257	618	8,95%
Subdirección Administrativa y Financiera	76	44	60	180	2,61%
Subdirección de Seguridad Vial	31	2	7	40	0,58%
TOTAL	2573	1749	2581	6903	100,00%

Detalle del consolidado mensual Sin respuesta por **dependencia** PQRS.

PQRS SIN RESPUESTA POR MES				
Abril a Junio de 2026				
Dependencia	Abril	Mayo	Junio	Total
Archivo y Correspondencia	0	15	14	29
Centro de Documentación	12	5	97	114
Dirección	3	13	15	31
Gestión Financiera	1	0	1	2
Inspección de Tránsito	7	32	22	61
Jurídica	386	663	951	2000
Servicio de Tránsito	94	90	73	257
Subdir. Administrativa y Financiera	11	9	40	60
Subdir. Seguridad Vial	4	3	0	7
Talento Humano	6	8	6	20
TOTALES	524	838	1,219	2,581

© 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

Detalle del consolidado por **asunto** por dependencia PQRS.

PQRS SIN RESPUESTA POR ASUNTO Y DEPENDENCIA
Abril a Junio de 2026

Dependencia	Cobro coactivo comparendo electrónico	Trámite	Proceso contravencional comparendo electrónico	Cobro coactivo derechos de tránsito	Cobro coactivo comparendo físico	Peticiones	Devolución de dinero comparendo electrónico	Proceso contravencional comparendo físico	Devolución de dinero comparendo físico	Devolución de dinero derechos de tránsito	Denuncias	Quejas	Total
Jurídica	718	440	460	157	111	0	57	26	23	8	0	0	2000
Servicio de Tránsito	0	152	1	10	0	92	0	0	0	0	1	1	257
Centro de Documentación	53	21	29	5	1	0	2	3	0	0	0	0	114
Inspección de Tránsito	24	10	21	3	2	0	0	1	0	0	0	0	61
Subdir. Administrativa y Financiera	3	15	0	5	3	0	20	0	5	9	0	0	60
Dirección	8	6	1	5	8	0	0	2	1	0	0	0	31
Archivo y Correspondencia	7	9	3	6	2	0	0	0	0	2	0	0	29
Talento Humano	0	19	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	20
Subdir. Seguridad Vial	0	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7
Gestión Financiera	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
TOTALES	813	681	515	191	127	92	79	32	30	19	1	1	2,581

© 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

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

- Entre el primer y el segundo trimestre se mantiene la demora en responder las peticiones, sin importar la variación en los números.
- Durante el segundo trimestre de 2026 la entidad recibió 6.903 PQRSO distribuidas en diez dependencias. De ese total, 2.573 (37,27%) se respondieron dentro del término legal, 1.749 (25,34%) se atendieron de manera extemporánea y 2.581 (37,39%) no registran respuesta a la fecha de corte. En conjunto, el 62,73% de las solicitudes se atendió por fuera de los términos legales o permanece sin contestación, cifra que supera a las respondidas oportunamente y constituye el principal riesgo de incumplimiento del período.
- Las 2.581 PQRSO sin respuesta representan más de un tercio de las peticiones del trimestre lo que exponen a la entidad a posibles acciones de tutela, por incumplimiento de los términos previstos en la Ley 1755 de 2015.
- El número de peticiones sin respuesta aumentó de manera sostenida a lo largo del trimestre: 524 casos en abril, 838 en mayo y 1.219 en junio. El rezago presentó un incremento significativo entre el primer y el último mes, pasando de 524 a 1.219 casos, lo que refleja una tendencia creciente que requiere atención y seguimiento, con el propósito de fortalecer la gestión de las respuestas y contribuir a mejorar el comportamiento del indicador en el siguiente período.
- Con 4.434 PQRSO (64,23% del total institucional), Gestión Jurídica es la dependencia con mayor carga operativa. De estas, 1.321 se respondieron dentro del término, 1.113 de forma extemporánea y 2.000 permanecen sin respuesta; es decir, cerca del 70% de sus PQRSO se atendió fuera de términos o sin contestación. Adicionalmente, esta sola dependencia concentra el 77,49% (2.000 de 2.581) de todas las solicitudes sin respuesta de la entidad, por lo que resulta pertinente priorizar acciones de mejora y seguimiento en esta dependencia, como parte de las estrategias orientadas a fortalecer el resultado institucional.
- Del total de PQRSO sin respuesta, tres asuntos concentran el 77,84%: Cobro Coactivo por comparendo electrónico (813 casos), Trámite (681) y Proceso Contravencional por comparendo electrónico (515). Estos resultados muestran que una parte importante de las solicitudes pendientes está relacionada con los comparendos electrónicos, por lo que se considera conveniente orientar las acciones de mejora hacia estos asuntos, con el fin de contribuir a la reducción de las solicitudes pendientes.
- Buena parte de las respuestas extemporáneas y sin contestar se origina en la distribución interna de la correspondencia. Cuando una PQRSO asociada a comparendos electrónicos se asigna a Gestión Jurídica, esta requiere el soporte técnico del proveedor Quipux para poder resolver, lo que obliga a reasignar la solicitud y a esperar la información del tercero antes de emitir la respuesta. Este flujo genera un cuello de botella concentrado en el área jurídica y explica en gran medida el volumen de comparendos electrónicos sin resolver dentro del término.
- La reasignación reiterada entre dependencias es el factor que más afecta la oportunidad de respuesta. Las peticiones transitan por varias áreas antes de llegar a la competente, de modo que en numerosos casos el término legal ya se encuentra vencido cuando la solicitud llega a quien

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

debe resolverla, derivando en respuestas extemporáneas y en casos que quedan pendientes por vencimiento de términos.

9. Los retrasos administrativos derivados de este flujo impactan principalmente a la Oficina Jurídica, que además de soportar el mayor volumen depende de terceros para resolver los asuntos de comparendos, situación que puede incidir en el tiempo requerido para atender oportunamente las solicitudes.
10. Las dependencias no cuentan con planes de choque ni con un seguimiento sistemático a las solicitudes pendientes. El monitoreo actual se limita al envío de correos a los responsables, mecanismo que ha demostrado ser insuficiente porque no se traduce en respuesta efectiva.
11. No se están atendiendo las alertas de vencimiento que genera la herramienta de gestión documental, con lo cual se desaprovecha el principal control preventivo disponible para evitar el vencimiento de términos.
12. Se evidencia falta de claridad en la asignación de competencia y en la categorización de las PQRSD al momento de radicar. La clasificación deficiente provoca reasignaciones adicionales y alimenta el represamiento.
13. Respecto al primer trimestre de 2026 en el que se registraron 6.388 PQRSD, con 24,00% de respuestas a tiempo, 45,32% extemporáneas y 30,68% sin respuesta, el segundo trimestre presenta un resultado mixto: mejoró la proporción de respuestas dentro del término (de 24,00% a 37,27%) y se redujeron las extemporáneas (de 45,32% a 25,34%), pero se incrementó la proporción de solicitudes sin respuesta (de 30,68% a 37,39%) sobre un volumen mayor de peticiones. En términos generales, se observa un aumento en el número de solicitudes pendientes de respuesta, por lo que resulta importante fortalecer las acciones de seguimiento y atención oportuna durante el siguiente período.

III. CONCLUSIONES DEL SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DE PQRSD

1. Durante el trimestre se evidencian oportunidades de mejora en la atención oportuna de las PQRSD, teniendo en cuenta que una parte importante de las solicitudes fue respondida fuera de los términos establecidos o permanece pendiente de respuesta. Si bien se presentó una mejora en las respuestas dentro del término frente al trimestre anterior, es necesario continuar fortaleciendo las acciones de seguimiento y control.
2. Se observa un incremento en las PQRSD pendientes de respuesta durante el trimestre, pasando de 524 casos en abril a 1.219 en junio. Esta situación hace necesario reforzar el seguimiento a las solicitudes y establecer acciones que contribuyan a reducir progresivamente los pendientes.
3. La mayor cantidad de solicitudes pendientes se concentra en la Gestión Jurídica y, principalmente, en asuntos relacionados con comparendos electrónicos. Esta concentración permite orientar las acciones de mejora hacia las dependencias y temas que presentan un mayor número de solicitudes pendientes, buscando generar un impacto positivo en el resultado general de la entidad.
4. Entre los aspectos que pueden incidir en los tiempos de respuesta se encuentran las reasignaciones entre dependencias, la dependencia de terceros para la atención de algunos asuntos, la clasificación de las solicitudes y el seguimiento a las alertas de vencimiento. Por lo

© 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

anterior, se considera conveniente fortalecer estos aspectos, así como continuar con la depuración de la información, el seguimiento periódico y la implementación de las acciones de mejora

IV. RECOMENDACIONES

Para la oficina de atención al ciudadano:

- ✓ Fortalecer la atención de las PQRSD pendientes. Establecer un plan de trabajo con responsables y fechas para atender prioritariamente las 2.581 PQRSD pendientes, dando especial atención a los asuntos y dependencias con mayor número de solicitudes sin respuesta.
- ✓ Mejorar el seguimiento a los asuntos que requieren apoyo de terceros. Fortalecer la coordinación con Quipux, Litis y demás terceros involucrados, definiendo responsables y tiempos internos para facilitar la atención oportuna de las solicitudes.
- ✓ Fortalecer el seguimiento a las solicitudes pendientes. Realizar revisiones periódicas de las PQRSD pendientes, dejando registro de los responsables, compromisos y fechas establecidas para su atención.
- ✓ Revisar la capacidad operativa. Evaluar la capacidad de respuesta del área jurídica frente al volumen de solicitudes y considerar medidas de apoyo cuando se presenten períodos de mayor carga de trabajo.
- ✓ Fortalecer las herramientas tecnológicas. Revisar las posibilidades de automatización de ORFEO para facilitar la asignación, seguimiento, generación de respuestas y control de los tiempos de atención.
- ✓ Depurar la información utilizada para la medición. Revisar y depurar la base de datos para diferenciar las PQRSD de otras actuaciones administrativas o procesales que no correspondan al ejercicio del derecho de petición, con el fin de contar con una medición más precisa del indicador.
- ✓ Informar a la dirección sobre los retrasos evidenciados los monitoreos periódicos.
- ✓ Exhortar a la dirección para que analice y disponga del personal necesario en la atención de peticiones. Esto aplica cuando se interrumpe la contratación de los trabajadores que apoyan este trámite. El fin es suplir las necesidades de personal, con especial atención en el área jurídica, que maneja el mayor volumen de solicitudes.
- ✓ Mejorar la clasificación y asignación de las solicitudes. Realizar jornadas de capacitación para fortalecer la correcta clasificación y asignación de las PQRSD, reduciendo las reasignaciones entre dependencias. **Para agilizar este trámite y cumplir con los plazos legales, es necesario asignar a un responsable fijo (personal de planta) que asegure la continuidad de todo el proceso.**
- ✓ **Junto con la oficina de planeación:** Establecer compromisos medibles. Incluir en los informes de seguimiento planes de acción con responsables, fechas y metas que permitan verificar periódicamente los avances.

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

- ✓ **Junto con la oficina de planeación:** crear procedimientos internos para el manejo de las PQRSD ya que en cada dependencia las peticiones dependen de información derivada de otras áreas u operadores externos, etc.
- ✓ **Junto con la oficina de planeación:** Establecer indicadores de acuerdo a lo establecido en 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 - Noviembre 2021, cargada en el siguiente enlace en la cual se encuentran todas las disposiciones para la organización del trámite de las PQRSD https://www1.funcionpublica.gov.co/web/eva/biblioteca-virtual/-/document_library/bGsp2ljUBdeu/view_file/40730740

Para los responsables de responder las peticiones:

- ✓ Mantener informado al ciudadano. Cuando la respuesta requiera información adicional, informar oportunamente al peticionario sobre el estado de su solicitud y los tiempos estimados para su atención, de acuerdo con la normatividad vigente.
- ✓ Utilizar las alertas de vencimiento. Promover el uso permanente de las alertas de la herramienta de gestión documental como mecanismo de prevención y seguimiento a los tiempos de respuesta.
- ✓ Priorizar las peticiones atrasadas, comunicar a la oficina de atención al ciudadano para la toma de decisiones encaminado al apoyo para destrabar los atascos.

V. IMPACTO EN EL CONTROL INTERNO

Los resultados del trimestre evidencian la necesidad de fortalecer los controles relacionados con la atención oportuna de las PQRSD, promoviendo un seguimiento preventivo mediante las alertas del sistema de gestión documental y revisiones periódicas que permitan identificar y atender oportunamente las solicitudes próximas a vencer.

El incremento de las solicitudes pendientes de respuesta evidencia la importancia de fortalecer el seguimiento al riesgo asociado al incumplimiento de los términos de respuesta. Se recomienda revisar su inclusión y tratamiento en el mapa de riesgos del proceso, definiendo responsables, controles e indicadores que permitan realizar un seguimiento periódico.

Atentamente,



YENERIS PATRICIA MOLINA MOLINA
Jefe Oficina de Control Interno